



326, rue Gagnon
St-Ambroise, (Québec) G7P 2P9
(418-672-2083) 1-877-863-2083
tasn@videotron.ca

Rapport d'enquête qualité

Transport adapté Saguenay-Nord

Analyse des résultats – 21 répondants sur 60 formulaires envoyés pour 2025

1. Introduction

Ce rapport présente les résultats d'une enquête de satisfaction réalisée auprès des utilisateurs du service de transport adapté Saguenay-Nord. L'objectif est d'évaluer la qualité du service, la satisfaction des usagers et d'identifier les améliorations prioritaires.

2. Méthodologie

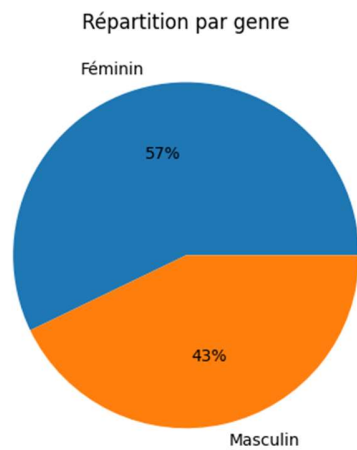
Dans le cadre de cette enquête qualité, un total de 60 questionnaires ont été distribués auprès des utilisateurs du service de transport adaptés Saguenay-Nord. Toutefois, seulement 21 formulaires complétés ont été retournés, ce qui représente un taux de réponse partiel.

Afin d'améliorer la participation lors des prochaines enquêtes, des ajustements seront apportés à la méthode de collecte de données. Il est notamment prévu de privilégier une approche téléphonique auprès des utilisateurs, ce qui permettra de recueillir les informations de manière plus directe, de réduire les oublis liés au retour des formulaires et d'éliminer les contraintes associées aux envois postaux.

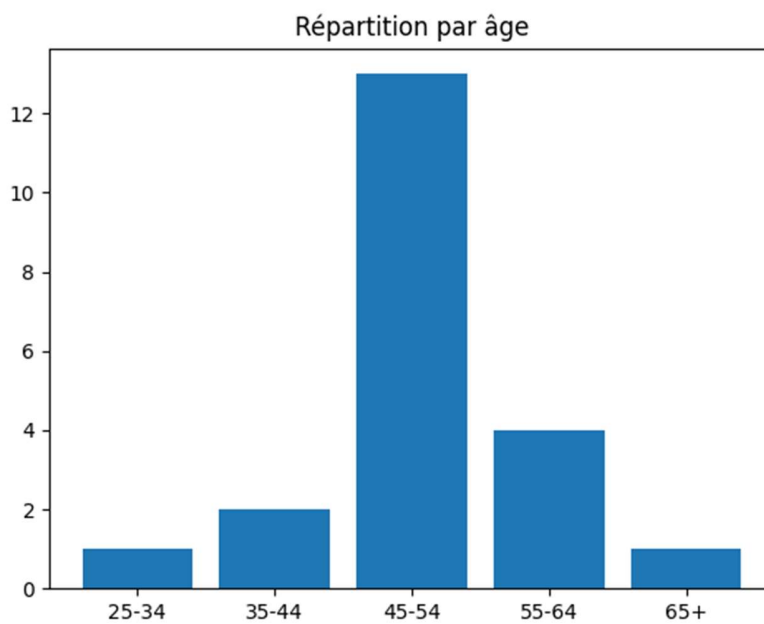
Cette nouvelle démarche vise à obtenir un taux de réponse plus élevé et des données encore plus représentatives de la clientèle.

3. Profil des répondants

Répartition par genre :



Répartition par âge :

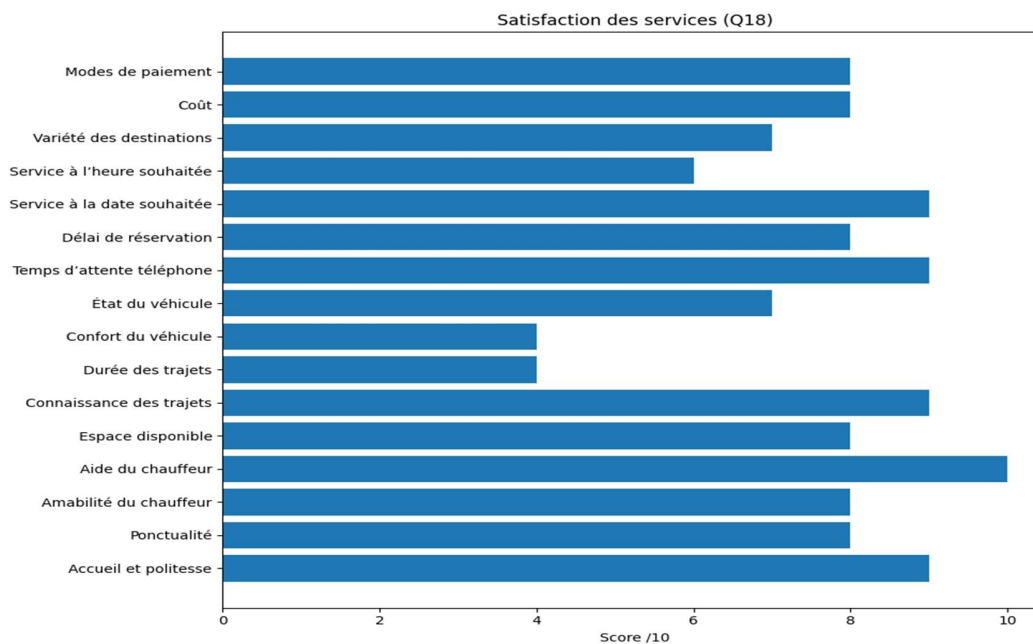


4. Utilisation du service

L'ensemble des répondants utilise le service de transport adapté. L'utilisation est fréquente, variant de plusieurs fois par semaine à quelques fois par mois.

5. Satisfaction des usagers

La satisfaction globale est élevée, avec une moyenne d'environ 8/10. Les aspects les mieux évalués incluent l'aide du chauffeur, l'accueil et la sécurité. Les éléments à améliorer concernent principalement la durée des trajets et le confort des véhicules.



6. Problématiques rencontrées

Peu de problématiques majeures ont été rapportées. Certains refus de transport sont liés à la disponibilité du service ou à des destinations non desservies. D'autres éléments mentionnés incluent la vitesse de conduite et l'état des routes.

7. Améliorations souhaitées

Les principales améliorations identifiées sont :

- Amélioration des horaires de transport
- Réduction de la durée des trajets
- Accès à un plus grand territoire
- Amélioration du confort des véhicules

8. Conclusion

Le service de transport adapté Saguenay-Nord est globalement bien perçu par ses utilisateurs. Les résultats démontrent une satisfaction élevée, mais mettent en évidence certaines pistes d'amélioration qui pourraient optimiser l'expérience des usagers.