
Synthèse — Faits saillants

Échantillon : 65 répondants sur 130 envois. Confidentialité respectée — aucune donnée personnelle demandée ou conservée.

PROFIL

- La majorité utilise le service « quelques fois par semaine ». La plupart sont des usagers de longue date (« plus de 3 ans »).
- Déplacements les plus fréquents : rendez-vous médicaux et loisirs/visites, suivis du travail. La catégorie « Autre » (bénévolat, centres de jour, ateliers, réadaptation, plateaux de travail) est aussi notable.

SATISFACTION GLOBALE

- 53/54 répondants valides (98%) recommanderaient le service.
- 50/54 répondants valides (93%) se disent « satisfaits » ou « très satisfaits ».
- Le sentiment de sécurité et la courtoisie des chauffeurs reçoivent les meilleures évaluations.

POINTS À AMÉLIORER

- Temps d'attente : 10 répondant(s) insatisfaits ou très insatisfaits — c'est le critère le plus critiqué, surtout pour le temps de retour (RV médicaux difficiles à anticiper).
- Ponctualité : 5 répondant(s) insatisfaits ou très insatisfaits — mentionnée comme amélioration prioritaire par 16 personnes.
- Disponibilité des plages horaires : demandée par 24 personnes, notamment fins de semaine, vendredis et lundis.
- Plusieurs commentaires demandent une meilleure couverture inter-municipalités (entre MRC / TAC – EXO), un plus grand territoire couvert, ainsi que des options de paiement à l'avance ou par application.

COMPILATION DES COMMENTAIRES

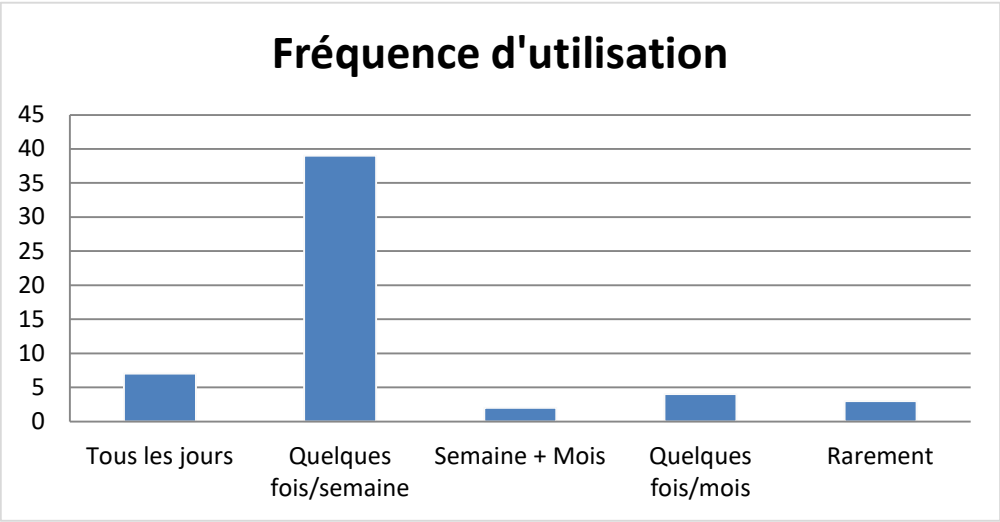
- « Le temps de retour est très variable; il n'est pas facile d'anticiper l'heure de retour au moment de la réservation. »
- « La personne qui prend les réservations ou les annulations est polie, charmante et efficace. »
- « En cas de maladie, il est difficile de rejoindre quelqu'un pour annuler un transport le lundi matin. »
- « Le transport adapté devrait être amélioré entre les différentes municipalités. »
- « Souvent un long trajet entre 2 usagers; si un usager est en retard, cela retarde tout le monde. »

