

Rapport – Sondage auprès des usagers du transport adapté

27 février 2026

Conclusion générale du rapport



Le transport adapté de la STTR bénéficie d'une très forte appréciation globale, pour le minibus mais un peu moins pour le taxi.



Les relations humaines (courtoisie, sécurité, aide) constituent la grande force du service.



Les principaux points d'amélioration touchent :

- La réservation (délais, système en ligne, disponibilité des plages);
- La ponctualité;
- Le confort et la qualité matérielle des véhicules.

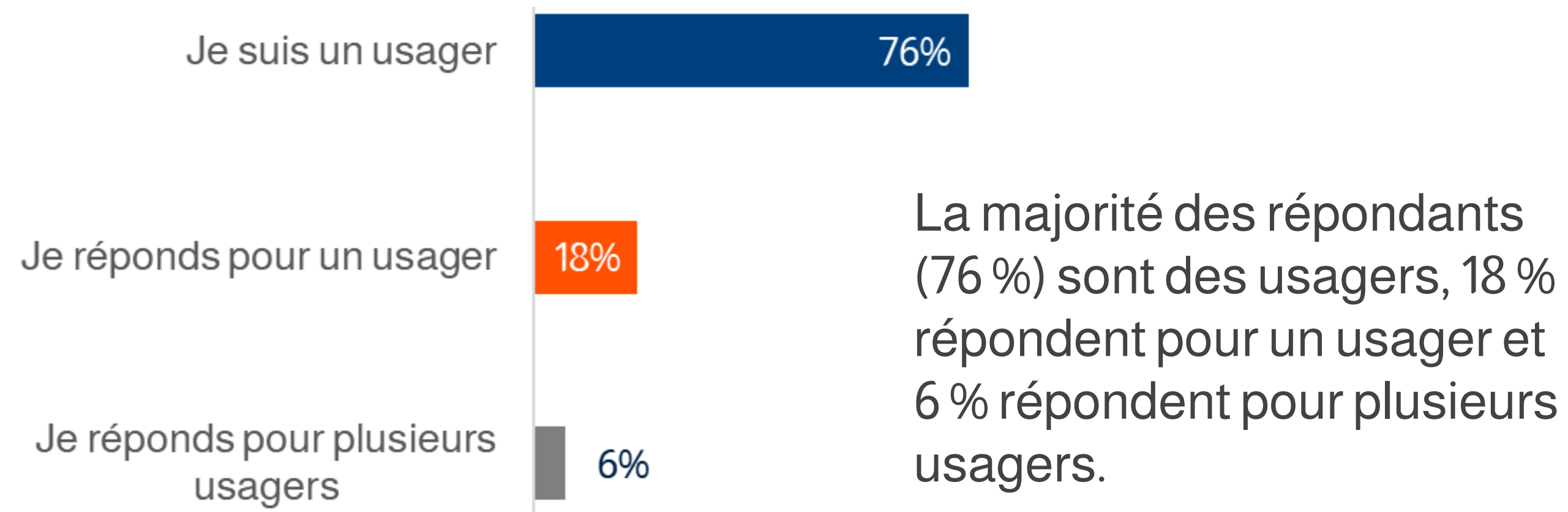


Dans l'ensemble, la STTR offre un service jugé essentiel, fiable et humain, avec une satisfaction très élevée et un fort potentiel d'amélioration ciblée.

s1. Profil des répondants

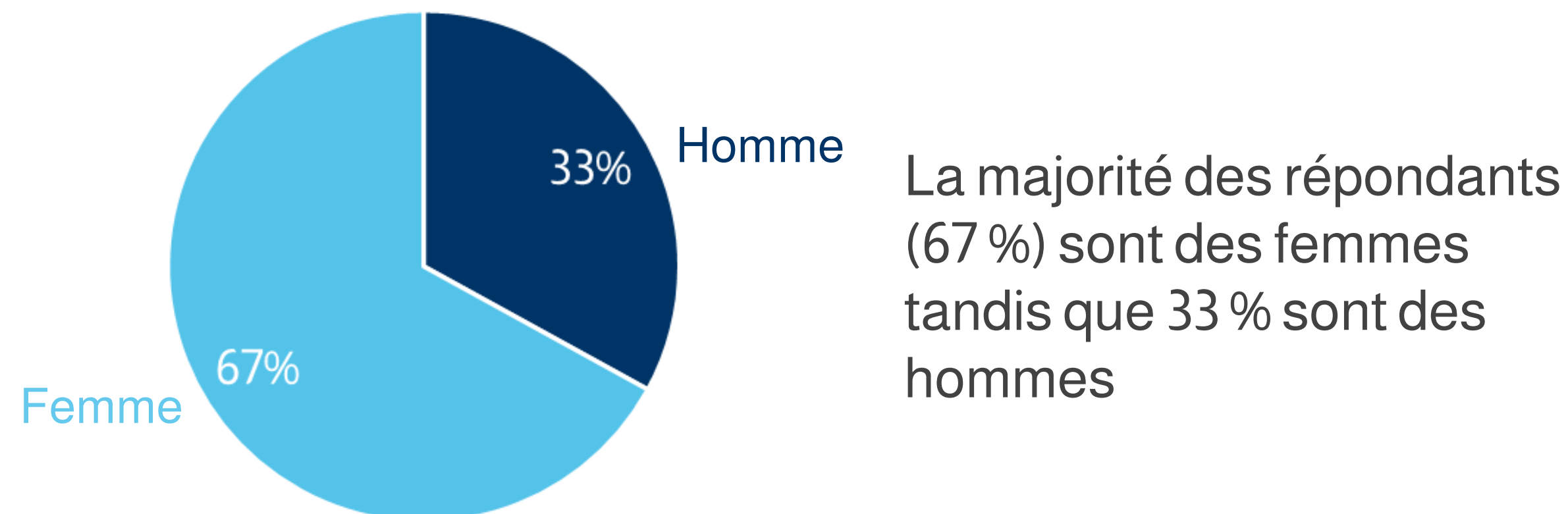
Q1. Êtes-vous personnellement un usager du transport adapté de la STTR ou une personne qui répond au nom d'un ou des usagers du transport adapté de la STTR?

