

Résultat du Sondage de satisfaction 2025




Vue d'ensemble des réponses

Actif


Réponses

86




Temps moyen

16:04



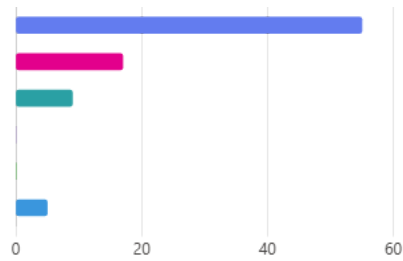
Durée

105 Jours



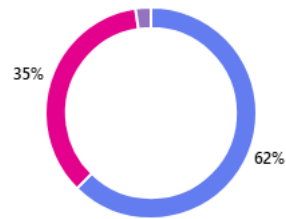
1. Vous répondez à ce questionnaire en tant que :

● Usager	55
● Parent	17
● Proche aidant	9
● Ressource intermédiaire	0
● Intervenant	0
● Autre	5



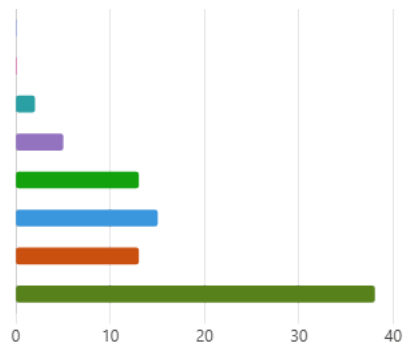
2. À quel genre vous identifiez-vous?

● Féminin	53
● Masculin	30
● Non binaire	0
● Préfère ne pas répondre	2



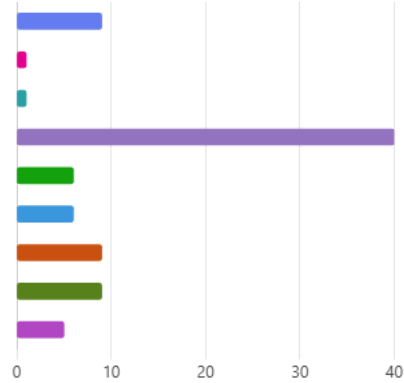
3. À quel groupe d'âge appartenez-vous ?

● Moins de 15 ans	0
● 15-17 ans	0
● 18-24 ans	2
● 23-34 ans	5
● 35-44 ans	13
● 45-54 ans	15
● 55-64	13
● 65 ans et plus	38



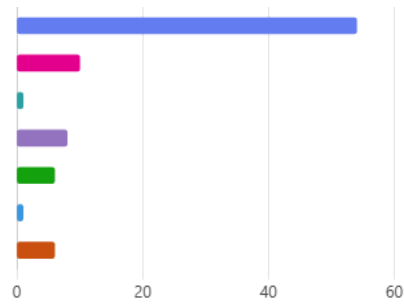
4. Quelle est votre occupation?

- Travailleur à temps plein 9
- Travailleur à temps partiel 1
- Travailleur autonome 1
- Retraité 40
- À la maison 6
- Étudiant 6
- Sans emploi 9
- Autre 9
- Préfère ne pas répondre 5



5. Dans quel type de résidence habitez-vous?

- Résidence unifamiliale 54
- Appartement ou condominium multiétage 10
- CHSLD (centre hospitalier de soins de longue durée) 1
- RPA : Résidence de personnes âgées ou résidence privée pour aînés 8
- RTF : Ressource de type familial 6
- RI : Ressource intermédiaire 1
- Autre 6



6. Depuis combien d'années êtes-vous admis au transport adapté?

82
Réponses

Dernières réponses

- "1"
- "5"
- "4 ans"
- ...

9 répondants (11%) répondu 2 ans pour cette question.



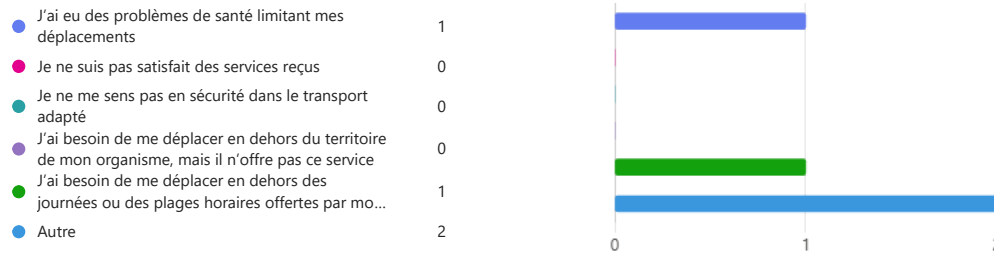
7. Est-ce que vos conditions d'admission prévoient que vous pouvez être accompagné lors de vos déplacements en transport adapté?



