Résultats des sondages de satisfaction envers le transport adapté

Résultats annuels 2025

JANVIER 2026

Sondages de satisfaction envers le TA

Objectifs et méthodologie

Objectifs



- Évaluer le niveau de satisfaction général de la clientèle du transport adapté.
- Explorer les principales raisons d'insatisfaction.
- Évaluer la satisfaction des clients à l'endroit des aspects spécifiques reliés au service.
- Identifier les priorités d'action et les améliorations souhaitées par les clients.

Mode de collecte



Sondages trimestriels : entrevues téléphoniques + sondage en ligne (avec invitations courriel + relance téléphonique)

Participants

- **2 127** répondants en 2025 : 752 Tél / 1 375 Web.

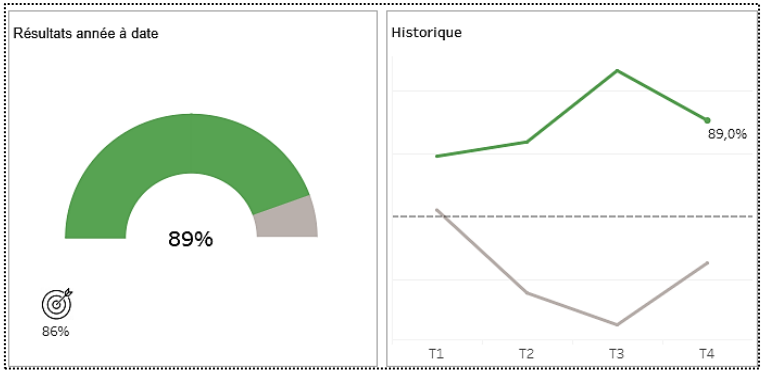
Couronne Nord			Couronne Sud					
LAU	L'ASSO	TM	MDY	VR	HB	TARSO	T.ACCÈS	T.SOLEIL
537	253	340	130	127	121	209	203	207

Sondages de satisfaction envers le TA

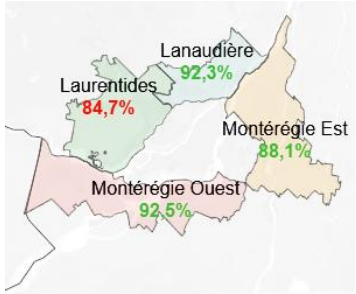
Niveaux de satisfaction en 2025

Cible satisfaction 2025 : 86%

Niveau de satisfaction global



Résultats par région / secteur



Lanaudière	L'Assomption	94%
	Terrebonne Mascouche	90%
Laurentides	Laurentides	84%
Montérégie Est	Handibus	90%
	Marguerite D'Youville	81%
	Vallée du Richelieu	93%
Montérégie Ouest	T. Accès	90%
	T. Soleil	92%
	Tarso	94%

Clients les plus satisfaits du service en 2025

92% *Clients âgés de* ***65 ans et plus***

91% *Clients qui se sont déplacé pour le motif* ***Services généraux ou autres***

92% *Clients* ***occasionnels***

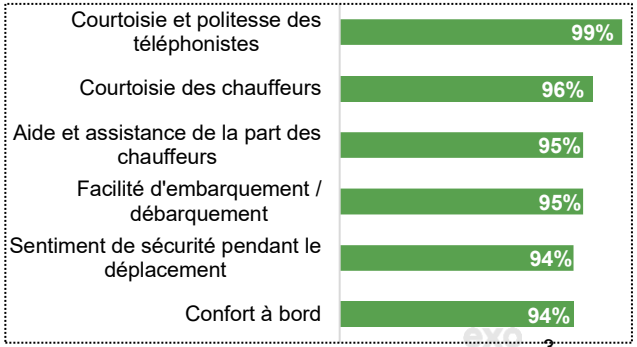
90% *Clients qui se sont déplacé pour le motif* ***Santé***

