

FAQ – Plateforme d’abonnement pour accès aux stationnements et projet des horodateurs

Pour toutes questions en lien avec la nouvelle plateforme d’abonnement web et le projet des horodateurs, consultez : <https://www.cisssca.com/horodateurs>

Plateforme d’abonnement web

Si mon port d'attache n'est pas touché par le projet Horodateurs, est-ce que je dois m'abonner à la nouvelle plateforme d'abonnement web?	Oui , tous les employés, médecins, résidents, externes, stagiaires, superviseurs de stage et partenaires doivent s'abonner à la nouvelle plateforme d'abonnement web, Société Parc-Auto du Québec (spaq.com), qui remplace le formulaire d'accès aux stationnements actuel.
Est-ce que le projet des horodateurs changera le fonctionnement d'abonnement de stationnement pour les employés?	Oui, tous les gestionnaires, employés, médecins, résidents, externes, stagiaires, superviseurs de stage et partenaires devront s'inscrire sur la plateforme d'abonnement Web accessible via le site Société Parc-Auto du Québec (spaq.com) , ou par le biais du lien qui se trouve dans la section stationnement de l'intranet, http://cisssca.intranet.reg12.rtss.qc.ca/direction-des-services-techniques/stationnement/ .
Est-ce que les tarifs demeureront les mêmes?	Oui , les tarifs demeureront les mêmes qu'actuellement . Pour en savoir plus : http://cisssca.intranet.reg12.rtss.qc.ca/direction-des-services-techniques/stationnement/ .
Si pour mon emploi, je fréquente plusieurs installations du CISSS de Chaudière-Appalaches, est-ce que mon véhicule est enregistré pour tous ces stationnements?	Oui, une fois votre véhicule enregistré, il sera possible de vous stationner dans tous les stationnements du CISSS de Chaudière-Appalaches. Lors de votre inscription, bien que, vous devez sélectionner votre port d'attache principal, vous serez enregistré dans tous les installations du CISSS de Chaudière-Appalaches.
Est-ce que les permis annuels payables en un seul versement seront encore offerts?	Non, tous les permis sont de type mensuel qui se renouvellent automatiquement d'un mois à l'autre. Un reçu vous sera acheminé par courriel tous les mois.
Est-ce que ma vignette actuelle sera encore nécessaire?	Non, la vignette ne sera plus requise puisque la validation des permis de stationnement se fera par la plaque d'immatriculation.
Est-ce que ma carte d'accès fonctionnera encore pour les sites avec barrière?	Oui, les mêmes cartes seront toujours utilisées.

<p>Est-ce possible de modifier mon abonnement pendant l'année?</p>	<p>Oui, la plateforme d'abonnement est libre-service et vous permet de modifier ou d'annuler en tout temps votre abonnement en respectant les délais inscrits dans les conditions rattachées à votre contrat.</p>
<p>Puis-je avoir plus d'un véhicule lié à mon abonnement?</p>	<p>Oui, par défaut la plateforme libre-service vous permet d'enregistrer deux véhicules par contrat.</p>
<p>Si un jour, j'ai un problème avec mon stationnement, qui je peux contacter?</p>	<p>Vous pouvez contacter le service à la clientèle SPAQ. La centrale est ouvert 24h/24, 7j/7. Il pourra vous aider à résoudre votre problème. Le numéro pour les rejoindre est le 1-877-327-7727.</p>
<p>Qu'est-ce que « port d'attache »?</p>	<p>Il s'agit du secteur où le poste de l'employé est situé. Habituellement, il s'agit de l'endroit où l'employé travaille la majorité de son temps.</p>
<p>Si j'utilise à l'occasion un véhicule appartenant au CISSS de Chaudière-Appalaches, comment dois-je faire pour l'enregistrer dans mon abonnement?</p>	<p>Aucune action n'est requise, les véhicules de flotte sont préenregistrés dans la plateforme d'abonnement.</p>
<p>Quels sont les modes de paiement offerts?</p>	<p>Pour les employés du CISSS de Chaudière-Appalaches et pour les résidents rémunérés par le CISSS de Chaudière-Appalaches : déduction à la source (DAS)</p> <p>Pour les médecins, externes, stagiaires, superviseurs de stage, partenaires et résidents non rémunérés par le CISSS de Chaudière-Appalaches : par prélèvement mensuel préautorisé (PPA).</p>
<p>Que signifient déduction à la source (DAS) et prélèvement préautorisé (PPA)</p>	<p>Déduction à la source (DAS) signifie que le paiement sera directement pris sur la paie.</p> <p>Prélèvement préautorisé (PPA) signifie que le paiement sera pris directement sur la carte de crédit ou par prélèvement bancaire (spécimen de chèque).</p>
<p>Puis-je me procurer un permis de courte durée sans être annuel?</p>	<p>Tous les permis sont de type mensuel qui se renouvellent automatiquement d'un mois à l'autre.</p>
<p>Comment gérer les informations de mon abonnement?</p>	<p>Il vous suffit de vous connecter à votre compte lié à la plateforme libre-service SPAQ. De là, vous pourrez consulter votre contrat,</p>