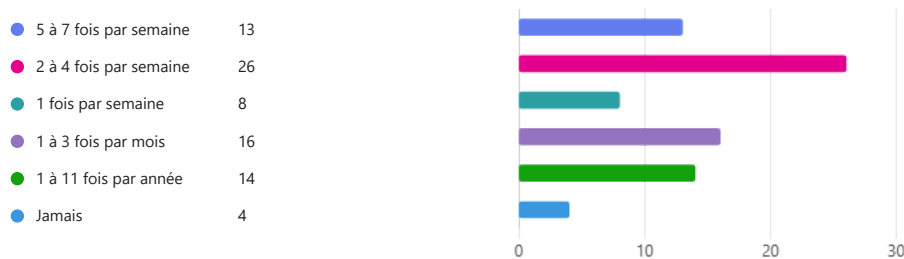
8. Avez-vous utilisé le service de transport adapté au moins une fois au cours des 12 derniers mois?



9. Pourquoi n'utilisez-vous pas les services de transport adapté?



10. À quelle fréquence avez-vous utilisé le transport adapté pour vous déplacer dans votre municipalité au cours des 12 derniers mois?



11. Est-ce que cette fréquence d'utilisation du transport adapté a répondu entièrement à vos besoins de déplacements dans votre municipalité?



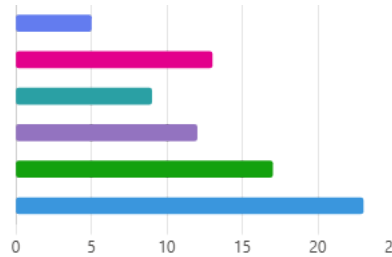
12. À quelle fréquence auriez-vous souhaité utiliser le transport adapté pour vous déplacer dans votre municipalité au cours des 12 derniers mois?

- 5 à 7 fois par semaine 1
- 2 à 4 fois par semaine 0
- 1 fois par semaine 1
- 1 à 3 fois par mois 1
- 1 à 11 fois par année 1
- Jamais 1



13. À quelle fréquence avez-vous utilisé le transport adapté pour vous déplacer dans d'autres municipalités desservies par votre OT A au cours des 12 derniers mois?

- 5 à 7 fois par semaine 5
- 2 à 4 fois par semaine 13
- 1 fois par semaine 9
- 1 à 3 fois par mois 12
- 1 à 11 fois par année 17
- Jamais 23

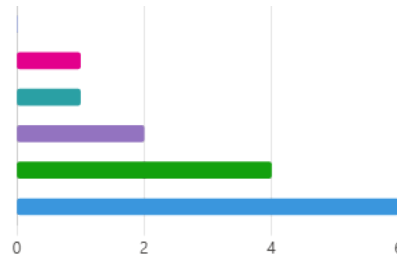


14. Est-ce que cette fréquence d'utilisation du transport adapté a répondu entièrement à vos besoins de déplacements dans d'autre s municipalités desservies par votre OTA au cours des 12 derniers mois?



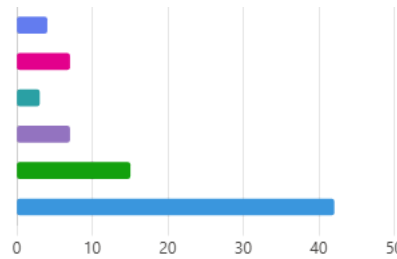
15. À quelle fréquence auriez-vous souhaité utiliser le transport adapté pour vous déplacer dans d'autres municipalités desservies par votre OTA au cours des 12 derniers mois?

- 5 à 7 fois par semaine 0
- 2 à 4 fois par semaine 1
- 1 fois par semaine 1
- 1 à 3 fois par mois 2
- 1 à 11 fois par année 4
- Jamais 6



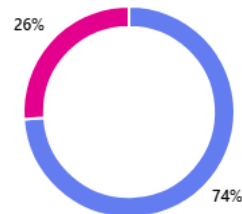
16. À quelle fréquence avez-vous utilisé le transport adapté pour vous déplacer à l'extérieur du territoire desservi par votre OTA au cours des 12 derniers mois?