91% *Clients qui se sont* ***déplacé en Minibus / Microbus***

90% *Clients* ***ambulants***

Aspects du service les plus satisfaisants





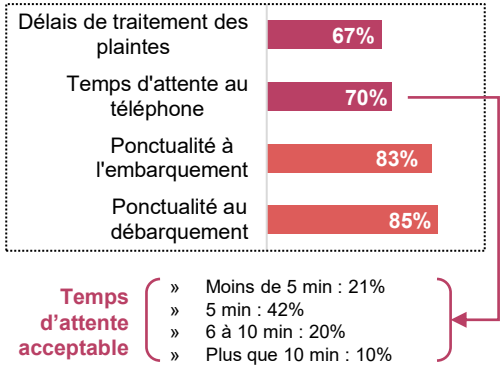
Sondages de satisfaction envers le TA

Opportunités d'amélioration en 2025

Cible satisfaction 2025 : 86%

Faiblesses perçues

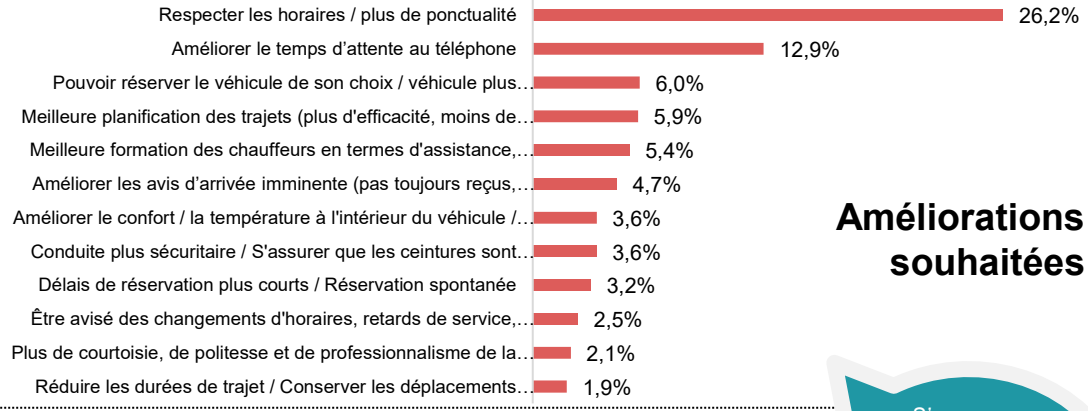
< 86% de taux de satisfaction



Temps d'attente acceptable

- Moins de 5 min : 21%
- 5 min : 42%
- 6 à 10 min : 20%
- Plus que 10 min : 10%

Améliorations souhaitées



Clients moins satisfaits en 2025

84% *Clients de **moins de 35 ans***

85% *Clients qui se sont déplacés pour les motifs **Études ou Travail***

Exemples d'attentes exprimées

« Que l'heure du départ puis l'heure d'arrivée soit à l'heure indiquée lors de la réservation. »

« Les personnes résidant dans la même ville devraient prendre le même transport. Nous sommes cédulés aux mêmes heures, les mêmes jours. »

« Il est impératif de réduire le temps d'attente lors des réservations téléphoniques. Ça n'a aucun sens d'attendre 25 à 35 minutes à chaque fois. »

« Nous envoyer des véhicules assez grands pour que les déambulateurs puissent rentrer. »

« L'heure d'arrivée du transport corresponde à l'heure annoncée. Aussi, que l'on demande aux usagers autistes si le volume de la radio dans le transport est ok pour eux.»

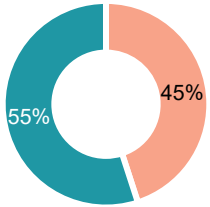
« S'assurer que tous les chauffeurs assignés à la clientèle de déficiente intellectuelle soient bien formés et soient capables de s'adapter à des situations particulières. »

« Offrir plus de formations aux chauffeurs de taxi. »

Sondages de satisfaction envers le TA

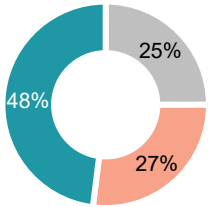
Profil des répondants en 2025

Sexe



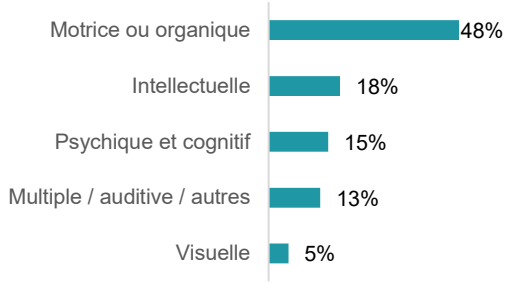
Un homme Une femme

Âge

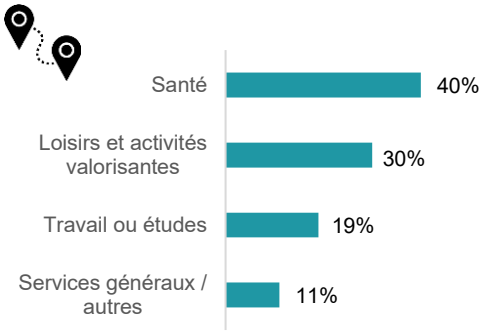


Moins de 35 ans
35-64 ans
65 ans et plus

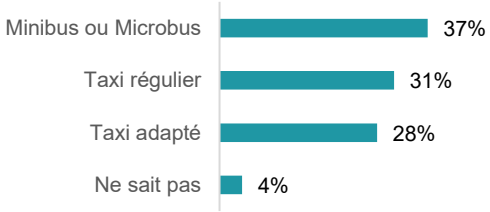
Limitations



Motifs de déplacement



Types de véhicules



Utilisation des transports réguliers par les clients TA



Accessibilité perçue des autres modes de transport en commun régulier

