



STC des Sources : 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	60,87%	14
Masculin	34,78%	8
Préfère ne pas répondre	4,35%	1
ont répondu		23
Sans réponse		1

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

Choix de réponse	Réponses	
Moins de 18 ans	0,00%	0
18 - 24 ans	4,17%	1
25 - 44 ans	25,00%	6
45 - 64 ans	20,83%	5
65 ans et plus	50,00%	12
ont répondu		24
Sans réponse		0

Q3. Quelle est votre occupation?

Choix de réponse	Réponses	
Travailleur à temps plein	12,50%	3
travailleur à temps partiel	0,00%	0
Travailleur autonome	4,17%	1
Retraité	54,17%	13
À la maison	0,00%	0
Étudiant	4,17%	1
Sans emploi	12,50%	3
Autre	4,17%	1
Préfère ne pas répondre	8,33%	2
ont répondu		24
Sans réponse		0

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	6,67%	1
2 à 4 fois par semaine	60,00%	9
1 fois par semaine	6,67%	1
1 à 3 fois par mois	0,00%	0
1 à 11 fois par année	26,67%	4
Jamais	0,00%	0
ont répondu		15
Sans réponse		9

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

Choix de réponse	Réponses	
Oui	100,00%	18
Non	0,00%	0
ont répondu		18
Sans réponse		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**

Choix de réponse	Réponses	
5 à 7 fois par semaine	6,25%	1
2 à 4 fois par semaine	12,50%	2
1 fois par semaine	0,00%	0
1 à 3 fois par mois	6,25%	1
1 à 11 fois par année	12,50%	2
Jamais	62,50%	10
ont répondu		16
Sans réponse		8

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	60,00%	9
Non	40,00%	6
ont répondu		15
Sans réponse		9

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	11,11%	1
1 fois par semaine	11,11%	1
1 à 3 fois par mois	22,22%	2
1 à 11 fois par année	22,22%	2
Jamais	33,33%	3
ont répondu		9
Sans réponse		15

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	94,74%	18
Non	5,26%	1
ont répondu		19
Sans réponse		5

Q10. Manque de place pour l'accompagnateur

Choix de réponse	Réponses	
Non	94,74%	18
Oui, précisez à combien de reprises : 1	5,26%	1
ont répondu		19
Sans réponse		5

Q11. Ressentir un sentiment d'insécurité durant le transport

Choix de réponse	Réponses	
Non	100,00%	19
Oui, précisez à combien de reprises :	0,00%	0
ont répondu		19
Sans réponse		5

Q12. Ressentir de la douleur après le transport

Choix de réponse	Réponses	
Non	100,00%	18
Oui, précisez à combien de reprises :	0,00%	0
ont répondu		18
Sans réponse		6

Q13. Incapacité de se déplacer avec son enfant		
Choix de réponse	Réponses	
Non	100,00%	17
Oui, précisez à combien de reprises :	0,00%	0
	ont répondu	17
	Sans réponse	7

Q14. Refus de déplacement par votre organisme de transport adapté?		
Choix de réponse	Réponses	
Non	89,47%	17
Oui , précisez à combien de reprises : 1 ou 2 fois	10,53%	2
	ont répondu	19
	Sans réponse	5

Q15. Pour quelle raison le ou les déplacements ont-ils été refusés?		
Choix de réponse	Réponses	
Service non offert à l'heure demandé	0,00%	0
Les dimensions de mon aide à la mobilité	0,00%	0
Destination non desservie	50,00%	1
Autre, précisez : Mauvaise communication sur méthode de paiement	50,00%	1
	ont répondu	2
	Sans réponse	22

Q16. Avez-vous été oublié (à votre départ ou à votre retour) par votre organisme de transport adapté?		
Choix de réponse	Réponses	
Non	83,33%	15
Oui, précisez à combien de reprises : 1 fois chaque	16,67%	3
	ont répondu	18
	Sans réponse	6

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	93,75%	15
Oui, précisez à combien de reprises : 1 fois	6,25%	1
	ont répondu	16
	Sans réponse	8

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	94,44%	17
Oui, Précisez le type de problème, et à combien de reprises : 1 fois, trajet un peu long	5,56%	1
	ont répondu	18
	Sans réponse	6

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	18	4,94
La ponctualité du service	18	4,44
La connaissance des trajets par le chauffeur	18	4,82
La durée des trajets	18	4,41
L'état général du véhicule	18	4,38
Le temps d'attente au téléphone pour réserver les déplacements occasionnels	18	4,94
Le délai exigé pour réserver les déplacements occasionnels	18	4,81
La réservation par Internet	18	5
L'obtention du service de déplacement régulier à la date souhaitée	18	4,94
L'obtention du service de déplacement régulier à l'heure souhaitée	18	4,75
Les heures du service de soir	17	3,67
Les heures de service de fin de semaine	17	3,29
La variété des destinations offertes à l'extérieur du territoire desservi par votre organisme de transport adapté	18	3,38
Le coût du transport adapté	18	4,83
Les modes de paiement disponibles	18	4,33
	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	18	4,78
	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	18	4,88
Le comportement de certains chauffeurs (manifestations d'impatience, gestes déplacés ou menaçants, etc.)	17	4,31
Le matériel d'embarquement et de débarquement (plateforme, rampe, etc.)	18	4,67
La ceinture de sécurité	18	4,59
Les systèmes d'attache et d'ancrage de votre fauteuil roulant	18	4,71
La conduite du chauffeur (sécuritaire et sans manœuvre brusque)	18	4,39
Le comportement de certains passagers (manifestations d'impatience, gestes déplacés ou menaçants, etc.)	18	4,6
L'état général du véhicule (carrosserie, clignotants, phares, odeur d'essence ou de diesel, etc.)	18	4,5
	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	18	4,56
	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	4,35%	1
Le temps d'attente au téléphone pour réserver vos déplacements occasionnels	0,00%	0
La disponibilité du service pour vos déplacements occasionnels	21,74%	5
L'obtention du service de déplacement régulier à la date souhaitée	0,00%	0
L'obtention du déplacement régulier à l'heure souhaitée	4,35%	1
La politesse du personnel de l'organisme de transport adapté	4,35%	1
L'assistance et la courtoisie du chauffeur	13,04%	3
La ponctualité (à l'aller et au retour)	8,70%	2
La durée des trajets	13,04%	3
La sécurité du véhicule	8,70%	2
Le confort du véhicule	4,35%	1
La place disponible pour mon ou mes accompagnateurs (conjoint, enfants, parents, ami, etc.)	4,35%	1
La possibilité d'aller à l'extérieur du territoire desservi	30,43%	7
Les jours et/ou heures d'ouverture du service	17,39%	4
Offre d'atelier d'apprentissage ou de familiarisation au transport en commun régulier	0,00%	0
Aucun point à améliorer	34,78%	8
Autre, précisez :	13,04%	3
Réponses significatives: + de 10 %	ont répondu	23
	Sans réponse	1