	mettre à jour vos informations, modifier ou résilier votre abonnement.
Si j'occupe un poste à temps partiel ou je travaille principalement à distance, est-ce que j'ai besoin de m'inscrire ?	Oui, tous les employés, médecins, résidents, externes, stagiaires, superviseurs de stage et partenaires doivent s'abonner à la nouvelle plateforme d'abonnement web, Société Parc-Auto du Québec (spaq.com) . Aucune réduction n'est accordée en cas de télétravail.
Est-ce qu'il existe une procédure particulière pour le covoiturage.	Oui, vous devez communiquer avec le bureau de stationnement, stationnement.ciassca@ssss.gouv.qc.ca .

Projet des Horodateurs

Cette section de la foire aux questions concerne le projet des horodateurs qui touchera le fonctionnement des stationnements pour les usagers des hôpitaux de Saint-Georges, de Montmagny et de Thetford.

Pourquoi implanter ce système en remplacement des guérites?	Le système des horodateurs est un système de contrôle plus optimal. Le système de guérite comporte plusieurs inconvénients tels que le manque de fiabilité, des coûts d'entretien onéreux, des équipements vieillissants et d'ancienne génération.
Pourquoi le système n'est-il pas implanté dans le secteur de Lévis?	Lévis étant un secteur à plus forte densité de clientèle et d'employés regroupés sur des sites de plus grande envergure comportant de multiples particularités, il a été convenu qu'il ne serait pas visé dans le cadre de ce projet, mais qu'il pourra être évalué dans un second temps.
Est-ce que les tarifs demeureront les mêmes?	Oui, les tarifs demeureront les mêmes qu'actuellement. Pour en savoir plus : Stationnements - CISS de Chaudière-Appalaches (ciassca.com) .
S'il n'y a plus de guérite à l'entrée, comment l'organisation assurera-t-elle le contrôle des stationnements?	Le contrôle des stationnements et la validation des permis se feront par la lecture de la plaque d'immatriculation des véhicules.
Est-ce que les horodateurs sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite?	Oui, ils sont placés à des endroits stratégiques, près des entrées dans les hôpitaux.

Fonctionnement des horodateurs

Quels stationnements seront ouverts et contrôlés avec les horodateurs?	Les stationnements des hôpitaux de Montmagny, de Saint-Georges et de Thetford Mines.
Comment fonctionnent les horodateurs pour les usagers?	Dès leur arrivée, les usagers devront s'inscrire sur des horodateurs installés à des endroits stratégiques près des entrées ou via l'application mobile. Pour en savoir davantage, consultez Stationnements - CISSS de Chaudière-Appalaches (cisssca.com) .
Puis-je moi-même déterminer le temps sur les horodateurs?	Non, cet appareil permet d'acheter une période prédéterminée uniquement (selon la grille tarifaire du ministère de la Santé et des Services sociaux).
J'ai fait une erreur en inscrivant ma plaque d'immatriculation, puis-je la corriger?	Non, appelez le service à la clientèle SPAQ et le préposé procédera à la correction par téléphone. Le numéro est 1 877 327-7727, il est également inscrit sur chaque appareil.
Est-ce que le 2 h gratuit est renouvelable à l'intérieur d'une même journée?	Non, le 2 h gratuit n'est accessible qu'une seule fois par jour, avec la même plaque d'immatriculation.
Est-ce que je dois m'inscrire même si je pense rester moins des 2 h de gratuité?	Oui, l'obtention d'un permis est obligatoire dès l'arrivée pour utiliser les stationnements.
Si à mon arrivée, tous les horodateurs du site sont hors d'usage, puis-je me garer sans payer?	Dans une rare éventualité que cela se produise, appelez le service à la clientèle SPAQ afin de déclarer le bris et suivez les consignes du préposé au service. Le numéro est inscrit sur chaque appareil.
Est-ce que je peux ajouter du temps par le biais de l'horodateur ou de l'application mobile?	Oui, il est possible d'ajouter du temps additionnel sur votre temps résiduel encore valide, et ce, jusqu'à concurrence du tarif maximal permis. Si votre transaction initiale est échue, il vous faudra conclure une nouvelle transaction. Les horodateurs et l'application mobile communiquent ensemble, vous pouvez donc commencer avec un système et poursuivre avec l'autre.
Est-ce que je dois mettre mon reçu sur mon pare-brise, comme preuve?	Non, vous pouvez le conserver simplement avec vous comme preuve de paiement.
Est-ce que je peux demander un remboursement si je n'ai pas utilisé tout mon temps?	Non, l'appareil n'émet pas de remboursement.