Profil des usagers — Transport adapté MRC Rivière-du-Nord

Nombre de répondants : 55

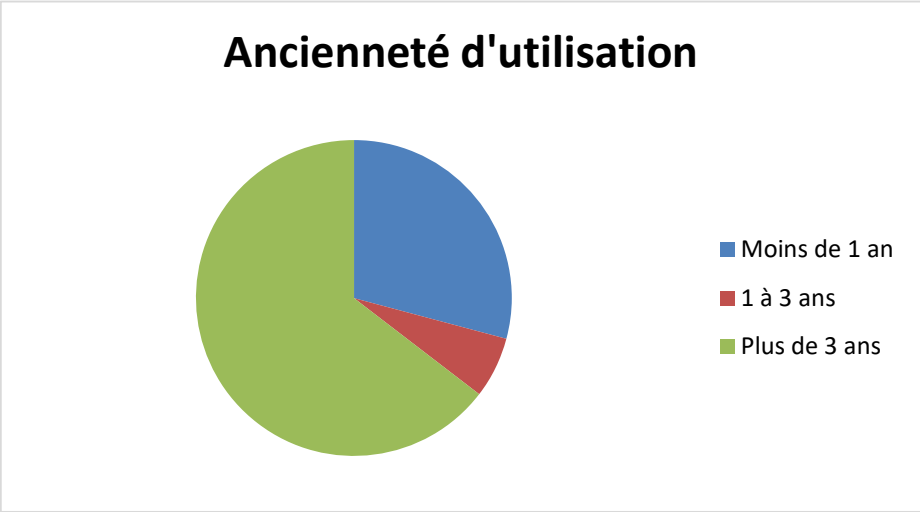
Q1 — Fréquence d'utilisation du service

Fréquence	Nombre	% des répondants
Tous les jours	7	12.7%
Quelques fois/semaine	39	70.9%
Semaine + Mois	2	3.6%
Quelques fois/mois	4	7.3%
Rarement	3	5.5%
Total	55	



Q3 — Ancienneté d'utilisation du service

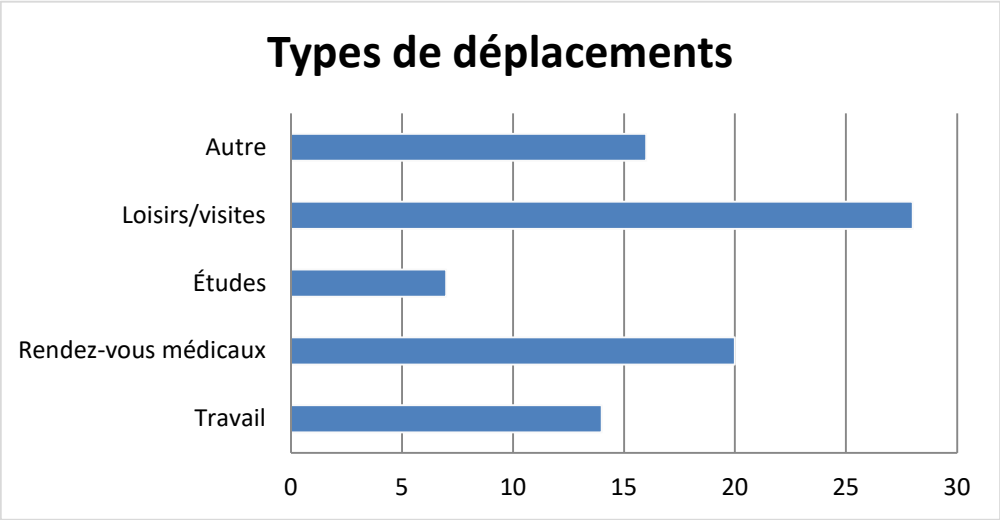
Ancienneté	Nombre	%
Moins de 1 an	14	29.2%
1 à 3 ans	3	6.3%
Plus de 3 ans	31	64.6%
Total	48	



Q2 — Types de déplacements (choix multiples)

Type de déplacement	Mentions	% des répondants
Travail	14	25.5%
Rendez-vous médicaux	20	36.4%
Études	7	12.7%
Loisirs/visites	28	50.9%
Autre	16	29.1%

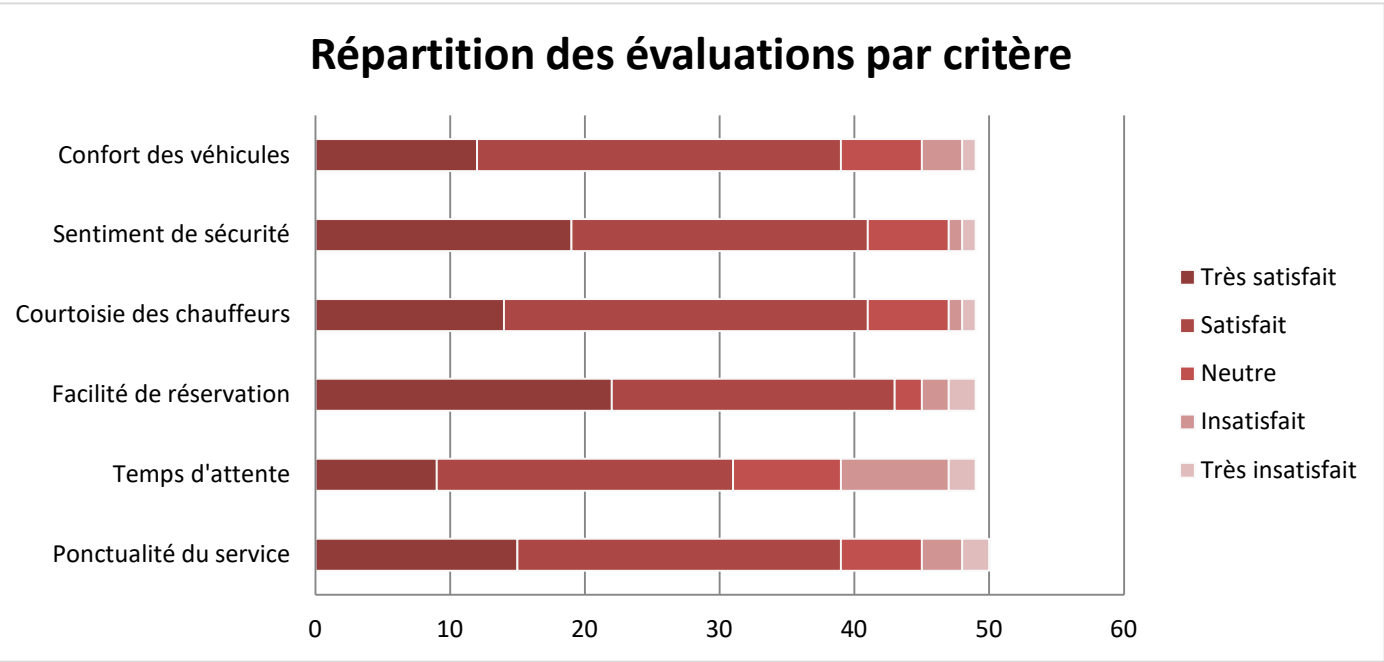
Note : total des mentions > nombre de répondants (plusieurs choix possibles).