Base : Tous les répondants



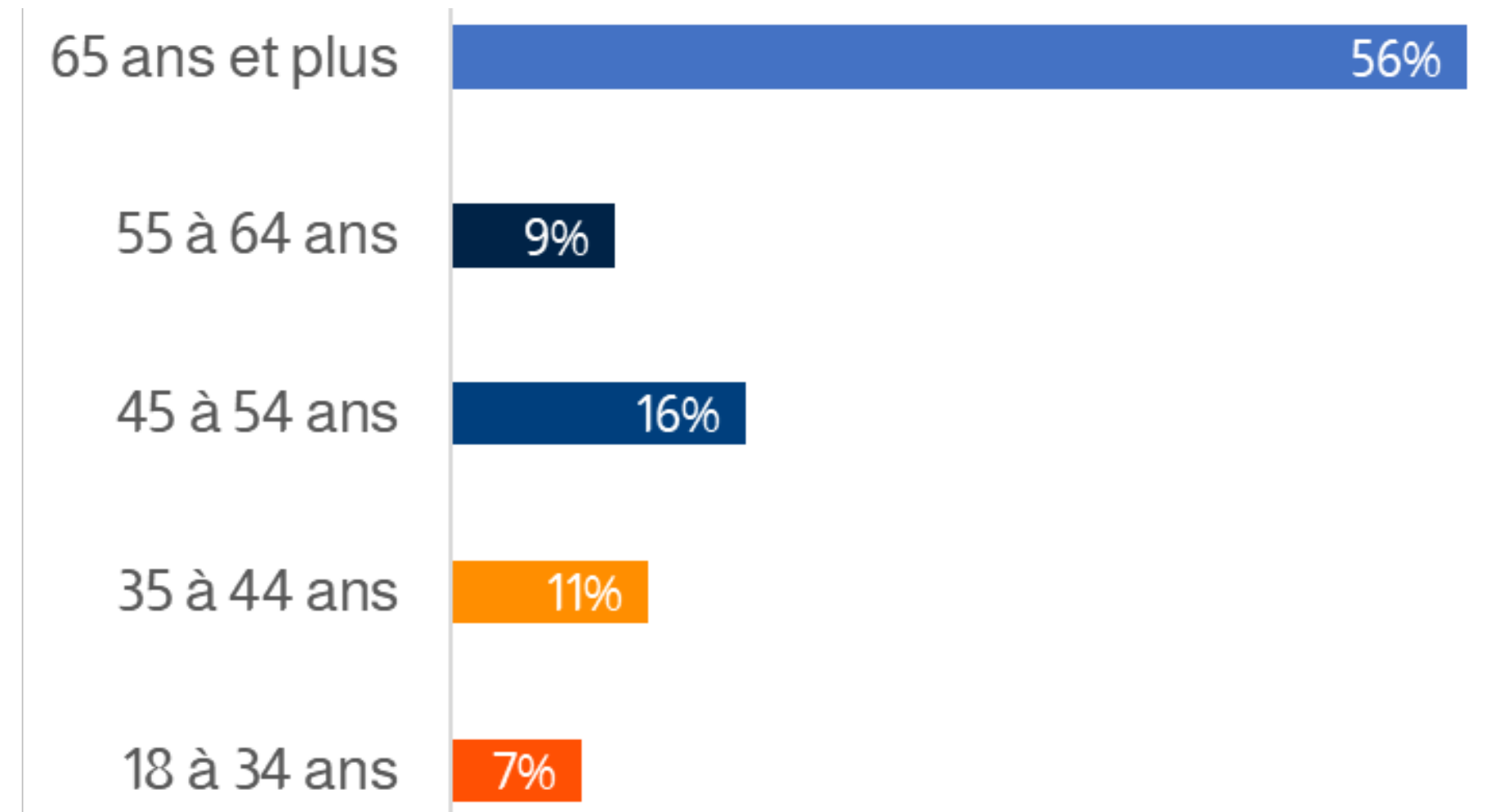
Q2. À quel genre vous identifiez-vous le plus?

Base : Les répondants qui répondent pour eux-mêmes



Q3. Dans lequel des groupes d'âge suivants vous situez-vous?

Base : Les répondants qui répondent pour eux-mêmes

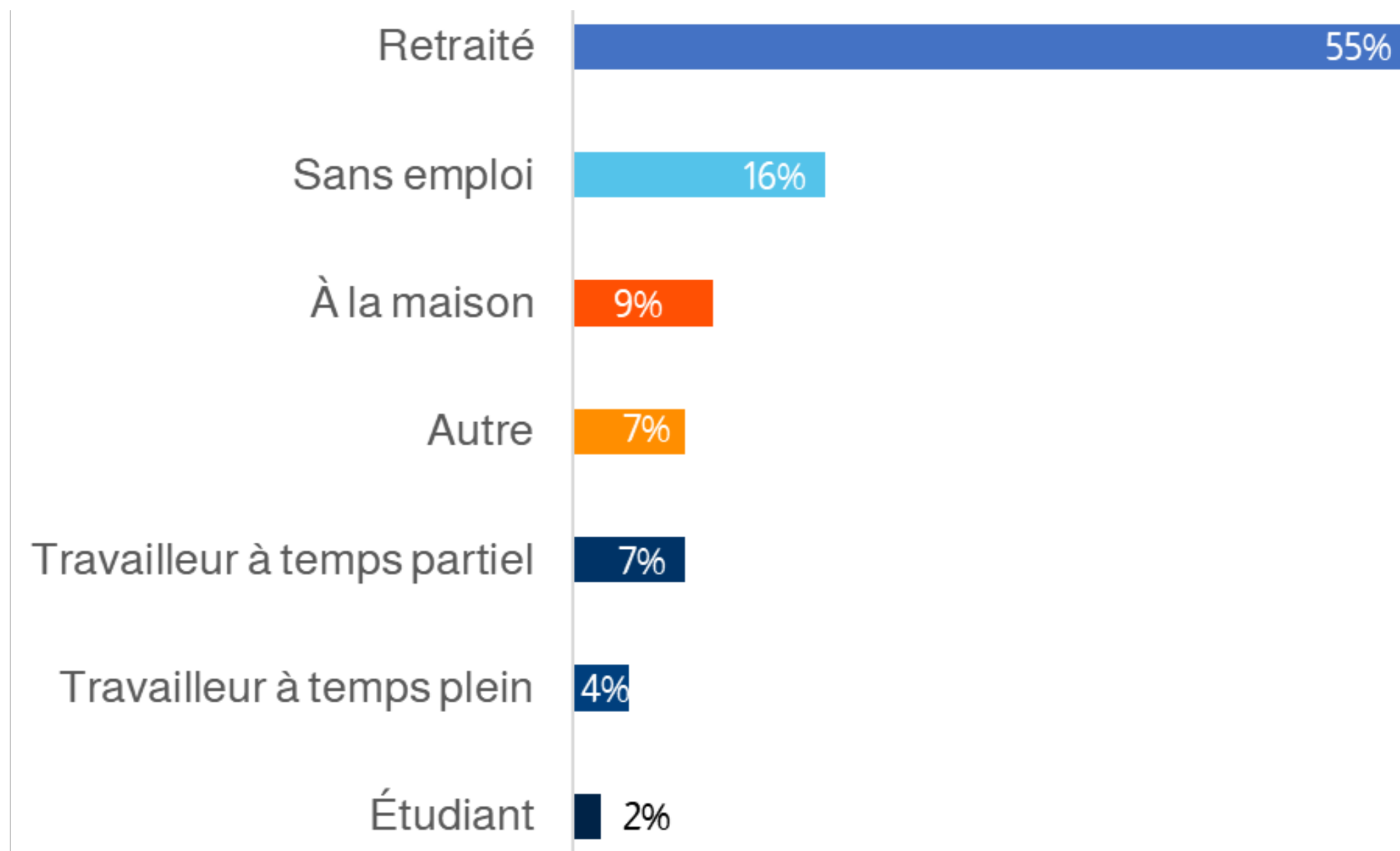


La plus grande proportion des répondants (56 %) sont des personnes de 65 ans et plus, 9 % de 55 à 64 ans, 16 % entre 45 et 54 ans, 11 % entre 35 et 44 ans et finalement 7 % ont entre 18 et 34 ans.

S1. Profil des répondants

Q4. Quelle est votre occupation principale?

