

Voici les résultats du sondage réalisé auprès des usagers du transport adapté. Le taux de participation s'élève à environ 15,7%. Les réponses recueillies permettent de dégager un portrait représentatif de l'expérience des usagers, de leurs besoins et de leur niveau de satisfaction. Les résultats présentés ci-dessous mettent en lumière les forces du service ainsi que les principales pistes d'amélioration soulevées par les participants

Quelle est votre situation d'handicap?

- Motrice
- Visuelle
- Intellectuelle
- Psychique
- Déficiences multiples
- Autre



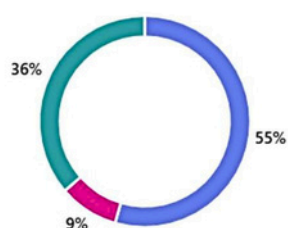
Depuis combien de temps utilisez-vous le transport adapté ?

- moins d'un an
- 1 à 3 ans
- 4 à 5 ans
- 6 à 7 ans
- 8 à 9 ans
- 10 ans et +



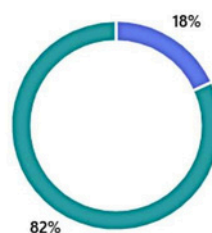
À quelle fréquence utilisez-vous le transport adapté?

- 4 à 7 fois / semaine 6
- 1 à 2 fois / semaine 1
- Occasionnellement 4
- Jamais 0



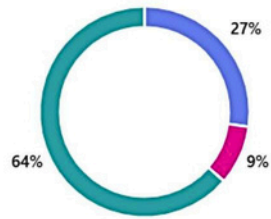
Lorsque vous utilisez le service du transport adapté, vous déplacez-vous en fauteuil roulant?

- Toujours
- Occasionnellement
- Jamais



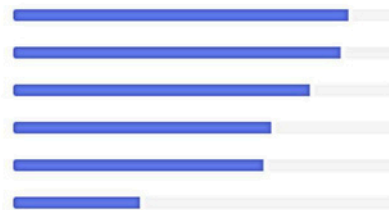
Êtes-vous accompagné(e) dans vos déplacements en transport adapté?

- Toujours
- Occasionnellement
- Jamais



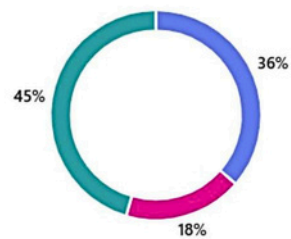
Vous utilisez nos services pour quels types de déplacements? Classez les activités par ordre d'importance : 1 pour la plus importante à 7 pour la moins importante

- 1 Rendez-vous médical
- 2 Étude
- 3 Travail
- 4 Loisirs (ex. : Le Prisme, activités)
- 5 Visite (famille, amis)
- 6 Magasinage, commissions



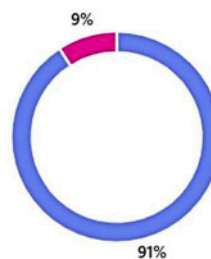
Ce questionnaire est complété par :

- Un usager du transport adapté
- Un usager en collaboration avec un responsable
- Un responsable
- Un intervenant du milieu



8. Est-ce que notre horaire de transport adapté et le territoire desservi répondent entièrement à vos besoins?

- OUI
- NON



Quels sont vos besoins en déplacement qui ne sont pas comblés par notre service de transport adapté? Précisez le moment et la destination :

Plus d'heures
En soirée
Fin de semaine

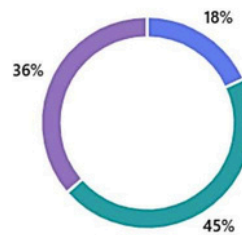
Quel autre moyen de transport devez-vous utiliser pour répondre à vos besoins?

- Véhicule privé adapté (le vôtre ou celui d'un parent ou ami)
- Véhicule privé non adapté (le vôtre ou celui d'un parent ou ami)
- Taxi adapté/accessible en fauteuil roulant (à vos frais)
- Taxi régulier (à vos frais)
- Taxibus (taxi collectif du TACAL)
- Transport bénévole (du TACAL)



À quelle fréquence devez-vous combler le manque de service de transport adapté par des moyens alternatifs?

