

Présentation des résultats

Évaluation du service de transport adapté

Edition 2022

DATE 2023-02-06 NUMÉRO DE PROJET 11785-003





PROFIL DES RÉPONDANTS

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE



Un **sondage téléphonique** mené auprès de personnes inscrites au service de transport adapté de la ville de Saint-Jean-sur-Richelieu car devant composer avec des limitations, âgées de 18 ans et plus et capables de s'exprimer en français ou en anglais, ou accompagnées d'un proche aidant pouvant répondre en leur nom.

L'échantillon téléphonique provient d'une liste de contacts fournie par MOBI.

Au total, la liste contenait 1 440 contacts (personnes inscrites au service de transport adapté). De ce nombre, 398 ont accepté de répondre au sondage, ce qui correspond à un taux de réponse de 55%. Ce taux s'explique en partie par :

- Un taux de refus élevé chez les non-usagers, ce qui entraîne une surreprésentation des usagers dans l'échantillon;
- Le fait que le même numéro de téléphone soit attribué à plusieurs contacts, faisant ainsi en sorte que la personne qui répond au téléphone, souvent un proche aidant, avait déjà répondu aux questions et ne souhaitait pas y répondre à nouveau pour d'autres contacts;
- Plusieurs contacts ne sont plus valides (déménagement, décès, ligne hors service, etc.).



Chez Léger, dans le but d'optimiser le taux de réponse, de nombreux rappels ont été effectués (moyenne de 15 rappels) dans le but d'obtenir une réponse.

Aussi, des actions ont été posées par la Ville afin de solliciter la participation au sondage et de favoriser la mobilisation quant à son importance dans un objectif d'amélioration du service offert :

- Distribution de tracts dans les véhicules;
- Promotion dans la correspondance annuelle transmise aux usagers et dans le Guide Loisirs envoyé à toute la population (novembre 2022);
- Information diffusée dans la section « Transport adapté » du site Internet de la Ville, sur sa page Facebook et sur la boîte vocale du service de réservation;
- Diffusion auprès des membres de la Table de concertation des associations de personnes handicapées du Haut-Richelieu (regroupe 25 organismes).

À titre indicatif, la marge d'erreur maximale d'un échantillon probabiliste de même taille (n=398) sur une population de 1 440 sujets est de +/- 4,18%, 19 fois sur 20.



Avant d'entreprendre la collecte officielle des données, un prétest a été réalisé le 1^{er} novembre 2022 afin de valider le questionnaire et d'assurer son déroulement logique. Ce prétest a permis de déterminer que la durée moyenne des entrevues téléphoniques dépassait la durée prévue. Le questionnaire a donc été ajusté, en concertation avec les professionnelles de la Ville. En raison des changements majeurs apportés au questionnaire, les données précédemment récoltées ont été détruites et un second prétest a été mené le 11 novembre. La collecte des données officielle s'est déroulée du 14 novembre au 6 décembre 2022 inclusivement.

PROFIL DES RÉPONDANTS

	(n=398)		(n=398)		(n=398)
Le répondant a répondu pour lui-même		Ville		Ville (suite)	
Oui	62%	Secteur Est	93%	Secteur Ouest	7%
Non	38%	Henryville	1%	Saint-Bernard-de-Lacolle	1%
Sexe		Lacolle	1%	Saint-Chrysostome	1%
Homme	41%	Mont-Saint-Grégoire	1%	Sainte-Clothilde	1%
Femme	59%	Napierville	2%	Saint-Cyprien-de-Napierville	<1%
Groupe d'âge		Noyan	<1%	Saint-Édouard	<1%
Moins de 18 ans	1%	Saint-Alexandre	1%	Saint-Isidore	1%
De 18 à 24 ans	4%	Sainte-Anne-de-Sabrevois	1%	Sainte-Martine	1%
De 25 à 34 ans	11%	Saint-Blaise-sur-Richelieu	1%	Saint-Michel	<1%
De 35 à 44 ans	6%	Saint-Georges-de-Clarenceville	<1%	Saint-Patrice-de-Sherrington	1%
De 45 à 54 ans	6%	Saint-Jacques-le-Mineur	1%	Saint-Rémi	2%
De 55 à 64 ans	16%	Saint-Jean-sur-Richelieu	82%	Saint-Urbain-Premier	1%
De 65 à 74 ans	25%	Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix	2%		
De 75 à 79 ans	9%	Saint-Sébastien	1%		
80 ans ou plus	22%	Saint-Valentin	<1%		
		Venise-en-Québec	1%		