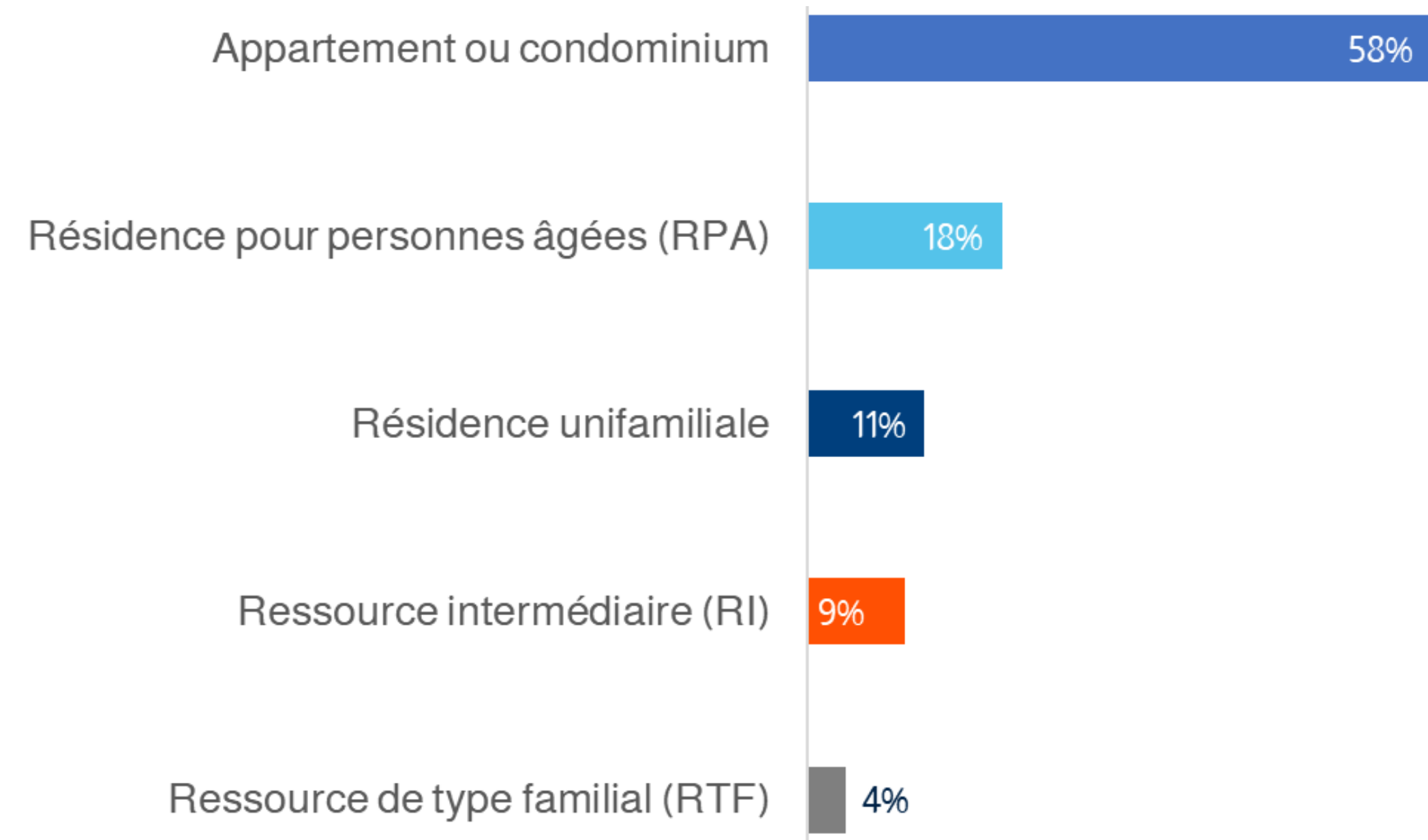
Base : Les répondants qui répondent pour eux-mêmes



La majorité des répondants (55 %) sont des retraités, 16 % n'ont pas d'emploi et 9 % sont à la maison.

Q5. Dans quel type de résidence habitez-vous?

Base : Les répondants qui répondent pour eux-mêmes

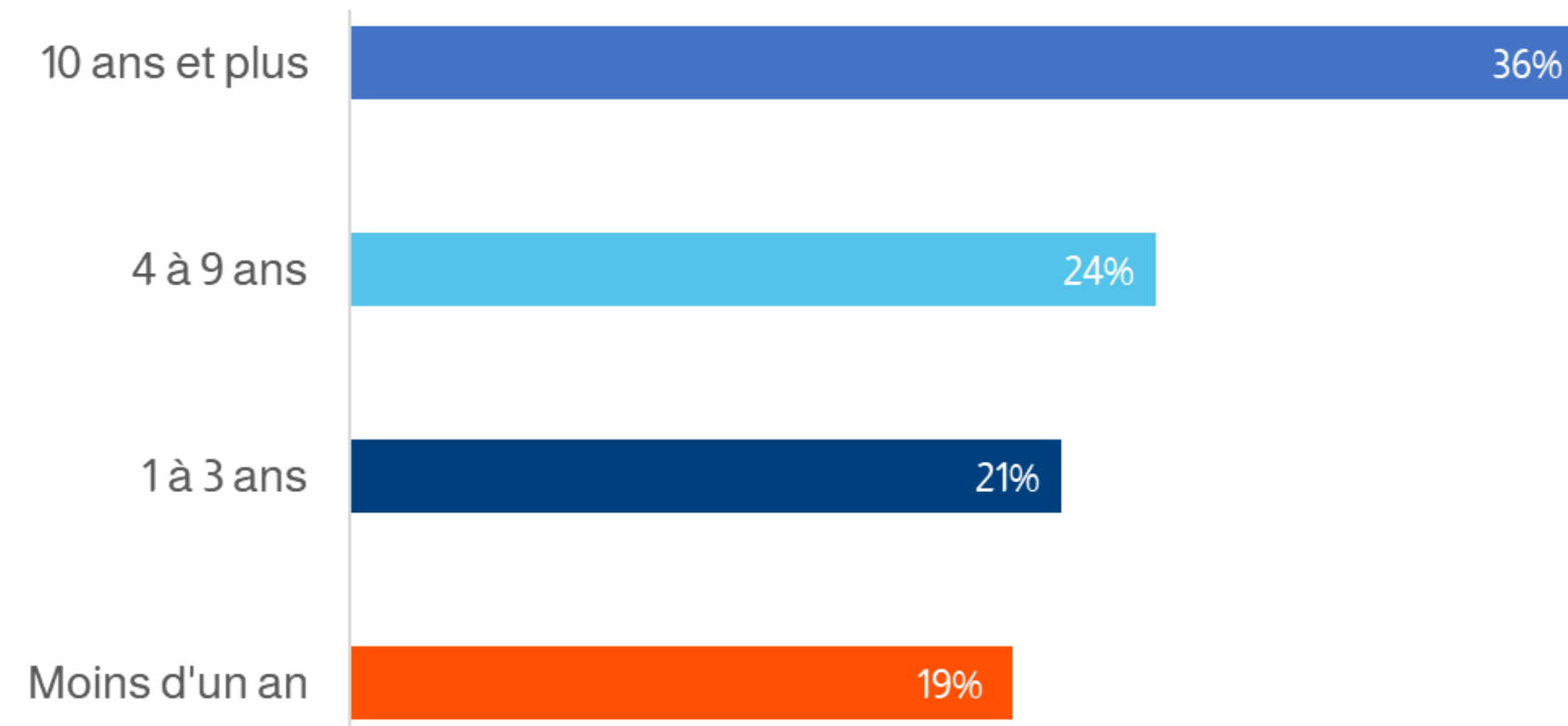


La majorité des répondants (58 %) habitent dans un appartement ou un condo, 18 % dans une RPA et 11 dans une résidence unifamiliale.

