



QUESTIONNAIRE SATISFACTION

Le ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD) demande aux organismes de transport adapté (OTA) de sonder annuellement le niveau de satisfaction des usagers et usagère du service de transport adapté.

Votre participation à ce sondage va permettre de vérifier dans quelle mesure l'offre de services de **Transport adapté du Fjord Inc.** répond aux besoins de mobilité des usagers et usagères vivant sur son territoire.

Votre participation se fait sur une base volontaire. Toutes vos réponses demeureront confidentielles et ne seront utilisées que pour établir une mesure collective.

Pour informations ou nous faire part de tout problème technique concernant le sondage, communiquez avec le **Transport adapté du Fjord Inc.**

Nous vous remercions de votre participation !

Vous pouvez nous envoyer vos réponses à notre adresse courriel :
transportfjord@outlook.com



1. À quel groupe d'âge appartenez-vous ? ou Si vous répondez pour une ou plusieurs personnes dans quel groupe d'âge sont-ils ?

(Dans le 2^{ième} cas il peut y avoir plusieurs réponses)

- ☐ Moins de 15 ans
- ☐ 15-17 ans
- ☐ 18-24 ans
- ☐ 25-34 ans
- ☐ 35-44 ans
- ☐ 45-54 ans
- ☐ 55-64 ans
- ☐ 65 ans et plus

2. Quels sont vos besoins principaux en matière de Transport adapté ?

- ☐ Travail / Stage
- ☐ Études
- ☐ Loisirs ou déplacement vers des organismes
- ☐ Rendez-vous (médicaux ou autres)
- ☐ Autres : Précisez :

3. Dans quel type de résidence habitez-vous ?

- ☐ Résidence unifamiliale ou appartement sans supervision
- ☐ Résidence de type familiale avec supervision
- ☐ Résidence de personne âgées ou résidence privée pour aînés
- ☐ Autres : Précisez :



4. Depuis combien d'années êtes-vous admis au transport adapté ?

Nombre d'années :

5. À quel titre êtes-vous admis par votre organisme en transport adapté ?

- ☐ Pour tous mes déplacements (admission générale)
- ☐ Seulement pour mes déplacements effectués en hiver (admission saisonnière)
- ☐ Pour certains de mes déplacements (admission partielle)
- ☐ Autres : Précisez :

6. Est-ce que vos conditions d'admission prévoient que vous pouvez être accompagné lors de vos déplacements en transport adapté ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

7. Quel est le type d'accompagnement prévu dans vos conditions d'admission au transport adapté ?

- ☐ Facultatif
- ☐ Obligatoire
- ☐ Pour des besoins d'assistance à destination
- ☐ Pour des responsabilités parentales
- ☐ Temporaire à des fins de familiarisation
- ☐ Aucun accompagnement
- ☐ Autres : Précisez :



8. Existe-t-il un transport en commun dans votre municipalité ?

- ☐ Oui
☐ Non

9. À part le transport adapté, utilisez-vous d'autres transport ?

- ☐ Véhicule privé adapté (le vôtre ou celui de parents ou amis)
☐ Véhicule privé non adapté (le vôtre ou celui de parents ou amis)
☐ Taxi adapté (non régie par le service de transport adapté)

☐ Autres : Précisez :

10. À quelle fréquence utilisez-vous le transport adapté ?

- ☐ 1 à 3 fois par semaine
☐ + de 3 fois par semaine
☐ 1 à 3 fois par mois
☐ + de 3 fois par mois



11. Avez-vous déjà vécu les problématiques suivantes en utilisant les services du transport adapté au cours des 12 derniers mois ?

A. Manque de place pour l'accompagnateur

- ☐ Oui. Combien de fois au cours des 12 derniers mois ?
- ☐ Non
- ☐ Ne s'applique pas

B. Refus de déplacement par le service de transport adapté ?

- ☐ Oui. Précisez la nature du déplacement :
- ☐ Déplacement régulier
 - ☐ Déplacement occasionnel
- ☐ Non. Passez à la question 11.D

C. Pour quelle raison votre ou vos déplacements ont été refusés ?

- ☐ Service non disponible à l'heure ou à la journée demandée
- ☐ Destination non desservie
- ☐ Les dimensions de mon aide à la mobilité
- ☐ Autres. Précisez :

D. Avez-vous été oublié par le service soit au départ ou au retour ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

E. Avez-vous été déposé au mauvais endroit par le service ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

F. Avez-vous vécu d'autres problématiques au cours des 12 derniers mois ?

- ☐ Oui. Précisez :
- ☐ Non



SATISFACTION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU SERVICE

12. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « aucunement » satisfait et 10 « totalement » satisfait, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des aspects suivants :

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
L'accueil et la politesse lors de la réservation	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le temps d'attente au téléphone pour réserver le service	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le délai exigé pour réserver les déplacements réguliers	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'obtention du service de déplacement régulier à l'heure et date souhaitée	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le délai exigé pour réserver les déplacements occasionnels	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'obtention du service de déplacement occasionnel à l'heure et date souhaitée	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La ponctualité du service	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'accueil et l'amabilité du chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'aide du chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'espace disponible pour chacun des passagers	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La durée des trajets	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Le confort et l'état général du véhicule (incluant le matériel d'embarquement)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La sécurité (système, conduite et mesures d'urgence en cas d'accident, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Les heures de service	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Les modes de paiements disponibles	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



13. 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? (Identifiez un maximum de 3 éléments à améliorer)

- ☐ Le délai de réservation et l'obtention des déplacements **réguliers**
- ☐ Le délai de réservation et l'obtention des déplacements **occasionnels**
- ☐ La politesse du personnel (répartition et opération)
- ☐ L'assistance, la courtoisie et l'aide du chauffeur
- ☐ La ponctualité
- ☐ La durée des trajets
- ☐ Le confort et la sécurité de l'ensemble du service
- ☐ La place disponible pour le ou les accompagnateurs

14. À part de ce qui a déjà été mentionné, avez-vous des commentaires sur vos besoins de transport adapté, des suggestions pour l'amélioration de la qualité des services ?

Commentaires :

Merci d'avoir répondu à ce sondage. Votre contribution est précieuse et sera utile dans l'amélioration de nos services.