



TRANS-APPEL : Sondage sur la satisfaction du service et les besoins en transport adapté 2025

Q1. À quel genre vous identifiez-vous ?

Choix de réponse	Réponses	
Féminin	50,00%	21
Masculin	45,24%	19
Préfère ne pas répondre	4,76%	2
	Répondu	42
	Passe	1

Q2. À quel groupe d'âge appartenez-vous ?

Choix de réponse	Réponses	
Moins de 18 ans	4,65%	2
18 - 24 ans	9,30%	4
25 - 44 ans	32,56%	14
45 - 64 ans	34,88%	15
65 ans et plus	18,60%	8
	Répondu	43
	Passe	0

Q3. Quelle est votre occupation ?

Choix de réponse	Réponses	
Travailleur à temps plein	11,90%	5
travailleur à temps partiel	7,14%	3
Travailleur autonome	4,76%	2
Retraité	14,29%	6
À la maison	4,76%	2
Étudiant	33,33%	14
Sans emploi	4,76%	2
Autre	19,05%	8
Préfère ne pas répondre	0,00%	0
	Répondu	42
	Passe	1

Q4. À quelle fréquence avez-vous utilisé le transport adapté pour vous déplacer dans le territoire au cours des 12 derniers mois?

Choix de réponse	Réponses	
5 à 7 fois par semaine	8,57%	3
2 à 4 fois par semaine	74,29%	26
1 fois par semaine	2,86%	1
1 à 3 fois par mois	5,71%	2
1 à 11 fois par année	5,71%	2
Jamais	2,86%	1
	Répondu	35
	Passe	8

Q5. Est-ce que cette fréquence d'utilisation du transport adapté a répondu entièrement à vos besoins de déplacements ?

Choix de réponse	Réponses	
Oui	89,19%	33
Non	10,81%	4
	Répondu	37
	Passe	6

Q6. 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?

Choix de réponse	Réponses	
5 à 7 fois par semaine	0,00%	0
2 à 4 fois par semaine	8,82%	3
1 fois par semaine	5,88%	2
1 à 3 fois par mois	2,94%	1
1 à 11 fois par année	14,71%	5
Jamais	67,65%	23
	Répondu	34
	Passe	9

Q7. 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?

Choix de réponse	Réponses	
Oui	68,97%	20
Non	31,03%	9
	Répondu	29
	Passe	14

Q8. 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?

Choix de réponse	Réponses	
5 à 7 fois par semaine	0,00%	0
2 à 4 fois par semaine	25,00%	4
1 fois par semaine	6,25%	1
1 à 3 fois par mois	18,75%	3
1 à 11 fois par année	18,75%	3
Jamais	31,25%	5
	Répondu	16
	Passe	27

Q9. Les services de transport adapté offerts ont-ils permis de répondre entièrement à vos besoins de déplacement au cours des 12 derniers mois?

Choix de réponse	Réponses	
oui	72,22%	26
Non	27,78%	10
	Répondu	36
	Passe	7

Q10. Manque de place pour l'accompagnateur

Choix de réponse	Réponses	
Non	96,97%	32
Oui, précisez à combien de reprises :	3,03%	1
	Répondu	33
	Passe	10

Q11. Ressentir un sentiment d'insécurité durant le transport

Choix de réponse	Réponses	
Non	89,47%	34
Oui, précisez à combien de reprises :	10,53%	4
	Répondu	38
	Passe	5

Q12. Ressentir de la douleur après le transport

Choix de réponse	Réponses	
Non	92,11%	35
Oui, précisez à combien de reprises :	7,89%	3
	Répondu	38
	Passe	5

Q13. Incapacité de se déplacer avec son enfant

Choix de réponse	Réponses	
Non	100,00%	33
Oui, précisez à combien de reprises :	0,00%	0
	Répondu	33
	Passe	10

Q14. Refus de déplacement par votre organisme de transport adapté?

Choix de réponse	Réponses	
Non	88,89%	32
Oui , précisez à combien de reprises :	11,11%	4
	Répondu	36
	Passe	7

Q15. Pour quelle raison le ou les déplacements ont-ils été refusés?

Choix de réponse	Réponses	
Service non offert à l'heure demandé	60,00%	3
Les dimensions de mon aide à la mobilité	0,00%	0
Destination non desservie	0,00%	0
Autre, précisez :	40,00%	2
	Répondu	5
	Passe	38

Q16. Avez-vous été oublié (à votre départ ou à votre retour) par votre organisme de transport adapté?

Choix de réponse	Réponses	
Non	89,47%	34
Oui, précisez à combien de reprises :	10,53%	4
	Répondu	38
	Passe	5

Q17. Avez-vous été déposé au mauvais endroit (à votre départ ou à votre retour) par votre organisme de transport adapté?