S2. L'utilisation des services de la STTR

Q6. Depuis combien de temps utilisez-vous le transport adapté de la STTR?

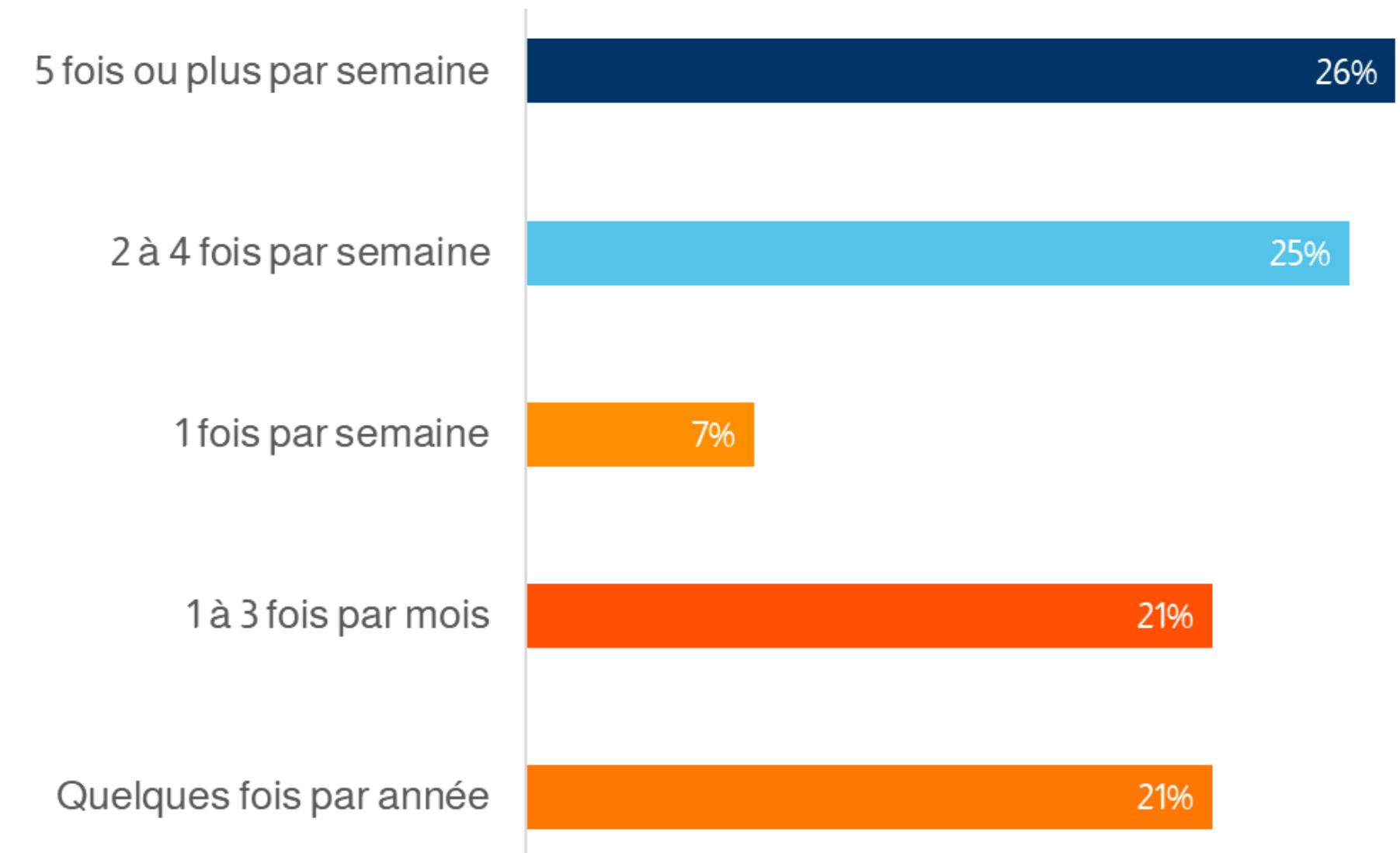
Base : Tous les répondants



Plus du tiers des répondants (36 %) utilisent les services de la STTR depuis dix ans et plus. Près du quart (24 %) les utilise depuis 4 à 9 ans, 21 % de 1 à 3 ans et finalement 19 % depuis moins d'un an.

Q7. Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous utilisé le transport adapté de la STTR?