- 5 à 7 fois par semaine 4
- 2 à 4 fois par semaine 7
- 1 fois par semaine 3
- 1 à 3 fois par mois 7
- 1 à 11 fois par année 15
- Jamais 42



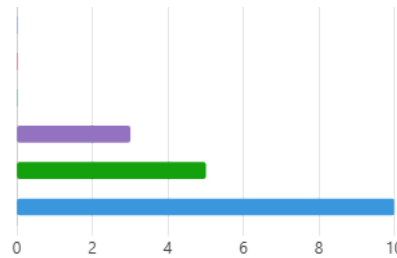
17. Est-ce que cette fréquence d'utilisation du transport adapté a répondu entièrement à vos besoins de déplacements à l'extérieur du territoire desservi par votre OTA au cours des 12 derniers mois?

- Oui 51
- Non 18



18. À quelle fréquence auriez-vous souhaité utiliser le transport adapté pour vous déplacer à l'extérieur du territoire desservi par votre OTA au cours des 12 derniers mois?

- 5 à 7 fois par semaine 0
- 2 à 4 fois par semaine 0
- 1 fois par semaine 0
- 1 à 3 fois par mois 3
- 1 à 11 fois par année 5
- Jamais 10



19. Avez-vous vécu les problématiques suivantes en utilisant des services de transport adapté au cours des 12 derniers mois?

● Manque de place pour l'accompagnateur	2
● Ressentir un sentiment d'insécurité durant le transport	5
● Ressentir de la douleur après le transport	3
● Aucune	68
● Autre	9



20. Si vous avez identifié une problématique à la question précédente, pouvez-vous préciser combien de fois est-ce arrivé au cours des douze derniers mois?

26
Réponses

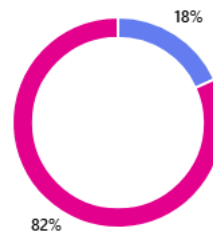
Dernières réponses
...

3 répondants (12%) répondu semaine pour cette question.



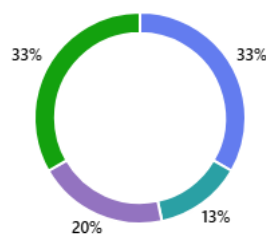
21. Avez-vous déjà reçu un refus de déplacement par votre organisme de transport adapté?

● Oui	15
● Non	67



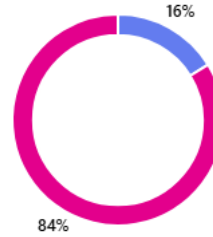
22. Pour quelle raison le ou les déplacements ont-ils été refusés? (plus d'une raison possible)

● Service non offert à l'heure demandé	5
● Les dimensions de mon aide à la mobilité	0
● Destination non desservie	2
● Toutes ces réponses	3
● Autre	5



23. Avez-vous été oublié (à votre départ ou à votre retour) par votre organisme de transport adapté?

● Oui	13
● Non	67



24. Si oui, veuillez préciser combien de fois est-ce arrivé au cours des douze derniers mois?

13
Réponses

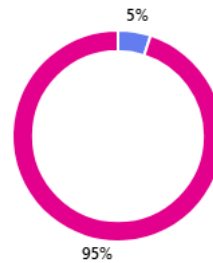
Dernières réponses
"1"
...

2 répondants (15%) répondu 3 fois pour cette question.

taxi rendez-vous 3 fois VOUS notivation transpot veille

25. Avez-vous été déposé au mauvais endroit (à votre départ ou à votre retour) par votre organisme de transport adapté?

● Oui	4
● Non	76



26. Si oui, veuillez préciser combien de fois est-ce arrivé au cours des douze derniers mois?

4
Réponses

Dernières réponses
"1 fois, mauvaise information fournie par la personne qui avait fait la demande."
...