PROFIL DES RÉPONDANTS

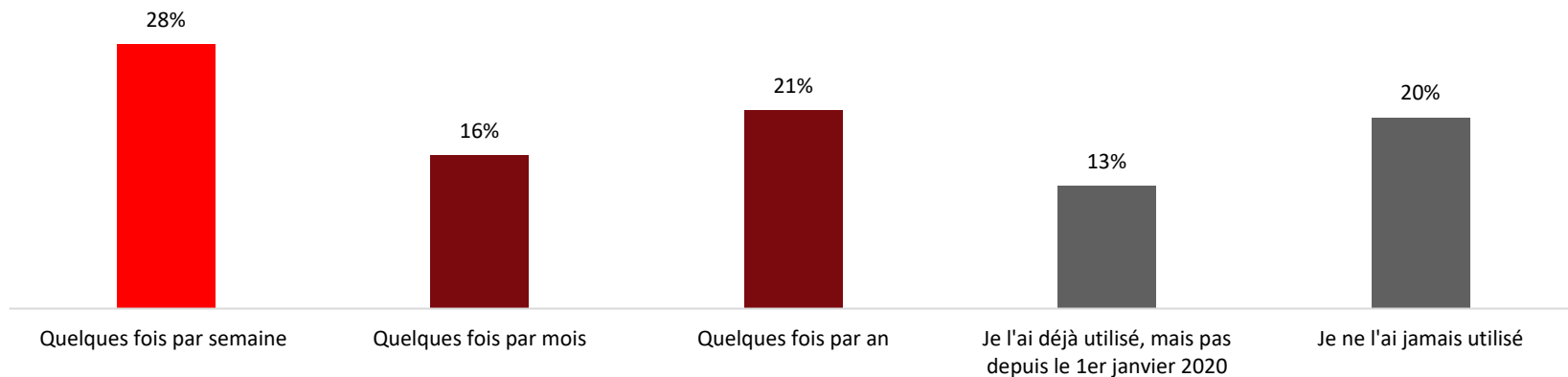
		(n=398)
Limitation(s)		
Auditive		17%
Visuelle		24%
Parole		21%
Motrice		81%
Intellectuelle ou psychique		45%
Organique		56%
Utilisation d'un appareil pour les déplacements		
Non		23%
Oui		77%

La fréquence d'utilisation

En tout, 65% des personnes qui ont répondu au sondage ont utilisé le transport adapté depuis le 1^{er} janvier 2020, dont 28% qui l'utilisent régulièrement (quelques fois par semaine).

Depuis le 1^{er} janvier 2020, à quelle fréquence avez-vous utilisé le transport adapté?

Base : l'ensemble des répondants (n=398)



La fréquence d'utilisation

Les personnes atteintes de limitations intellectuelles ou psychiques (36%) sont plus nombreuses parmi les utilisateurs réguliers du service, mais la proportion totale d'utilisateurs est uniforme pour tous les types de limitation.

Les personnes âgées de 25 à 34 ans (57%) et de 35 à 54 ans (42%) et celles qui n'ont pas besoin d'un appareil pour les aider dans leurs déplacements (49%) sont aussi plus nombreuses parmi les utilisateurs réguliers du service.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, à quelle fréquence avez-vous utilisé le transport adapté?

Base : l'ensemble des répondants n=	TOTAL	Limitation					
		Auditive	Visuelle	Parole	Motrice	Intellectuelle et psychique	Organique
	398	68	94	83	323	179	223
USAGERS : RÉGULIERS + OCCASIONNELS	65%	63%	68%	60%	65%	65%	65%
Usagers réguliers (Quelques fois par semaine)	28%	24%	30%	27%	24%	36%	22%
Usagers occasionnels	37%	40%	38%	34%	41%	30%	43%
Quelques fois par mois	16%	21%	11%	11%	18%	11%	19%
Quelques fois par an	21%	19%	28%	23%	23%	18%	24%
Non-usagers	33%	32%	31%	40%	34%	33%	33%
Je l'ai déjà utilisé, mais pas depuis le 1er janvier 2020	13%	13%	15%	17%	13%	16%	13%
Je ne l'ai jamais utilisé	20%	19%	16%	23%	21%	17%	20%



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. L'utilisation du service de transport adapté

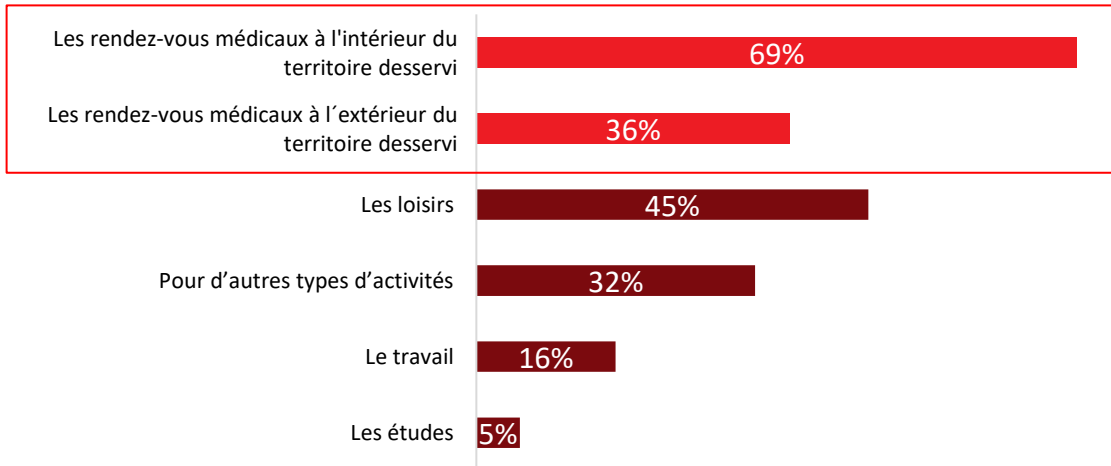
Les raisons d'utilisation

Les principales trois premières raisons d'utilisation du transport adapté sont les rendez-vous médicaux à l'intérieur (69%) et à l'extérieur du territoire desservi (36%) et les loisirs (45%).