Base : Tous les répondants

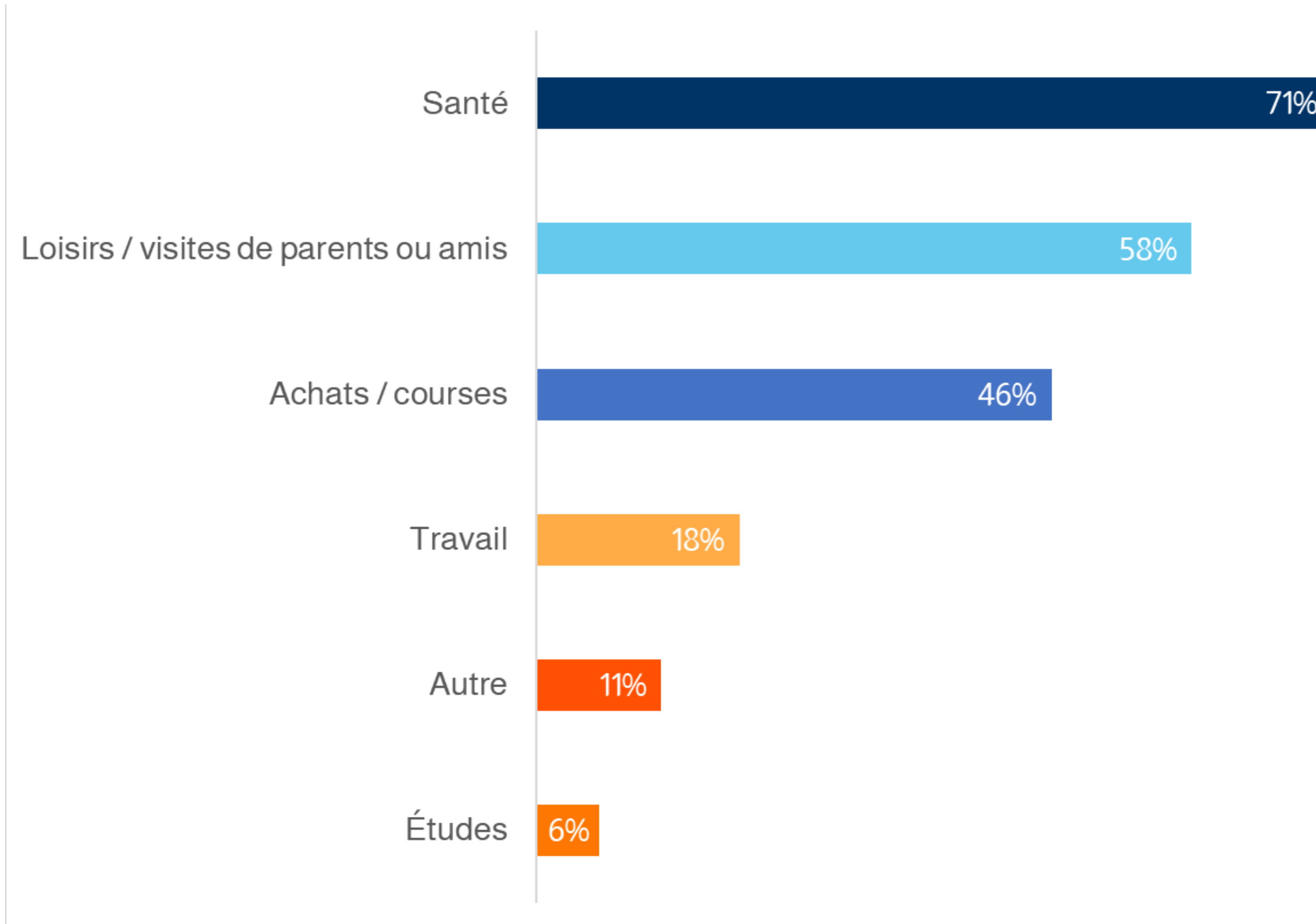


Plus de la moitié des répondants (58 %) utilisent le transport adapté de la STTR une fois et plus par semaine, tandis que 42 % des répondants ont une utilisation moins fréquente.

S2. L'utilisation des services de la STTR

Q8. Quels sont vos principaux motifs de déplacement?

Base : Tous les répondants



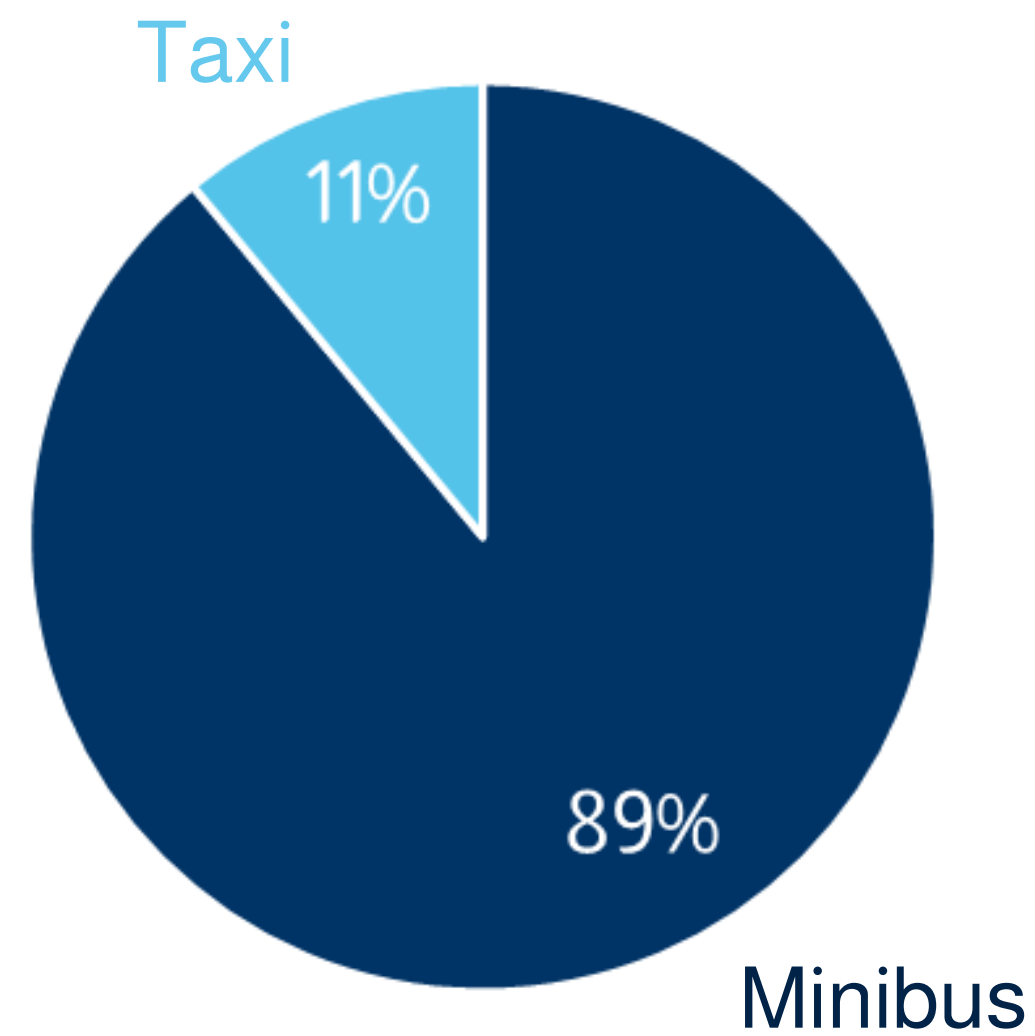
La santé représente le motif de déplacement qui obtient la plus grande fréquence, 71 % des répondants mentionnent utiliser les services de transport adapté de la STTR à cette fin. 58 % l'utilisent pour les loisirs ou des visites de parents et amis, un peu moins que la moitié (46 %) pour les achats et les courses et 18 % pour le travail.

Les répondants pouvaient inscrire plusieurs raisons pour le déplacement, ce qui explique que les fréquences dépassent 100 %.

s2. L'utilisation des services de la STTR

Q9. Quel mode de transport utilisez-vous le plus souvent pour vos déplacements avec le transport adapté de la STTR?

Base : Tous les répondants



89 % des répondants utilisent le plus souvent un minibus pour les déplacements avec le transport adapté de la STTR, tandis que c'est 11 % pour le taxi .

s2. La satisfaction des services de la STTR – Le minibus

Q10. Sur une échelle de 0 à 10, à quel point êtes-vous satisfait des énoncés suivants concernant le transport adapté par MINIBUS? Veuillez répondre en utilisant l'échelle de 0 à 10 où 0 signifie « Pas du tout satisfait » et 10 « Très satisfait »?

Base : Tous les répondants qui utilisent le minibus (89 % de l'échantillon)

Pas du tout satisfait Très satisfait											Moyenne
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
			2%			3%	5%	14%	22%	55%	91%
			2%		3%	5%	6%	14%	14%	56%	89%
	2%		2%	2%	2%	3%	6%	16%	9%	59%	89%
	2%		5%	2%	6%	5%	11%	19%	22%	30%	80%
	2%		5%	2%	6%	5%	19%	16%	19%	28%	79%

Au-dessus de 90 % : excellent
Entre 80 % et 90 % : très bien
Entre 70 % et 80 % : respectable
Entre 65 % et 70 % : minimalement acceptable
Entre 60 % et 65 % : préoccupant
En dessous de 60 % : inacceptable

La courtoisie des chauffeurs arrive en tête (moyenne 91%), suivie de la sécurité (89%) et de l'aide à l'embarquement/débarquement (89 %). Les points à renforcer sont la ponctualité (80%) et le confort/état des véhicules (79%).

