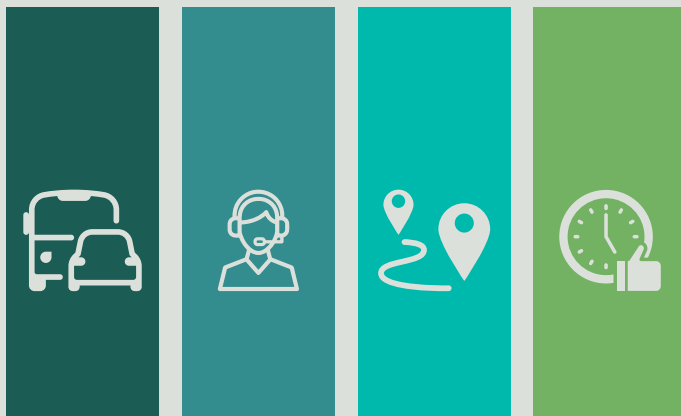




Transport MRC de
Matawinie



SONDAGE TRANSPORT ADAPTÉ 2026



Période du sondage

Le sondage a été réalisé sur une période de quatre (4) semaines, soit du 30 mars au 26 avril 2026.

Méthode d'échantillonnage

Population cible

La population cible du sondage est composée de l'ensemble des usagers du service du transport adapté de la MRC de Matawinie.

Cadre d'échantillonnage

Le lien Internet du sondage a été transmis uniquement aux usagers disposant d'une adresse courriel valide et enregistrée dans la base de données du service du transport adapté. Il a également été rendu accessible à l'ensemble des usagers par la diffusion via les plateformes numériques de la MRC de Matawinie.

Au 31 décembre 2025, on dénombrait :

- 861 usagers admis au service du transport adapté;
- 297 usagers disposant d'une adresse courriel inscrite au dossier.

Par ailleurs, une mise à jour des dossiers actifs a été réalisée entre le 1^{er} novembre et le 19 décembre 2025, visant à contacter les usagers n'ayant pas utilisé le service du transport adapté depuis le 31 décembre 2023, afin d'assurer l'exactitude des données et la pertinence du cadre d'échantillonnage.

Mode de collecte

La collecte des données a été effectuée au moyen d'un questionnaire en ligne, dont le lien a été transmis par courriel aux usagers et diffusé via les plateformes numériques de la MRC de Matawinie.

Cette méthode a été privilégiée afin de faciliter la diffusion du sondage, d'optimiser le taux de participation et de réduire les contraintes logistiques et les coûts associés à la collecte de données.

Taux de réponse

Au total, 97 répondants ont complété le questionnaire, soit environ 32,66 % des usagers disposant d'un courriel et 11,27 % de l'ensemble des usagers admis au service du transport adapté. Les résultats du sondage reposent sur une méthodologie rigoureuse et un taux de participation représentatif des usagers disposant d'un accès numérique, ce qui permet de dégager des tendances claires et utiles à la prise de décision.