27. Avez-vous vécu d'autres problématiques notables lors de vos déplacements en transport adapté au cours de l'année?



28. Si oui, veuillez préciser le type de problématique et inscrire combien de fois est-ce arrivé au cours des douze derniers mois:

8
Réponses

Dernières réponses

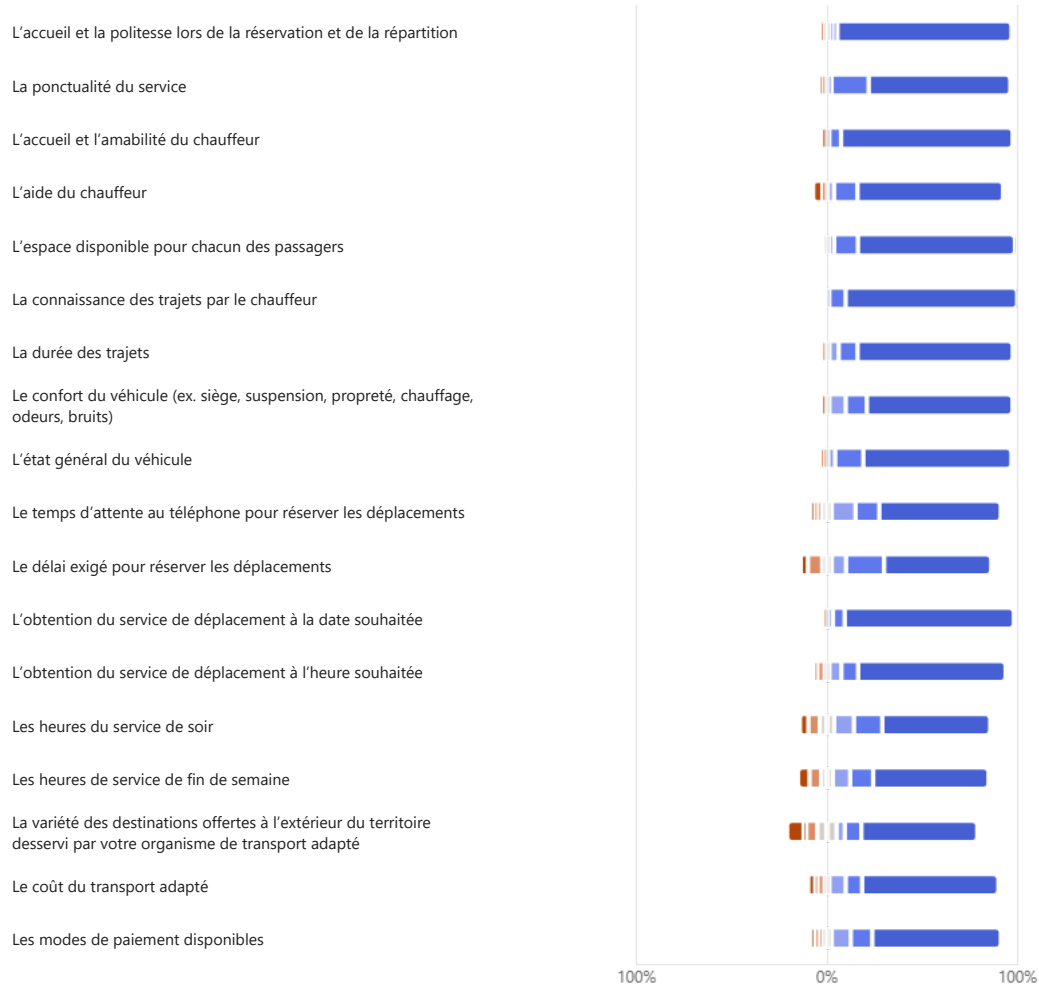


2 répondants (25%) répondu retard pour cette question.



29. Sur une échelle de 0 à 6, où 0 signifie « aucunement » satisfait et 6 « totalement » satisfait, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des aspects suivants des services de transport adapté que vous avez utilisés au cours des 12 derniers mois?

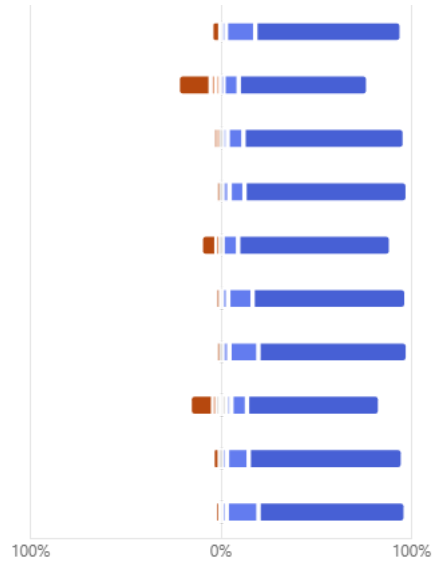
● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6



30. Sur une échelle de 0 à 6, où 0 signifie « aucunement » et 6 « totalement », dans quelle mesure êtes-vous satisfait du niveau de sécurité sur les aspects suivants lors des déplacements en transport adapté effectués au cours des 12 derniers mois?