Courtoisie des chauffeurs : profil très positif, avec 77 % de notes 9–10 (promoteurs) pour seulement 4,7 % de 0–6 (détracteurs).
Sécurité : perception solide (70,3 % de promoteurs, 9,4 % de détracteurs).
Aide à l'embarquement/débarquement : appréciation élevée (68,8 % de promoteurs, 9,4 % de détracteurs).

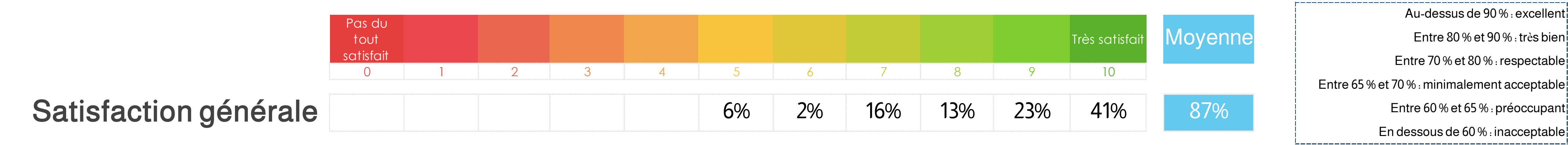
Axes d'amélioration prioritaires
Ponctualité : la moyenne 80% reste correcte mais la structure des réponses est plus dispersée (51,6 % de promoteurs, 29,7 % de passifs, 18,8 % de détracteurs), signe d'une expérience moins homogène.
Confort et état des véhicules : point le plus perfectible (moyenne 79%), avec 46,9 % de promoteurs et 18,8 % de détracteurs ; c'est là que des actions visibles (maintenance, propreté, modernisation) pourraient le plus rapidement relever la satisfaction.

Le service est très bien évalué sur l'humain (courtoisie) et la sécurité, tandis que la qualité matérielle (confort) et la régularité opérationnelle (ponctualité) constituent les leviers majeurs pour passer un cap. Des actions ciblées sur ces deux dimensions devraient accroître la part de promoteurs et lisser les écarts d'expérience.

s2. **La satisfaction des services de la STTR – Le minibus**

Q11. Sur une échelle de 0 à 10, à combien évaluez-vous **votre satisfaction générale** concernant le service par MINIBUS du transport adapté de la STTR? Veuillez répondre en utilisant l'échelle de 0 à 10 où 0 signifie « Pas du tout satisfait » et 10 « Très satisfait ».

Base : Tous les répondants qui utilisent le minibus (89 % de l'échantillon)



La satisfaction générale de la clientèle qui utilise le minibus est très bien à 87 %.

S2. La satisfaction des services de la STTR – Les irritants quant au transport par minibus

Q12. Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous rencontré les problématiques suivantes lors du transport par MINIBUS ?

Base : Tous les répondants qui utilisent le minibus (89 % de l'échantillon)

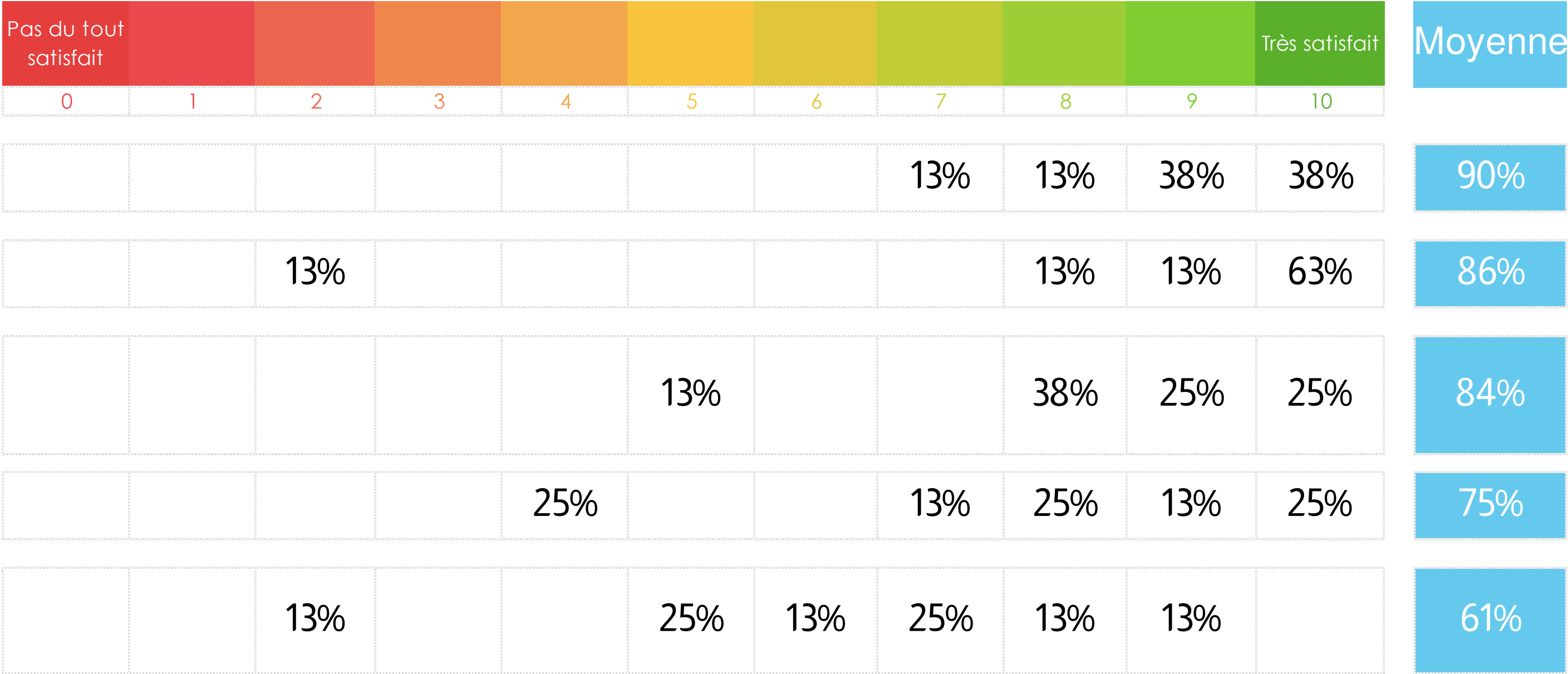
	Souvent	Quelques fois	Rarement	Jamais
Des retards importants lors d'un déplacement	3%	23%	39%	34%
Vécu un sentiment d'insécurité lors d'un déplacement		8%	9%	83%
Déjà oublié à votre point de départ ou à votre point de retour		2%	14%	84%
Déposé au mauvais endroit			13%	88%

Les retards constituent une situation relativement courante, cependant seulement 3 % disent en vivre souvent, ce qui indique que même si les retards ne sont pas inexistantes, ils demeurent majoritairement occasionnels. Un très faible nombre d'utilisateurs exprime avoir ressenti de l'insécurité lors d'un déplacement, 83 % affirment ne jamais en avoir vécu. Avoir été oublié au point de départ ou de retour (2 % - Quelques fois). Cette situation demeure rare, mais non inexistante. Le dépôt au mauvais endroit est la situation la plus rare parmi les quatre scénarios. Le service se distingue donc par une précision de destination généralement très fiable. Les données indiquent que les situations problématiques sont, dans l'ensemble, peu fréquentes. Les utilisateurs rapportent surtout des enjeux occasionnels, principalement en lien avec des retards. Les perceptions d'insécurité, les oublis et les erreurs de destination demeurent très limitées, ce qui témoigne d'un service globalement fiable et sécuritaire.

s2. La satisfaction des services de la STTR – Le taxi

Q10. Sur une échelle de 0 à 10, à quel point êtes-vous satisfait des énoncés suivants concernant le transport adapté par TAXI? Veuillez répondre en utilisant l'échelle de 0 à 10 où 0 signifie « Pas du tout satisfait » et 10 « Très satisfait »?