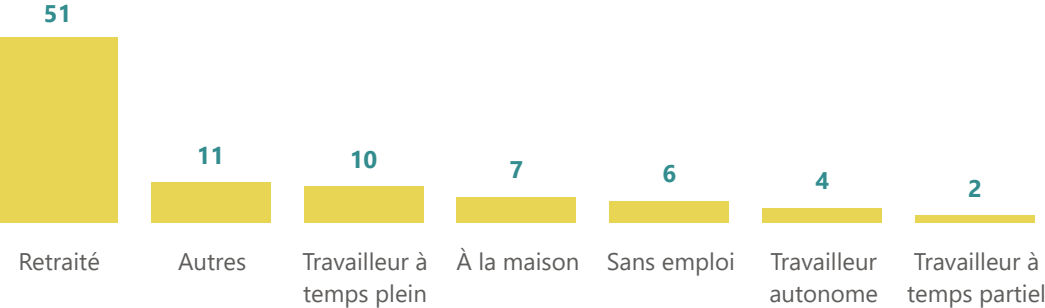
PROFIL DES RÉPONDANTS

Genres

Masculin 34 Féminin 59 Non binaire 0 Non répondu 4

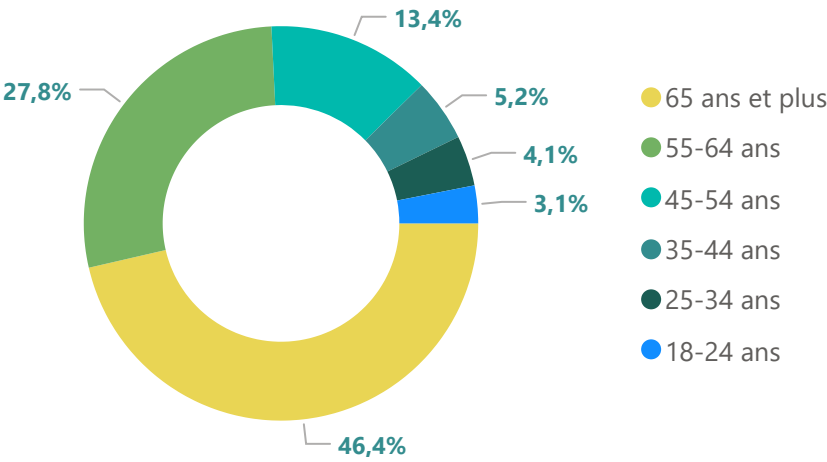
Occupation actuelle

91 répondants



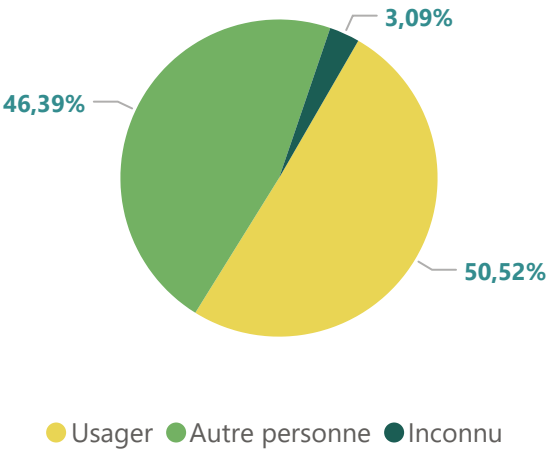
Groupe d'âge