Parmi ceux qui utilisent le service pour les rendez-vous médicaux, 77% utilisent le service de retour sur appel pour en revenir.

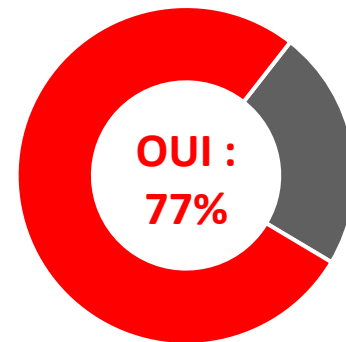
Diriez-vous que vous utilisez souvent, parfois ou jamais le transport adapté pour vous rendre à chacune des activités suivantes?

*Base : ceux qui utilisent le service au moins quelques fois par année (n=261)
Total parfois + souvent*



Pour revenir d'un rendez-vous médical, utilisez-vous le service de retour sur appel?

Base : ceux qui utilisent le service pour se rendre à des rendez-vous médicaux (n=190)



Les raisons d'utilisation

Les personnes qui composent avec une limitation auditive, visuelle, motrice et organique sont plus nombreux à utiliser le service de transport adapté pour se rendre à des rendez-vous médicaux.

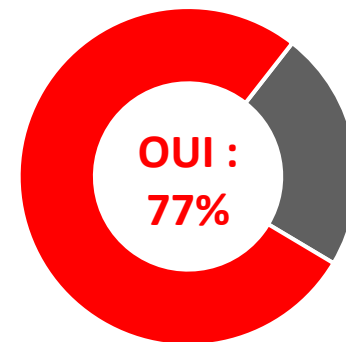
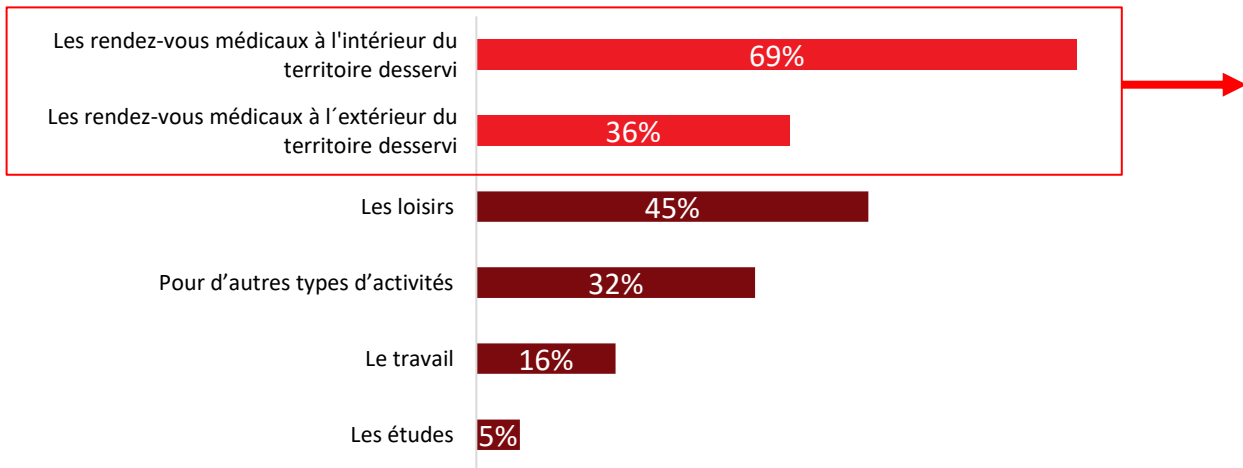
Rappelons qu'ils sont aussi plus nombreux à utiliser le service de transport adapté de façon occasionnelle.

Diriez-vous que vous utilisez souvent, parfois ou jamais le transport adapté pour vous rendre à chacune des activités suivantes?

*Base : ceux qui utilisent le service au moins quelques fois par année (n=261) – mention multiple
Total parfois + souvent*

Pour revenir d'un rendez-vous médical, utilisez-vous le service de retour sur appel?