Base : Tous les répondants qui utilisent le taxi (11 % de l'échantillon)



Au-dessus de 90 % : excellent
Entre 80 % et 90 % : très bien
Entre 70 % et 80 % : respectable
Entre 65 % et 70 % : minimalement acceptable
Entre 60 % et 65 % : préoccupant
En dessous de 60 % : inacceptable

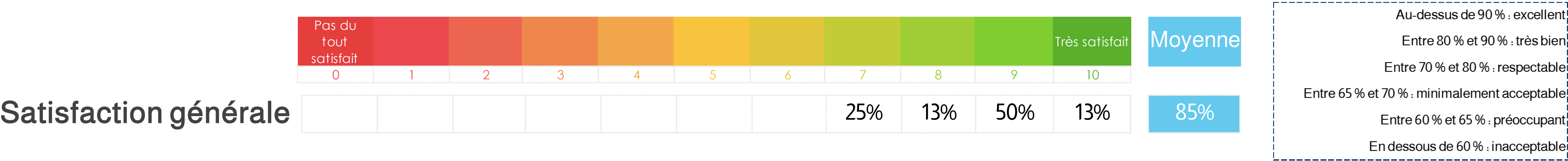
Considérant le faible nombre de répondants pour cette section, les résultats devront être analysés avec une grande prudence.

Globalement, la satisfaction est élevée et portée par l'humain : la courtoisie des chauffeurs obtient la meilleure note moyenne (90%) et une forte concentration de notes hautes (76 % de 9–10) aucune de note basse (de 0–6). La sécurité est également perçue comme très solide (86 %, 75 % de 9–10). L'aide à l'embarquement/débarquement suit de près (84%, 50 % de 9–10), confirmant une expérience client positive dans l'accompagnement. En revanche, les attentes sont plus hétérogènes sur confort/état des véhicules (75 %, seulement 38 % de 9–10) et surtout sur la ponctualité (61 %, 13 % de 9–10), qui concentre davantage de notes moyennes et basses. Prioriser des actions visibles sur la régularité des horaires et la qualité matérielle des véhicules (propreté, maintenance, modernisation) devrait rapidement augmenter la part de très satisfaits et harmoniser l'expérience.

s2. **La satisfaction des services de la STTR – Le taxi**

Q11. Sur une échelle de 0 à 10, à combien évaluez-vous **votre satisfaction générale** concernant le service par TAXI du transport adapté de la STTR? Veuillez répondre en utilisant l'échelle de 0 à 10 où 0 signifie « Pas du tout satisfait » et 10 « Très satisfait ».

Base : Tous les répondants qui utilisent le taxi (11 % de l'échantillon)



Considérant le faible nombre de répondants pour cette section, les résultats devront être analysés avec une grande prudence.

La satisfaction générale de la clientèle qui utilise le taxi est très bien à 85 %.

S2. La satisfaction des services de la STTR – Les irritants quant au transport par taxi

Q15. Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous rencontré les problématiques suivantes lors du transport par TAXI ?

Base : Tous les répondants qui utilisent le taxi (11 % de l'échantillon)

	Souvent	Quelques fois	Rarement	Jamais
Des retards importants lors d'un déplacement	38%	50%	13%	
Vécu un sentiment d'insécurité lors d'un déplacement		13%	25%	63%
Déposé au mauvais endroit			38%	63%
Déjà oublié à votre point de départ ou à votre point de retour				100%

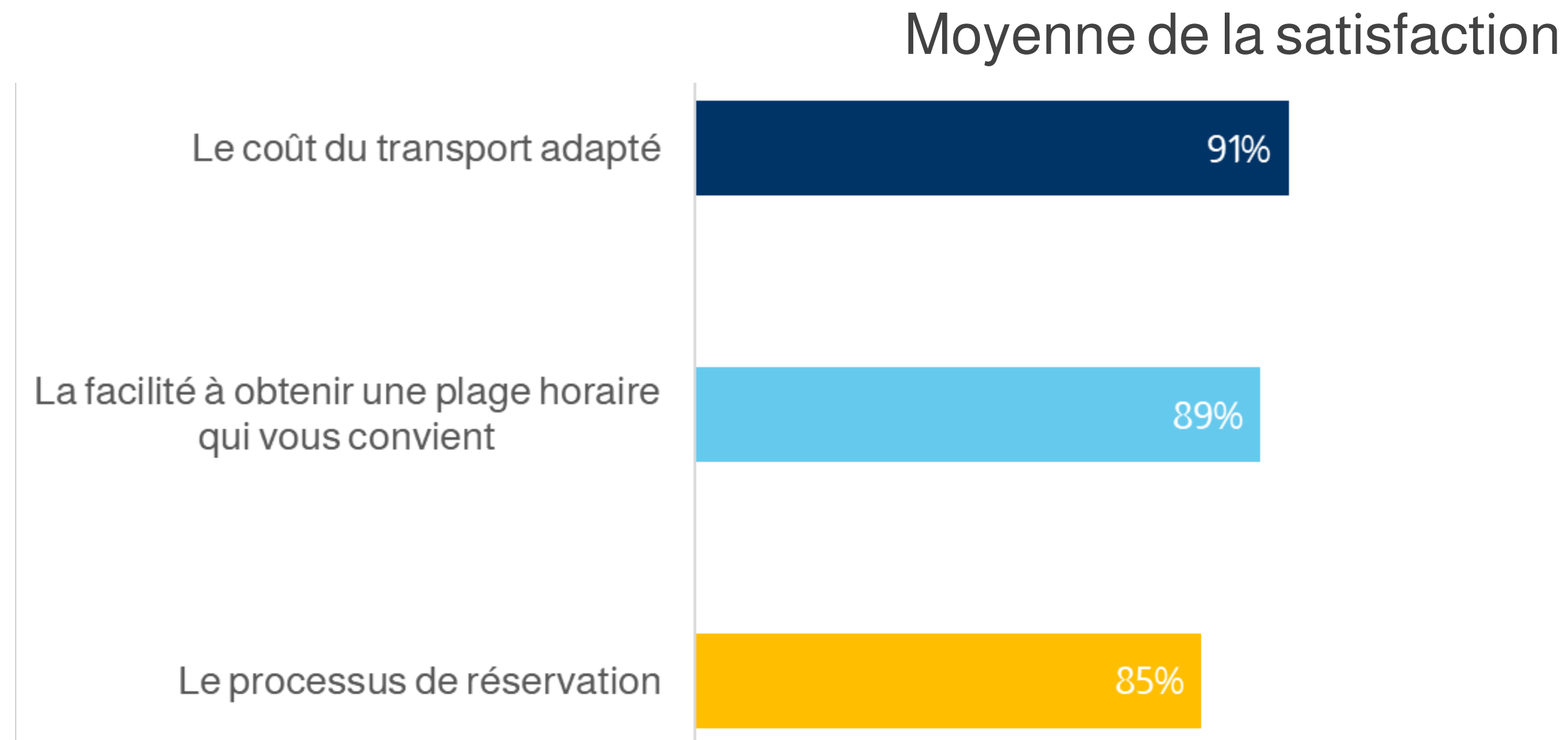
Considérant le faible nombre de répondants pour cette section, les résultats devront être analysés avec une grande prudence.