97 répondants



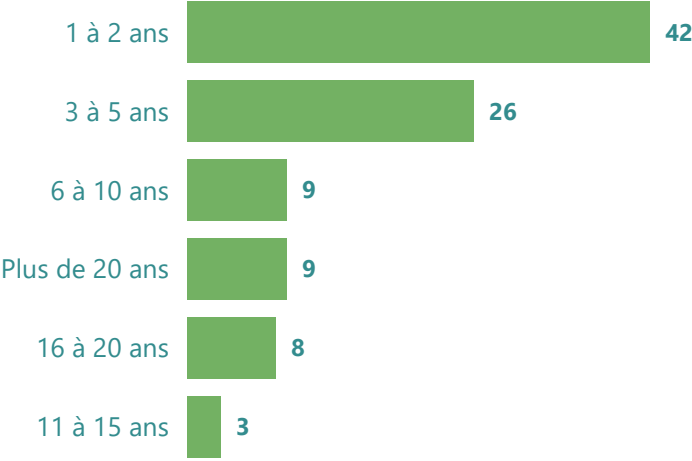
Répondu par

97 répondants



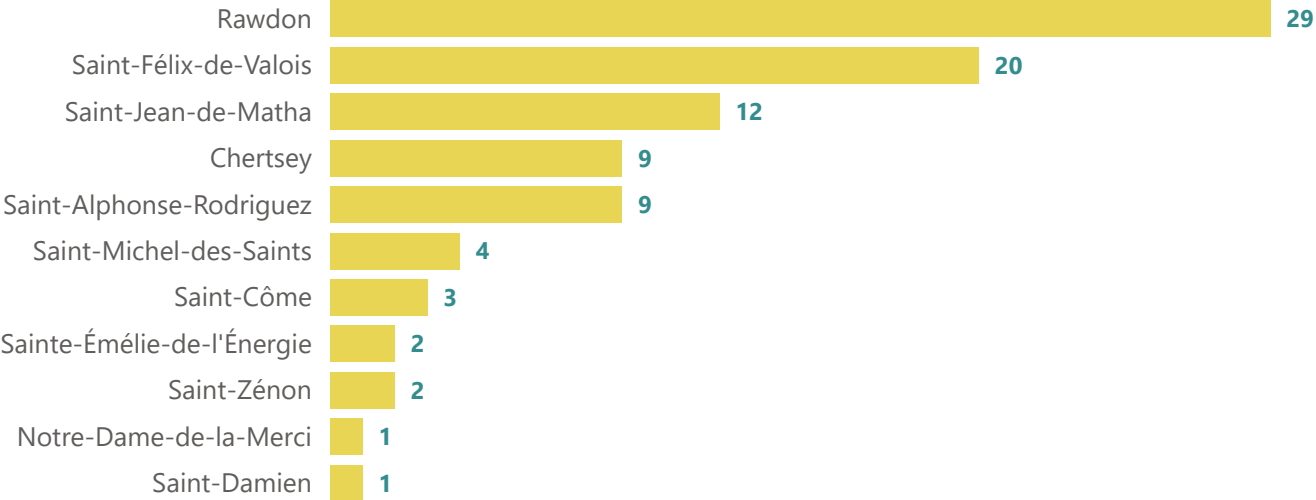
Années admises

97 répondants



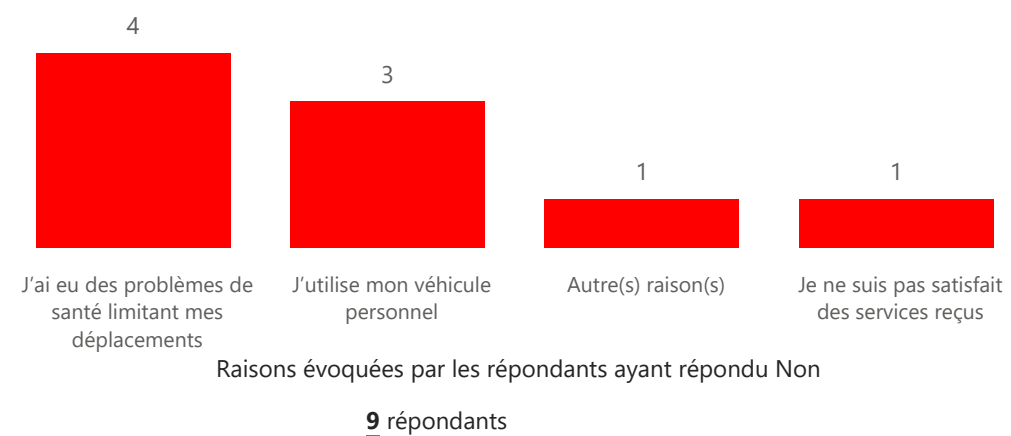
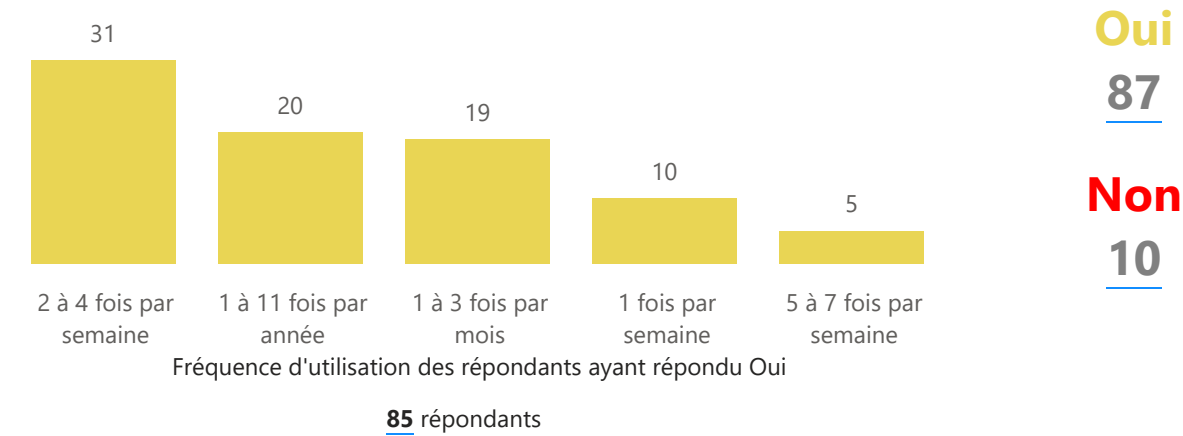
Municipalité de résidence