Est-ce que mon permis visiteur hebdomadaire ou mensuel payé avant le changement sera transféré automatiquement?	Votre permis visiteur de type hebdomadaire ou mensuel acheté aux hôpitaux de Saint-Georges, de Montmagny ou de Thetford sera accepté après le 1 ^{er} avril dans ces installations. Veuillez appeler au 1 877 327-7727 afin de nous fournir une preuve de paiement et votre plaque d'immatriculation.
---	---

Application mobile :

Comment installer l'application sur mon appareil mobile?	À partir de votre appareil mobile, accéder à l'App Store ou à Google Play et rechercher l'application Parkedin puis appuyer sur « Installer ».
Est-ce que j'ai besoin de télécharger l'application pour payer par mon appareil mobile?	Non, il est possible d'effectuer une transaction sans télécharger l'application. En scannant un code QR situé à proximité des horodateurs, un site Web transactionnel sécurisé s'ouvrira.
Suis-je obligé de me créer un compte pour utiliser l'application?	Non, il est possible d'effectuer une transaction en tant qu'invité en scannant un code QR situé à proximité des horodateurs.
Est-il obligatoire d'avoir une adresse courriel pour utiliser l'application?	Oui.
Puis-je utiliser l'application dans tous les stationnements?	L'application peut être utilisée seulement pour les stationnements des hôpitaux de Montmagny, de Saint-Georges et de Thetford Mines.
Est-ce qu'il y a des frais de transaction pour l'utilisation de l'application de paiement mobile?	Non.
Puis-je utiliser n'importe quel téléphone portable?	L'application fonctionne sur la plupart des modèles de téléphones intelligents avec système d'exploitation Android ou IOS.
Mon paiement est-il sécurisé?	Oui, les paiements effectués à l'aide de l'application mobile et de la plateforme Web Parkedin sont soumis à un traitement de paiement sécurisé et certifié conforme aux normes de niveau 1 (niveau le plus élevé) de l'industrie des cartes de paiement (PCI).
Comment vérifier si ma session de stationnement a bien fonctionné?	Une fois le paiement réussi, l'application Parkedin enverra un courriel de confirmation à l'adresse de courriel fournie.
Vais-je recevoir automatiquement un rappel lorsque ma session de	Oui, un courriel de rappel sera envoyé à l'adresse courriel fournie au moins 10 minutes avant l'expiration de la session de

stationnement sera sur le point d'expirer?	stationnement. De plus, l'original du reçu de paiement par courriel contiendra un lien pour prolonger votre session de stationnement.
Si j'ai reçu un code rabais, puis-je l'utiliser?	Oui, ils sont utilisables sur l'application mobile et sur les horodateurs.
Où trouver le numéro de la zone requis pour l'inscription?	Le numéro de zone se retrouve sur les panneaux de signalisation ainsi que sur les horodateurs.

Avis de réclamation

Comment puis-je payer un avis de réclamation?	Vous pouvez payer un avis de réclamation à partir du site http://www.spaq.com/avis-de-reclamation/ . Ensuite, vous devez inscrire votre numéro d'avis de réclamation puis cliquer sur la tuile G-Techna.
---	---