Les retards constituent une situation relativement courante, cependant 38 % disent en vivre souvent, et 50 % disent quelquefois ce qui indique que les retards semblent fréquents. Un très faible nombre d'utilisateurs exprime avoir ressenti de l'insécurité lors d'un déplacement, 63 % affirment ne jamais en avoir vécu. Le dépôt au mauvais endroit est une situation assez rare (100 % - Rarement ou Jamais). Avoir été oublié au point de départ ou de retour est une situation qui n'est pas observée par les répondants (100 % - Jamais).

S2. Le service à la clientèle – Les contacts avec le service à la clientèle

Q16. Sur une échelle de 0 à 10, à quel point êtes-vous satisfait des énoncés suivants concernant le service à la clientèle du transport adapté de la STTR ?

Base : Tous les répondants



Dans l'ensemble, les résultats sont solides et homogènes. Si une priorité d'amélioration devait être identifiée, elle concernerait le processus de réservation, légèrement en deçà des deux autres dimensions, tandis que le coût et l'accès à un créneau horaire sont perçus très favorablement. En moyenne, les trois indicateurs affichent un résultat de 88% ($\approx 88,3\%$), ce qui reflète un niveau de performance globalement élevé. L'écart entre l'indicateur le plus fort (91%) et le plus faible (85%) est de 6 points de pourcentage, suggérant des variations modestes entre les dimensions mesurées.

s2. Le service – Les problèmes avec les déplacements

Q17. Au cours des 12 derniers mois, est-il arrivé que des déplacements soient refusés ou annulés par le service de transport adapté ?

Base : Tous les répondants

Souvent	Quelques fois	Rarement	Jamais
3%	3%	28%	67%

Les situations de refus ou d'annulation par le transport adapté de la STTR sont assez rares. 94 % affirment que « Jamais » ou « Rarement » qu'un transport a été refusé ou annulé.

Q18. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous vécu une problématique liée à l'aide à la mobilité, à votre fauteuil roulant, poussette ou autre équipement ?

Base : Tous les répondants

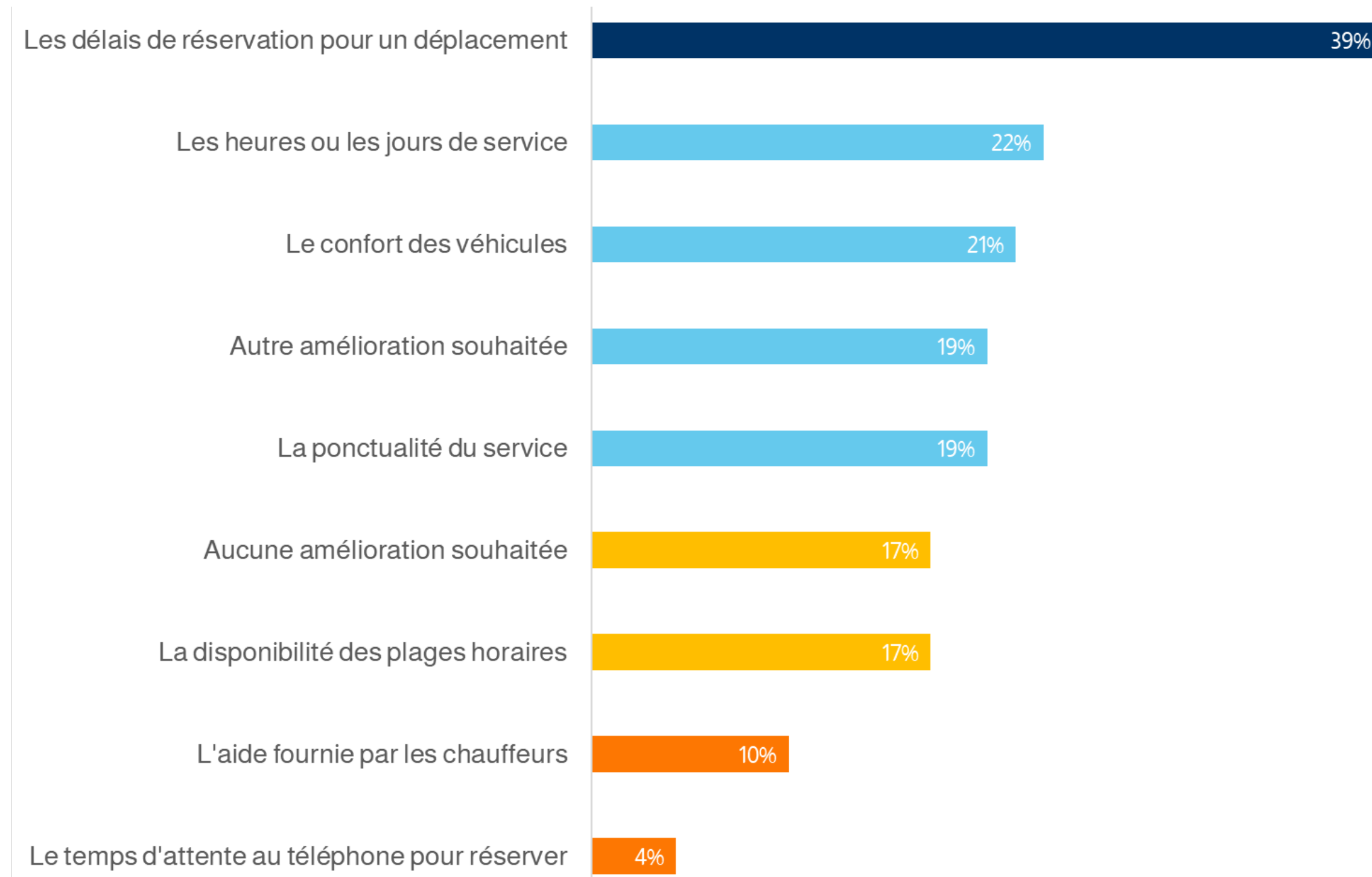
Souvent	Quelques fois	Rarement	Jamais
	4%	10%	86%

Les situations problématiques liées à l'aide à la mobilité, à votre fauteuil roulant, poussette ou autre équipement sont anecdotiques. 96 % affirment que « Jamais » ou « Rarement » qu'un problème est survenu.

S2. Le service à la clientèle – Les pistes d’amélioration

Q20. Parmi les éléments suivants, quels sont les 3 éléments les plus importants à améliorer pour augmenter votre satisfaction?

Base : Tous les répondants



Les enjeux liés à la réservation ressortent fortement : quatre items sur neuf portent directement sur la planification et l'accès (délais, heures/jours de service, disponibilité des plages, attente au téléphone). La qualité opérationnelle du service (ponctualité, confort) demeure un levier d'amélioration notable juste derrière la réservation. Une proportion non négligeable d'utilisateurs ne souhaite aucune amélioration (16,7 %), signe d'un noyau de satisfaction déjà présent.

Au total les répondants émettent 121 opinions sur les éléments à améliorer.