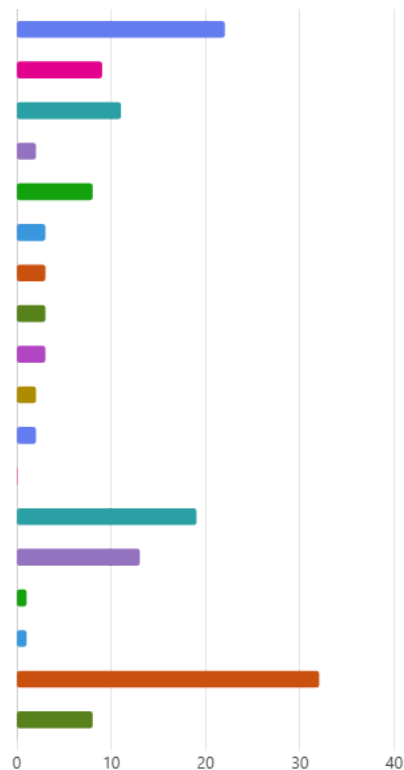
● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6

- L'aide que le chauffeur vous apporte lors de votre embarquement et débarquement
- Le comportement de certains chauffeurs (manifestations d'impatience, gestes déplacés ou menaçants, etc.)
- Le matériel d'embarquement et de débarquement (plateforme, rampe, etc.)
- La ceinture de sécurité
- Les systèmes d'attache et d'ancrage de votre fauteuil roulant
- La conduite du chauffeur (sécuritaire et sans manœuvre brusque)
- L'espace pour se mouvoir en sécurité
- Le comportement de certains passagers (manifestations d'impatience, gestes déplacés ou menaçants, etc.)
- L'état général du véhicule (carrosserie, clignotants, freins, klaxon, phares, odeur d'essence ou de diesel, etc.)
- Les mesures d'urgence en cas d'accident (trousse de premiers soins, fenêtres amovibles, indications claires, etc.)



31. Quels seraient les points les plus importants à améliorer ou à proposer pour augmenter votre niveau de satisfaction à l'égard de services de transport adapté? (Identifiez un maximum de trois points les plus importants à améliorer)

- Le délai de réservation pour vos déplacements 22
- Le temps d'attente au téléphone pour réserver vos déplacements 9
- La disponibilité du service pour vos déplacements 11
- L'obtention du service de déplacement à la date souhaitée 2
- L'obtention du déplacement régulier à l'heure souhaitée 8
- La politesse du personnel de l'organisme de transport adapté 3
- L'assistance et la courtoisie du chauffeur 3
- La ponctualité (à l'aller et au retour) 3
- La durée des trajets 3
- La sécurité du véhicule 2
- Le confort du véhicule 2
- La place disponible pour mon ou mes accompagnateurs 0
- La possibilité d'aller à l'extérieur du territoire desservi 19
- Les jours et/ou heures d'ouverture du service 13
- Offre d'atelier d'apprentissage ou de familiarisation au transport en commun régulier 1
- Traitement des plaintes (délai et suivi) 1
- Aucun point à améliorer 32
- Autre 8



32. À part ce qui a déjà été mentionné, avez-vous des commentaires sur vos besoins de transport adapté, des suggestions pour l'amélioration de la qualité des services de votre organisme de transport adapté ou des commentaires sur la réponse à vos besoins de transport en général ?

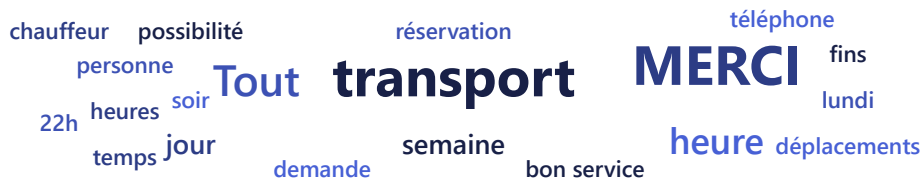
50
Réponses

Dernières réponses

"C'est un excellent service, dont mon père est très satisfait. Cependant, certaines ... "
"tres bon service, merci"

...

10 répondants (20%) répondu transport pour cette question.



33. Recommanderiez-vous nos services à un ami ou un collègue ?