- 4 à 7 fois / semaine
- 1 à 2 fois / semaine
- Occasionnellement
- Jamais



Indiquez-nous les plages horaires les plus importantes pour répondre à vos besoins de déplacement :

70% des répondants indiquent que les plages horaires correspondant le mieux à leurs besoins se situent du lundi au vendredi, entre 8 h et 10 h ainsi qu'entre 14 h et 16 h. Par ailleurs, 30% des répondants mentionnent des besoins en transport adapté en soirée et durant la fin de semaine.

Refus d'une demande par manque de place / disponibilité du transport?

- OUI
- NON



Ressenti un sentiment d'insécurité pendant le transport?

- OUI
- NON



Ressenti un malaise ou un inconfort lié à la conduite ou à l'état du véhicule?

- Oui
- Non



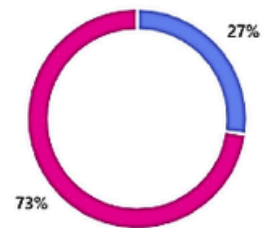
Incapacité à se déplacer avec son enfant (en transport adapté)?

- Oui
- Non



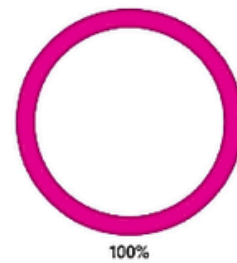
Avez-vous été oublié (à votre départ ou à votre retour) par votre organisme de transport adapté?

- Oui
- Non



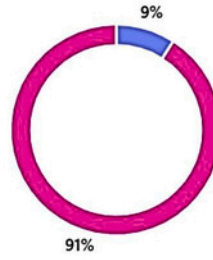
Avez-vous été déposé au mauvais endroit par votre organisme de transport adapté?

- Oui
- Non



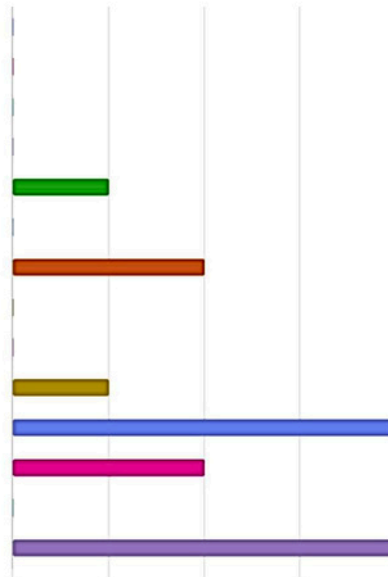
Avez-vous vécu des problématiques notables lors de vos déplacements en transport adapté au cours de l'année?

- Oui
- Non



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

- Le délai de réservation
- Le temps d'attente au téléphone pour réserver vos déplacements
- Le temps d'attente avant un retour d'appel
- L'obtention du déplacement à l'heure souhaitée
- La politesse du personnel
- L'assistance et la courtoisie du chauffeur envers l'utilisateur
- La ponctualité
- La durée des trajets
- La sécurité du véhicule
- Le confort du véhicule
- les jours/heures d'ouverture du service
- La ponctualité
- La durée des trajets
- La possibilité d'aller à l'extérieur du territoire desservi



Comment évaluez-vous les relations avec notre personnel en général :

● Très difficile ● Difficile ● Moyen ● Facile ● Très facile ● Ne s'applique pas



Quel est votre niveau de satisfaction face à la répartition :

● Très difficile ● Difficile ● Moyen ● Facile ● Très facile ● Ne s'applique pas



Quel est votre niveau de satisfaction face aux Chauffeurs/Chauffeuses :

● Très difficile ● Difficile ● Moyen ● Facile ● Très facile ● Ne s'applique pas



Comment évaluez-vous le service d'admission à notre service?