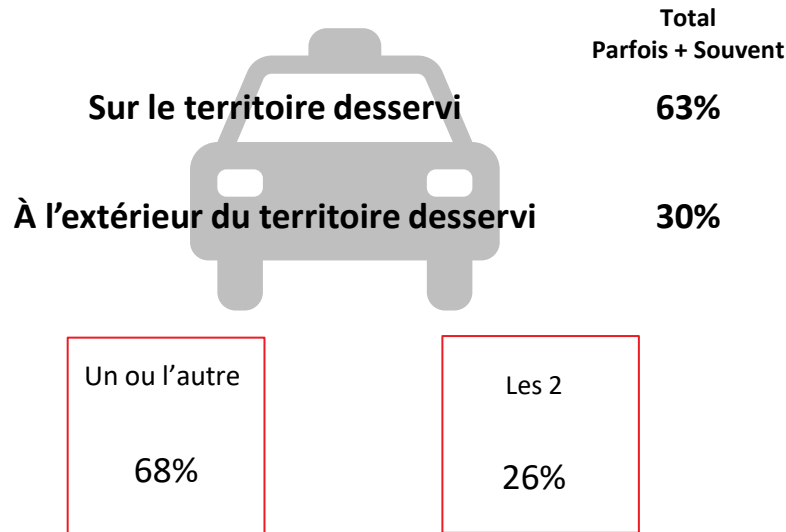
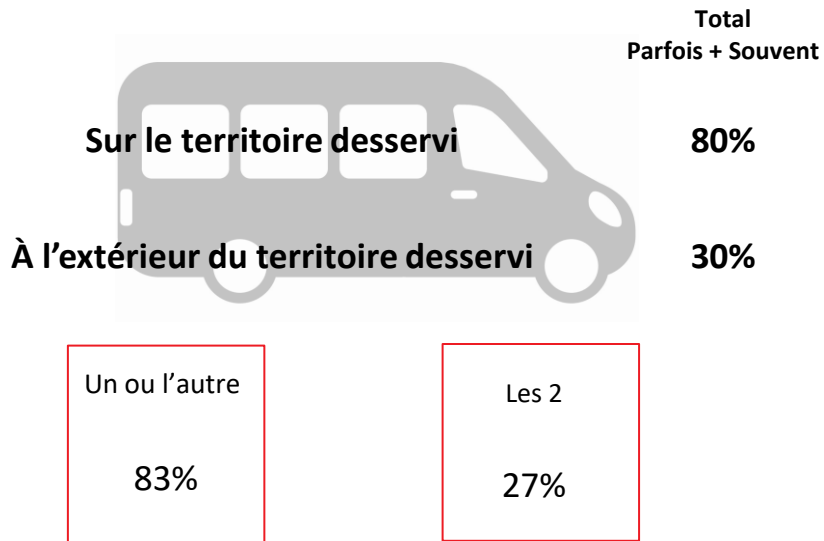
Base : ceux qui utilisent le service pour se rendre à des rendez-vous médicaux (n=190)



Les modes de transport utilisés

Pour chacun des modes de transport suivants, les utilisez-vous souvent, parfois ou jamais?

Base : ceux qui utilisent le service au moins quelques fois par année (n=261)



Les usagers devant composer avec une limitation visuelle (79%), motrice (71%) ou organique (73%) utilisent davantage le service de taxi, et ce, que leur destination se trouve sur le territoire desservi ou non.

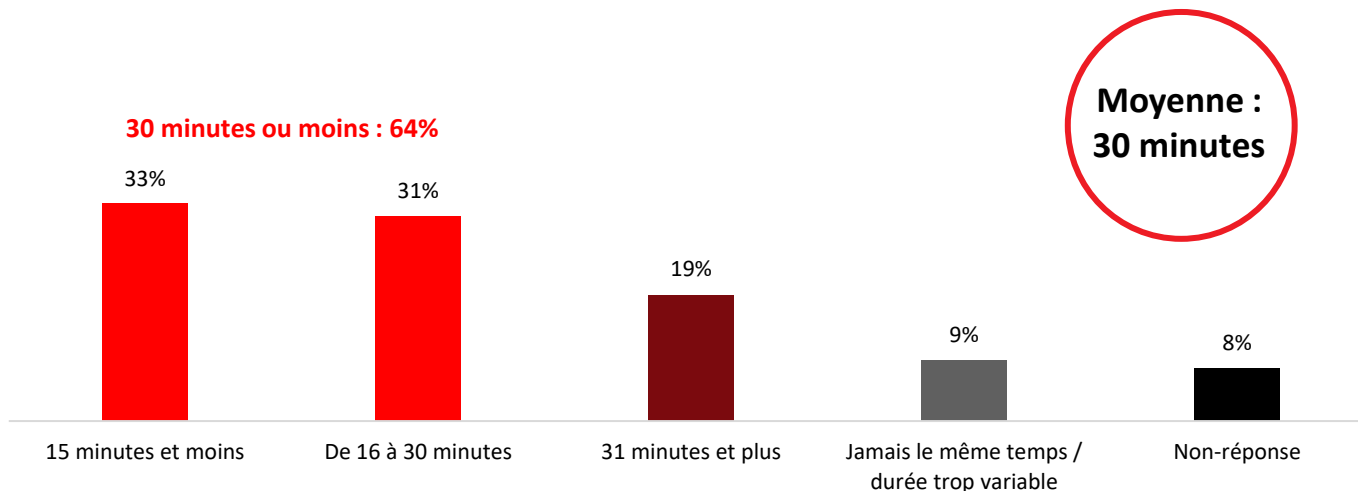
La durée des déplacements

En moyenne, les usagers du transport adapté passent **30 minutes** pour se rendre à leur destination.