92 répondants

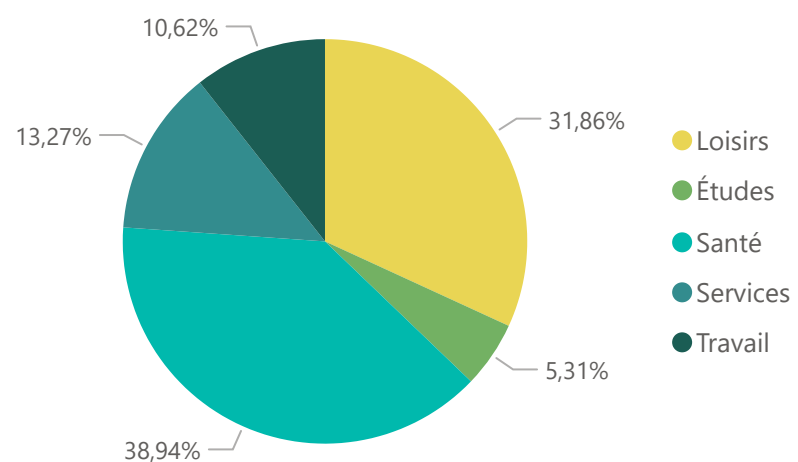


Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé le transport adapté?