Choix de réponse	Réponses	
Non	100,00%	38
Oui, précisez à combien de reprises :	0,00%	0
	Répondu	38
	Passe	5

Q18. Avez-vous vécu d'autres problématiques notables lors de vos déplacements en transport adapté au cours de l'année?

Choix de réponse	Réponses	
Non	86,84%	33
Oui, Précisez le type de problème, et à combien de reprises	13,16%	5
	Répondu	38
	Passe	5

Q19. Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des aspects suivants des services de transport adapté que vous avez utilisé au cours des 12 derniers mois?

(1 signifie « aucunement » satisfait et 5 « totalement » satisfait,)

	Total	Moyenne sur 5
L'accueil et la politesse lors de la réservation et de la répartition	38	4,87
La ponctualité du service	38	4,63
La connaissance des trajets par le chauffeur	38	4,68
La durée des trajets	38	4,47
L'état général du véhicule	38	4,61
Le temps d'attente au téléphone pour réserver les déplacements occasionnels	38	4,74
Le délai exigé pour réserver les déplacements occasionnels	36	4,75
La réservation par Internet	38	4,3
L'obtention du service de déplacement régulier à la date souhaitée	37	4,57
L'obtention du service de déplacement régulier à l'heure souhaitée	38	4,32
Les heures du service de soir	37	2,91
Les heures de service de fin de semaine	38	3
La variété des destinations offertes à l'extérieur du territoire desservi par votre organisme de transport adapté	37	3,53
Le coût du transport adapté	38	4,56
Les modes de paiement disponibles	38	4,57
	Excellent	4,75 et +
	À améliorer	4,40 et -

Q20. Quel est votre niveau général de satisfaction à l'égard des services de transport adapté que vous avez utilisés?

(1 signifie « aucunement » satisfait et 5 « totalement » satisfait)

	Total	Moyenne sur 5
1	38	4,66
	Excellent	4,75 et +
	À améliorer	4,40 et -

Q21. 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?

(1 signifie « aucunement » et 5 « totalement »)

	Total	Moyenne sur 5
L'aide que le chauffeur vous apporte lors de votre embarquement et débarquement	37	4,57
Le comportement de certains chauffeurs (manifestations d'impatience, gestes déplacés ou menaçants, etc.)	36	4,34
Le matériel d'embarquement et de débarquement (plateforme, rampe, etc.)	37	4,74
La ceinture de sécurité	37	4,36
Les systèmes d'attache et d'ancrage de votre fauteuil roulant	36	4,3
La conduite du chauffeur (sécuritaire et sans manœuvre brusque)	36	4,62
Le comportement de certains passagers (manifestations d'impatience, gestes déplacés ou menaçants, etc.)	36	4,27
L'état général du véhicule (carrosserie, clignotants, phares, odeur d'essence ou de diesel, etc.)	37	4,59
	Excellent	4,75 et +
	À améliorer	4,40 et -

Q22. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la sécurité en général lors des déplacements en transport adapté effectués?

(1 signifie « aucunement » et 5 « totalement »)

	Total	Moyenne sur 5
1	37	4,68
	Excellent	4,75 et +
	À améliorer	4,40 et -

Q23. Quels seraient les points les plus importants à améliorer pour augmenter votre niveau de satisfaction OU vous inciter à prendre des services de transport adapté?

(Identifiez un maximum de trois (3) points les plus importants à améliorer)

Choix de réponse	Réponses	
Le délai de réservation pour vos déplacements occasionnels	10,26%	4
Le temps d'attente au téléphone pour réserver vos déplacements occasionnels	2,56%	1
La disponibilité du service pour vos déplacements occasionnels	7,69%	3
L'obtention du service de déplacement régulier à la date souhaitée	12,82%	5
L'obtention du déplacement régulier à l'heure souhaitée	7,69%	3
La politesse du personnel de l'organisme de transport adapté	5,13%	2
L'assistance et la courtoisie du chauffeur	7,69%	3
La ponctualité (à l'aller et au retour)	7,69%	3
La durée des trajets	7,69%	3
La sécurité du véhicule	2,56%	1
Le confort du véhicule	5,13%	2
La place disponible pour mon ou mes accompagnateurs (conjoint, enfants, parents, ami, etc.)	7,69%	3
La possibilité d'aller à l'extérieur du territoire desservi	28,21%	11
Les jours et/ou heures d'ouverture du service	25,64%	10
Offre d'atelier d'apprentissage ou de familiarisation au transport en commun régulier	0,00%	0
Aucun point à améliorer	51,13%	20
Autre, précisez : Vendredi - Samedi - Sherbrooke - messagerie	20,51%	8
Réponses significatives: + de 10 %	Répondu	39
	Passe	4