Ce temps est toutefois plus élevé parmi les usagers de 35 à 54 ans (41 minutes en moyenne) et ceux qui composent avec une limitation intellectuelle ou psychique (34,5 minutes en moyenne).

En moyenne, combien de temps (en minutes) passez-vous à bord du véhicule pour vous rendre à votre destination?

Base : ceux qui utilisent le service au moins quelques fois par année (n=261)

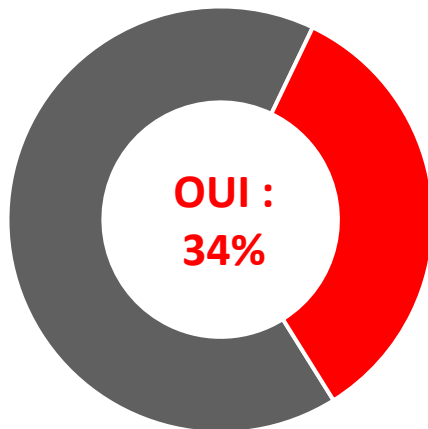


Les habitudes de réservation

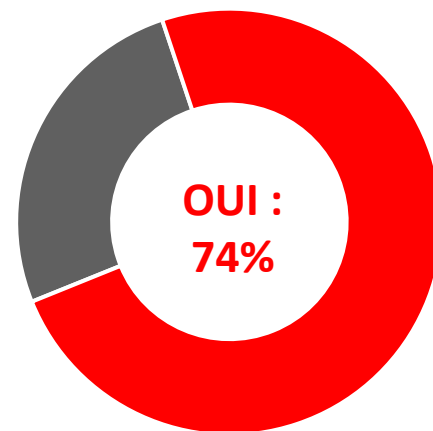
Habituellement, réservez-vous le transport adapté...?

Base : ceux qui utilisent le service au moins quelques fois par année (n=261) – mention multiple

...pour des PLAGES HORAIRES RÉCURRENTES?



...AU BESOIN, pour chaque utilisation?



Cette proportion grimpe à 75% parmi les 34 ans et moins et à 48% parmi les personnes qui composent avec une limitation intellectuelle ou psychique.

Ces deux groupes sont surreprésentés parmi les usagers régulier.

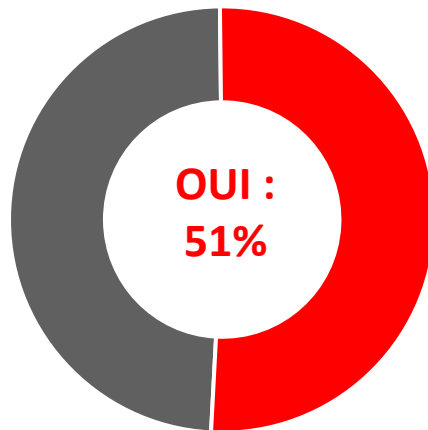
Les réservations : annulation

Il arrive à la moitié des usagers d'annuler leur réservation de transport adapté.

Sans surprise, les usagers réguliers sont plus nombreux à avoir déjà annulé une réservation (65%).

Vous arrive-t-il d'annuler vos réservations?

Base : ceux qui utilisent le service au moins quelques fois par année (n=261)



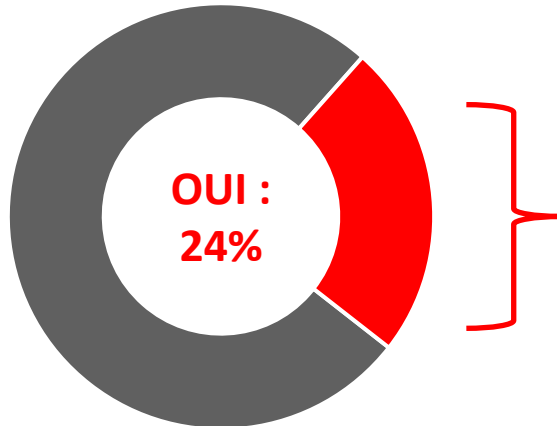
Les réservations : refus

Le quart des usagers ont essayé un refus lors d'une démarche de réservation au cours des deux dernières années, une proportion uniforme parmi tous les sous-groupes.

Les deux raisons les plus souvent invoquées pour expliquer ce refus sont le fait que la destination souhaitée n'était pas offerte et qu'aucune place n'était disponible à l'heure demandée.

**Dans les deux dernières années,
vous a-t-on déjà refusé une réservation de transport adapté?**

Base : ceux qui utilisent le service au moins quelques fois par année (n=261)



Pourquoi vous a-t-on refusé la réservation?