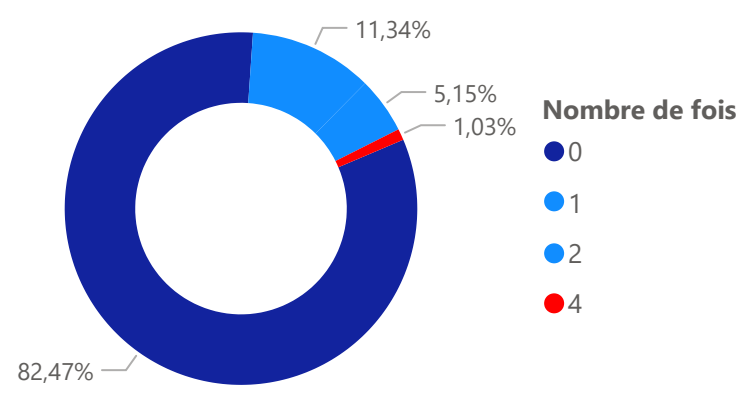
Fréquence d'utilisation



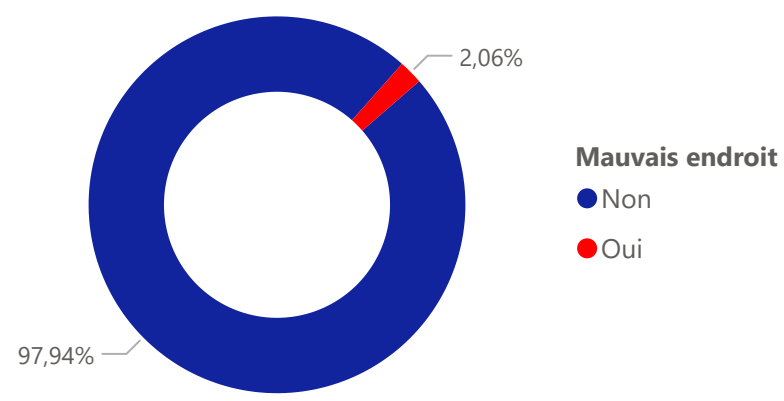
Motifs de déplacements



Oublié par la MRC / Transporteur

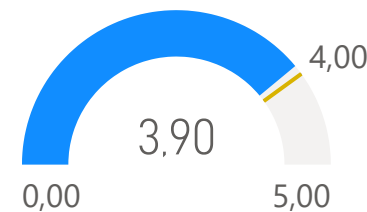


Déposé au mauvais endroit



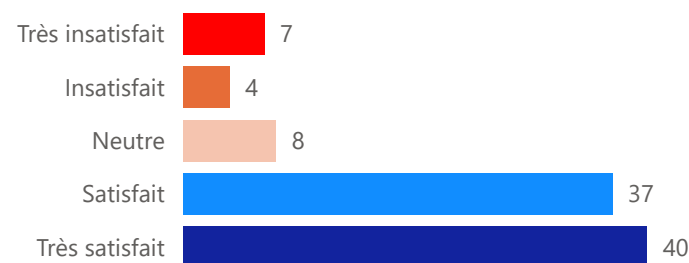


Niveau de satisfaction à l'égard du service à la clientèle



La note globale de satisfaction est de 3,90 sur 5, ce qui indique un bon niveau de satisfaction des répondants à l'égard du service à la clientèle.