Qualité du service — Évaluations

Échelle : Très satisfait / Satisfait / Neutre / Insatisfait / Très insatisfait (n=55)

Critère	Très satisfait	Satisfait	Neutre	Insatisfait	Très insatisfait	Total réponses	% satisfaits (TS+S)
Ponctualité du service	15	24	6	3	2	50	78.0%
Temps d'attente	9	22	8	8	2	49	63.3%
Facilité de réservation	22	21	2	2	2	49	87.8%
Courtoisie des chauffeurs	14	27	6	1	1	49	83.7%
Sentiment de sécurité	19	22	6	1	1	49	83.7%
Confort des véhicules	12	27	6	3	1	49	79.6%



Réservation, amélioration et satisfaction globale

Facilité pour réserver un transport

Évaluation	Nombre
Très facile	32
Facile	15
Difficile	1
Très difficile	0

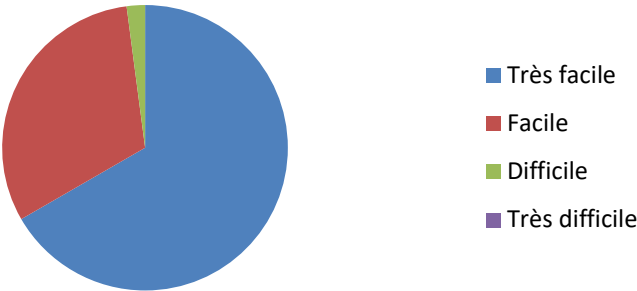
Difficultés déjà rencontrées lors de la réservation

Réponse	Nombre
Oui	10
Non	39

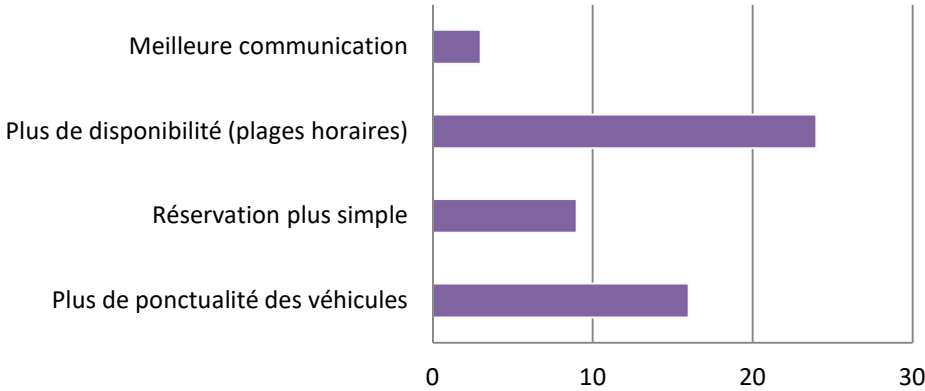
Améliorations souhaitées (choix multiples)

Amélioration	Mentions
Plus de ponctualité des véhicules	16
Réservation plus simple	9
Plus de disponibilité (plages horaires)	24
Meilleure communication	3

Facilité de réservation



Améliorations souhaitées



Satisfaction globale

Niveau	Nombre	%
Très satisfait	20	37.0%
Satisfait	30	55.6%
Neutre	1	1.9%
Insatisfait	2	3.7%
Très insatisfait	1	1.9%
Répondants valides	54	

(+ 1 sans réponse)

Recommanderiez-vous ce service ?

Réponse	Nombre	%
Oui	53	98.1%
Non	1	1.9%
Total	54	

(+ 1 sans réponse)