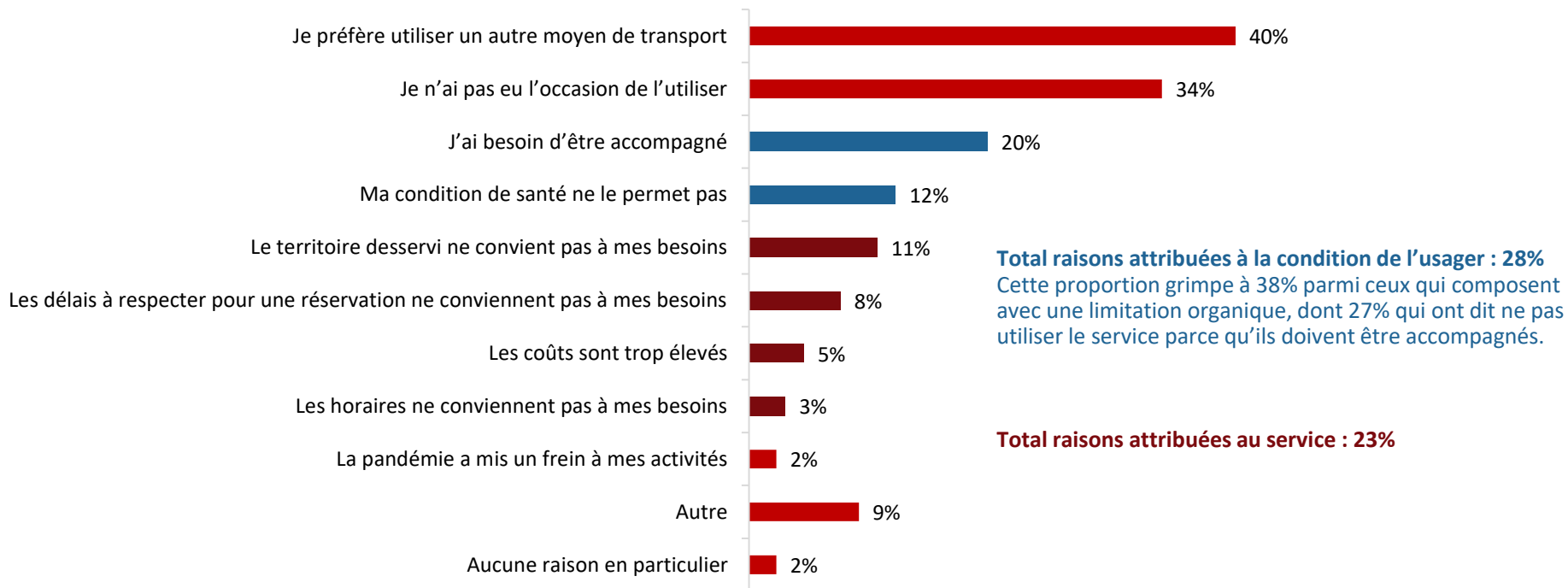
Base : ceux à qui n a déjà refusé une réservation au cours des deux dernières années

<i>Base : ceux qui se sont déjà fait refuser une réservation</i>	n=	TOTAL
		62
La destination souhaitée n'est pas offerte par le service		26%
Aucune place n'était disponible à l'heure demandée		26%
L'heure souhaitée n'est pas dans l'horaire du service		15%
L'équipement d'aide à la mobilité était non conforme au service		3%
Autre raison		27%

Les raisons de non-utilisation

Pour quelle(s) raison(s) n'utilisez-vous pas ou n'utilisez-vous plus le service?

Base : ceux qui n'ont jamais utilisé le service ou qui ne l'ont pas fait depuis janvier 2020 (n=133) – plusieurs mentions possibles



2. L'évaluation du service

La ponctualité et l'attente

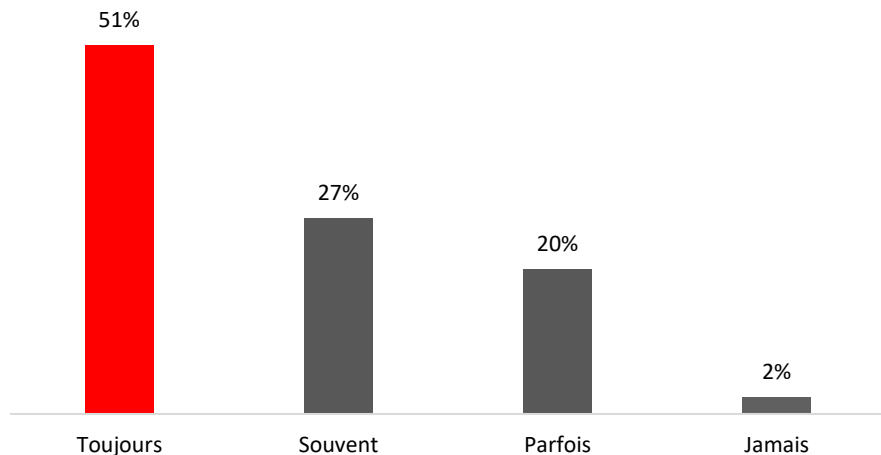
La majorité des usagers du transport adapté ont une expérience positive en matière de ponctualité du service: 51% disent que le transport arrive toujours à l'heure prévue et 27% que c'est souvent le cas (total 77%).

Les usagers réguliers sont toutefois moins nombreux à faire un bilan positif de la ponctualité du service (66%, contre 86% des usagers occasionnels).

Lorsque le transport ne se présente pas à l'heure, 44% des répondants disent que la nature du décalage par rapport à l'heure convenue est très variable, alors que 38% composent le plus souvent avec un retard.