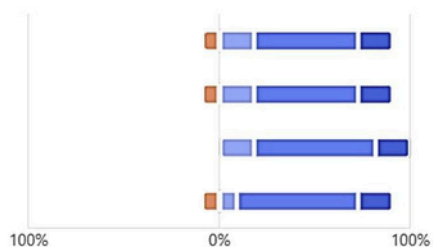
● Très difficile ● Difficile ● Moyen ● Facile ● Très facile ● Ne s'applique pas

Accessibilité du formulaire

Facilité à compléter le formulaire

Délai de traitement de votre demande

Qualité de l'information lors de l'inscription



Lors de votre inscription, avez-vous reçu les informations suivantes?

● Oui ● Non ● Ne s'applique pas

Coût par déplacement

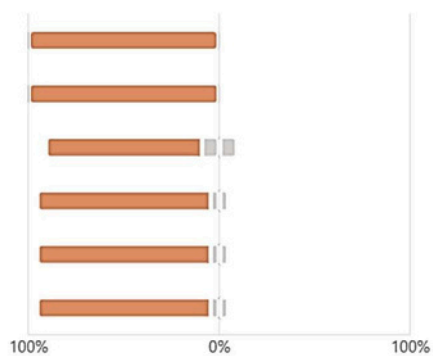
Horaire du service

Territoire desservi

Service porte à porte

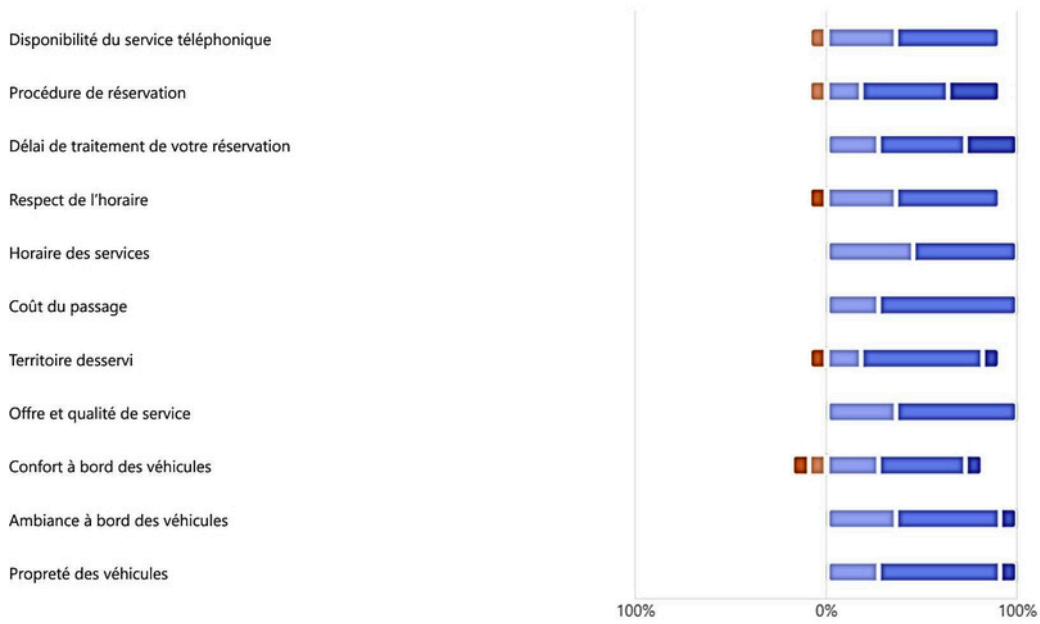
Règles de conduite à bord des véhicules

Dans l'ensemble diriez-vous que l'information était suffisante?



Quel est votre niveau de satisfaction globale face aux éléments suivants?

● Très difficile ● Difficile ● Moyen ● Facile ● Très facile ● Ne s'applique pas



Comment évaluez-vous le traitement des plaintes de notre service?

● Très difficile ● Difficile ● Moyen ● Facile ● Très facile ● Ne s'applique pas