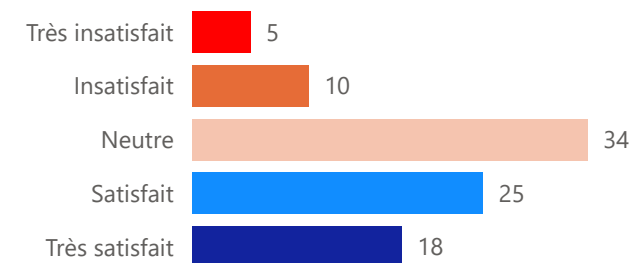
Demande d'information



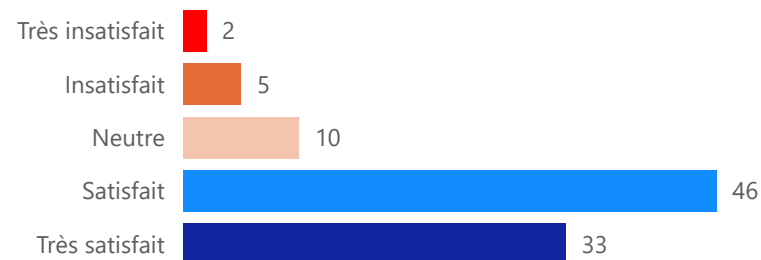
Courtoisie et écoute



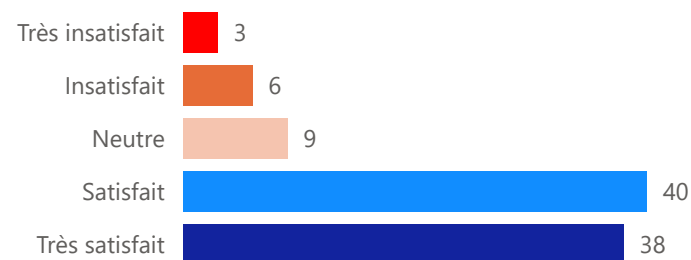
Gestion des plaintes



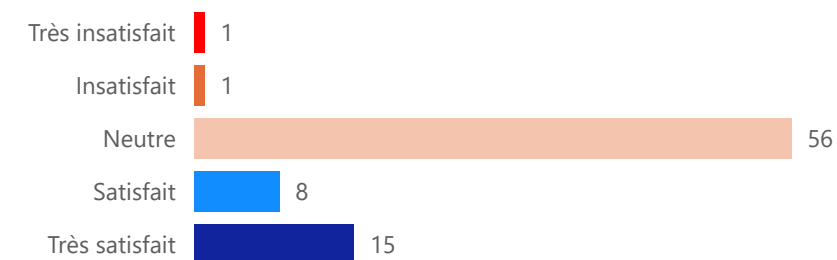
Temps d'attente - Téléphone



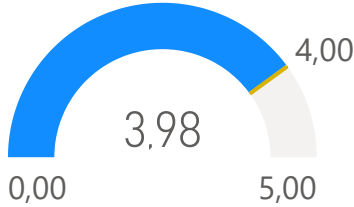
Réservation - Téléphone



Réservation - Internet

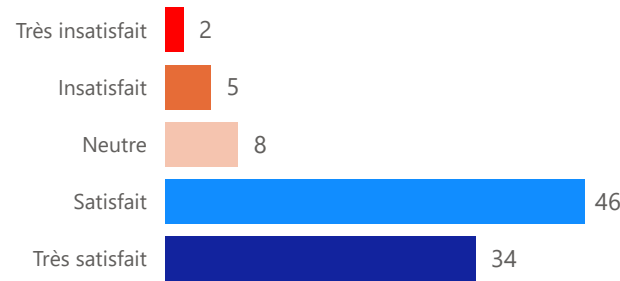


Niveau de satisfaction à l'égard de l'offre en transport adapté

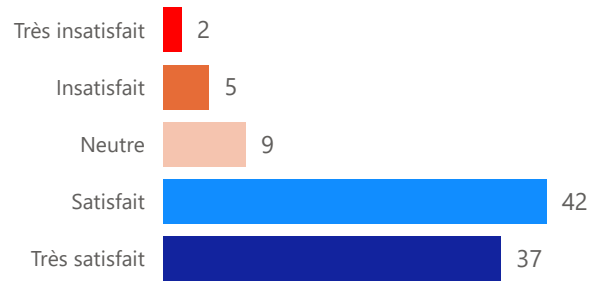


La note globale de satisfaction est de 3,98 sur 5, ce qui indique un bon niveau de satisfaction des répondants à l'égard de l'offre en transport adapté.

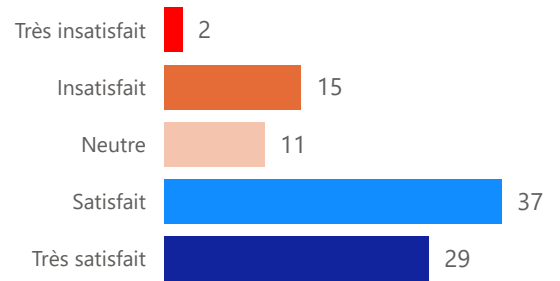
Tarifcation



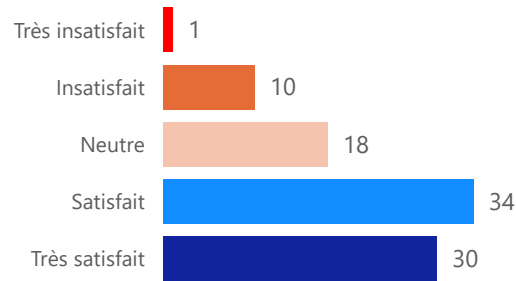
Qualité générale



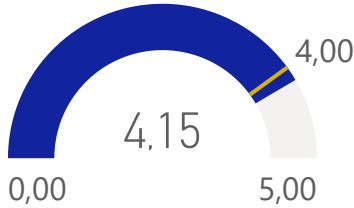
Réservation - Délais



Modification/Annulation

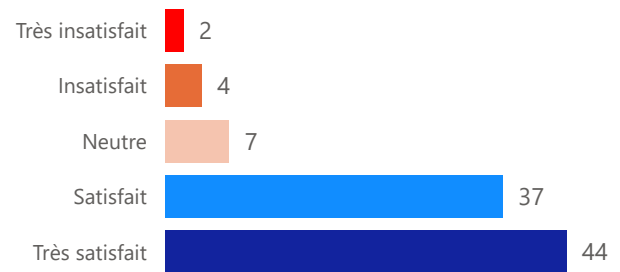


Niveau de satisfaction à l'égard des chauffeurs

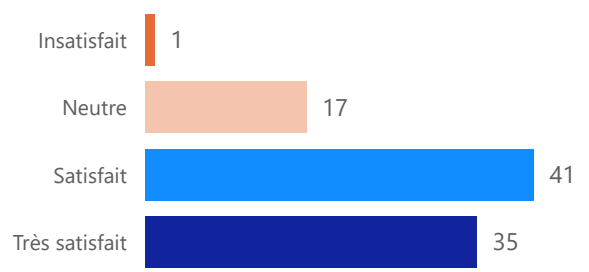


La note globale de satisfaction est de 4,15 sur 5, ce qui indique un niveau de satisfaction élevé des répondants à l'égard des chauffeurs.