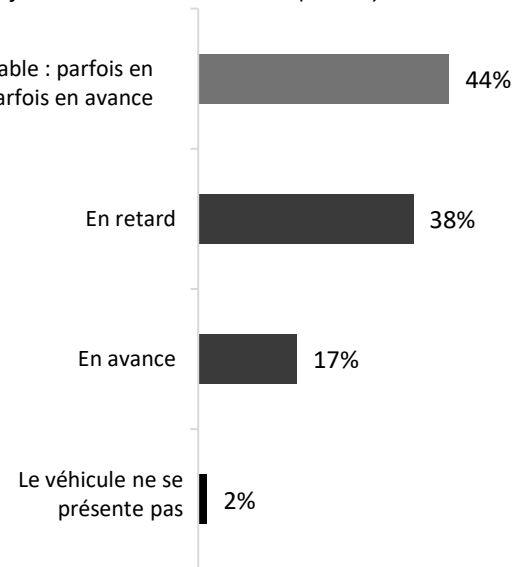
Lorsque vous utilisez le transport adapté, le véhicule arrive-t-il toujours, souvent, parfois ou jamais à l'heure convenue?

Base : ceux qui utilisent le service au moins quelques fois par année (n=261)



Quand le véhicule n'arrive pas à l'heure prévue, arrive-t-il habituellement...?

Base : ceux qui ont indiqué que véhicule arrive souvent, parfois ou jamais à l'heure convenue (n=128)

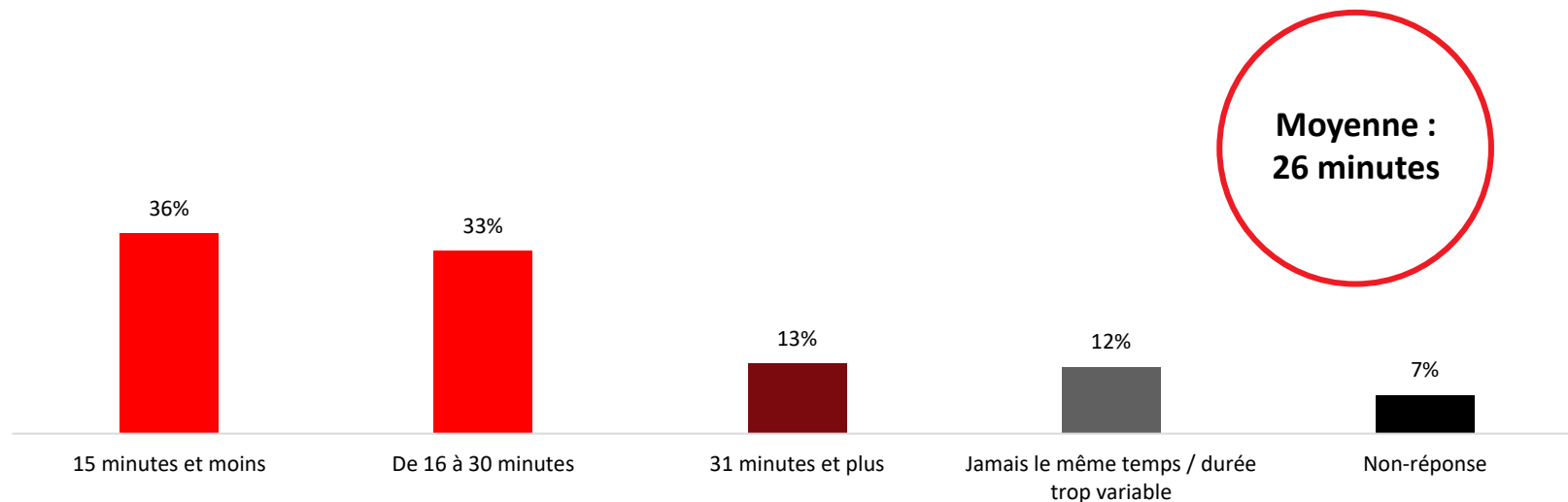


La ponctualité et l'attente

En ce qui concerne les retour sur appel, les utilisateurs du service évaluent qu'ils attendent le véhicule 26 minutes en moyenne après leur appel à la répartitrice, un résultat uniforme dans tous les sous-groupes.

Dans le cas d'un retour sur appel, combien de temps (en minutes) attendez-vous habituellement le véhicule après votre appel à la répartitrice?

Base : ceux qui utilisent le service de retour sur appel (n=159)



Le degré de satisfaction

En général, 85% des usagers du transport adapté de disent satisfaits du service.

<p>Êtes-vous satisfait(e) du service de transport adapté en général? Penchons-nous maintenant sur des aspects spécifiques du service du transport adapté. Diriez-vous que vous êtes satisfait oui ou non? % OUI</p>	<p>TOTAL n=265</p>
<p>Le service en général</p>	<p>85%</p>

Le degré de satisfaction

En général, 85% des usagers du transport adapté de disent satisfaits du service.

Interrogé sur divers aspects du service, une majorité d'usagers se montrent satisfaits de chacun d'eux, à l'exception de la facilité à obtenir un transport pour un déplacement imprévu ou urgent dont le tiers seulement se disent satisfaits .