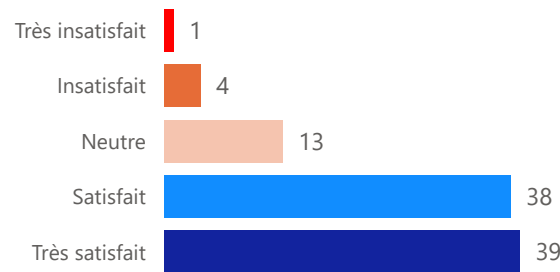
Accueil et amabilité



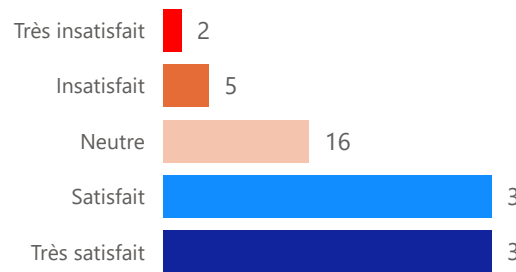
Connaissance des trajets



Conduite

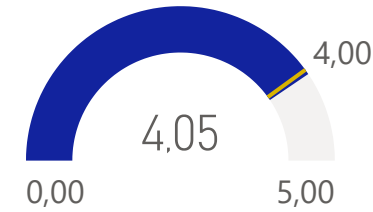


Aide



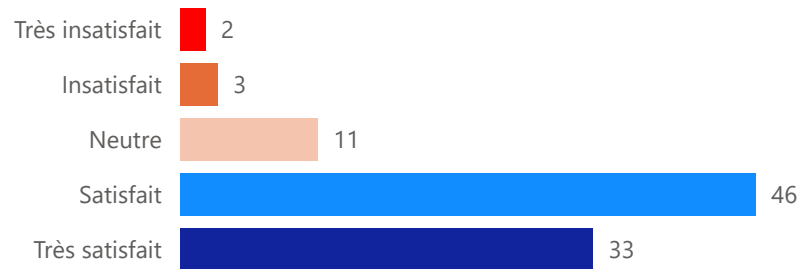


Niveau de satisfaction à l'égard des véhicules

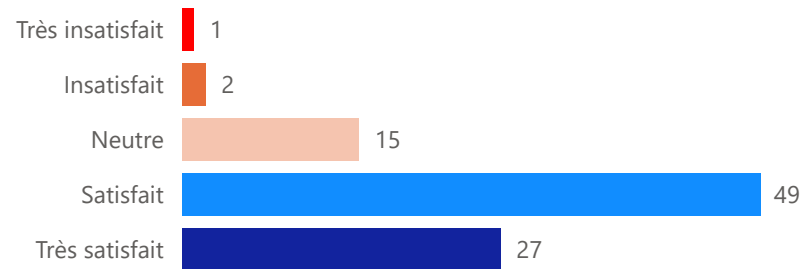


La note globale de satisfaction est de 4,05 sur 5, ce qui indique un niveau de satisfaction élevé des répondants à l'égard des véhicules utilisés.

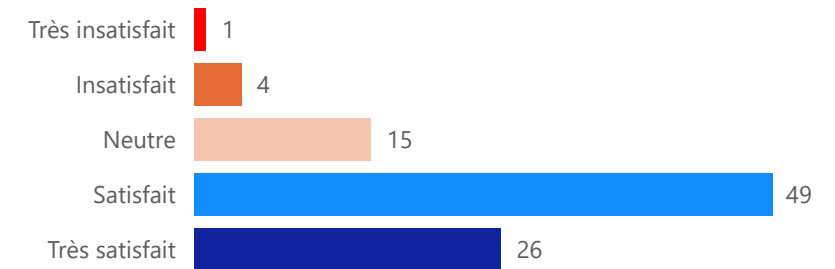
Espace disponible



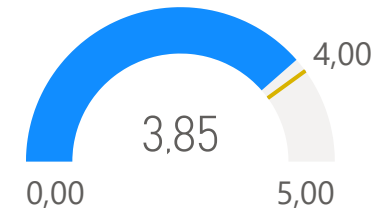
Confort



État général du véhicule

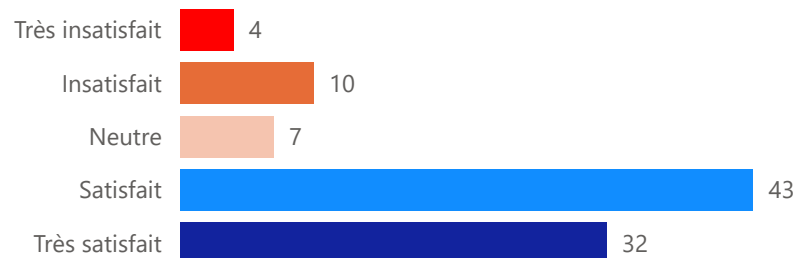


Niveau de satisfaction à l'égard de l'expérience de vos déplacements

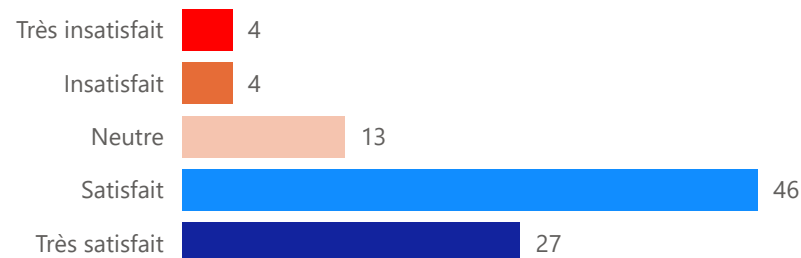


La note globale de satisfaction est de 3,85 sur 5, ce qui indique un bon niveau de satisfaction des répondants à l'égard de l'expérience.

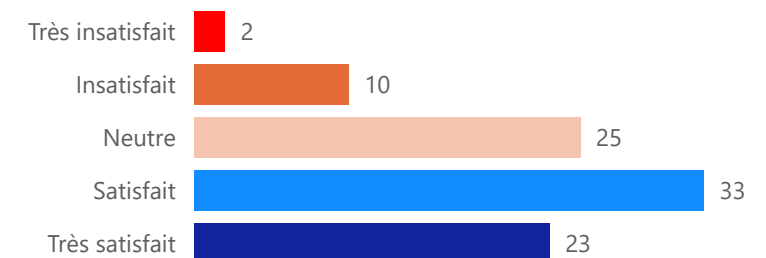
Ponctualité



Durée des trajets



Retour sur appel



Commentaires des répondants

Expérience des déplacements (76 commentaires)

- Retards fréquents ou non-respect des horaires : **28**
- Départs trop rapides si l'utilisateur n'est pas prêt : **14**
- Manque de flexibilité lors de rendez-vous imprévisibles : **22**
- Temps de trajet trop long : **12**

Service à la clientèle (50 commentaires)

- Retour d'appels longs ou inexistants : **14**
- Manque d'empathie ou attitude parfois inappropriée : **8**
- Difficulté à joindre quelqu'un en dehors heures de bureau : **6**
- Manque de suivi des plaintes : **3**
- Temps d'attente élevé au téléphone : **6**
- Problèmes dans la gestion des réservations : **13**

Offre en transport adapté (45 commentaires)

- Rigidité des règles et manque de flexibilité des réservations (horaires, modifications, week-end) : **19**
- Difficulté à réserver pour des besoins imprévus : **7**
- Disponibilité réduite lors des jours fériés : **4**
- Nombre limité de bagages autorisés : **3**
- Paiement en argent contraignant : **4**
- Frais d'annulation jugés trop élevés : **8**

Chauffeurs (52 commentaires)

- Courtoisie et gentillesse : **12**
- Aide apportée aux usagers : **8**
- Patience et respect : **7**
- Exécution stricte des règles (départs rapides, peu de tolérance) : **6**
- Conduite parfois inadéquate ou impatience : **4**
- Manque de compréhension des besoins spécifiques : **5**
- Ponctualité inégale : **6**
- Manque d'expérience avec certaines clientèles (déficience intellectuelle, mobilité réduite) : **4**

Véhicules (17 commentaires)

- Odeurs : **2**
- Confort limité (trop serré, surcharge de passagers) : **4**
- Difficulté à monter dans les véhicules (hauteur, accessibilité) : **3**
- Bruit (véhicules ou musique trop forte) : **3**
- Propreté des véhicules variable : **2**
- Besoin de véhicules mieux adaptés (4x4, fauteuil roulant) : **3**