Remarquons que les usagers de 55 ans et plus sont plus satisfaits du service en général (89%) et de quatre aspects du services parmi les dix évalués (le temps pris pour se rendre à destination: 87%; les heures de service: 81%; le territoire desservi: 78%; la facilité pour obtenir un transport pour un déplacement imprévu ou urgent: 38%)

Êtes-vous satisfait(e) du service de transport adapté en général? Penchons-nous maintenant sur des aspects spécifiques du service du transport adapté. Diriez-vous que vous êtes satisfait oui ou non? % OUI	TOTAL n=265
Le service en général	85%
Procédure pour entrer ou sortir du véhicule	92%
Délai de réponse du service de réservation	90%
Temps pris pour se rendre à destination une fois à bord	84%
Service de retour sur appel après un rendez-vous médical	82%
Heures de service dans votre secteur	77%
Heures de départ proposées par le service de réservation	75%
Façon d'annuler une réservation	74%
Le territoire desservi	73%
Délai pour réserver un déplacement (avant midi la veille du déplacement)	71%
Facilité à obtenir un transport pour un déplacement imprévu ou urgent	33%

Le service de taxi, d'autobus et de minibus

Les usagers ont aussi été interrogés plus précisément sur leur satisfaction à l'égard des services qu'ils utilisent, que ce soit le service de taxi et/ou le service d'autobus et de minibus.

Les deux type de véhicules obtiennent un taux de satisfaction supérieur à 80% pour chacun des sept aspects évalués.

Les points jugés les plus faibles diffèrent selon le type de véhicule: c'est la façon de conduire des chauffeurs et leur ponctualité qui sont les moins bien notés pour le service de taxi, alors que c'est la durée du trajet qui obtient l'évaluation la moins favorable pour le service d'autobus et de minibus.

Base : les usagers de chacun des services % OUI n=	SERVICE DE TAXI 169	SERVICE D'AUTOBUS ET DE MINIBUS 216
La gentillesse des chauffeurs	93%	97%
Le sentiment de sécurité à bord	93%	95%
La durée du trajet	92%	81%
Le confort à bord	92%	90%
La propreté des véhicules	92%	96%
La façon de conduire des chauffeurs	89%	94%
La ponctualité des chauffeurs	86%	91%

Le service de taxi, d'autobus et de minibus

En regard des différences entre les sous-groupes, remarquons que les usagers composant avec une **limitation motrice** se montrent satisfaits dans une plus grande proportion quant à **la gentillesse des chauffeurs de taxi (96%)** et **leur façon de conduire (91%)** ainsi qu'à **la propreté de ces véhicules (94%)**.

<i>Base : les usagers de chacun des services</i> % OUI n=	SERVICE DE TAXI 169	SERVICE D'AUTOBUS ET DE MINIBUS 216
La gentillesse des chauffeurs	93%	97%
Le sentiment de sécurité à bord	93%	95%
La durée du trajet	92%	81%
Le confort à bord	92%	90%
La propreté des véhicules	92%	96%
La façon de conduire des chauffeurs	89%	94%
La ponctualité des chauffeurs	86%	91%

Les nouveaux minibus

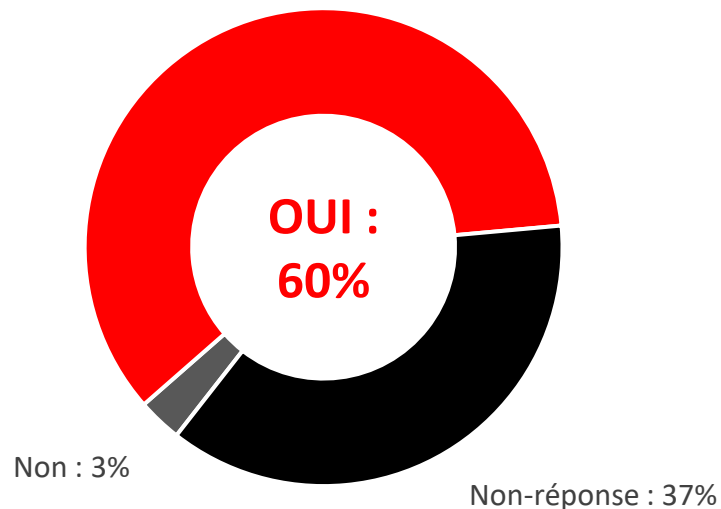
Toujours au sujet du service d'autobus et de minibus, les usagers ont été interrogés sur leur satisfaction à l'égard des modifications qui ont été apportées à cette dernière catégorie de véhicule.

60% s'en sont dit satisfaits, 2% insatisfaits alors que 37% ont été dans l'impossibilité de se prononcer.

Ramené sur la base de ceux qui se sont prononcé seulement, le taux de satisfaction à l'égard des nouveaux minibus se chiffre à 95%.

Certaines modifications ont été apportées au service de minibus. Êtes-vous satisfait des nouveaux minibus?

Base : l'ensemble des usagers (n=265)



Le service de réservation

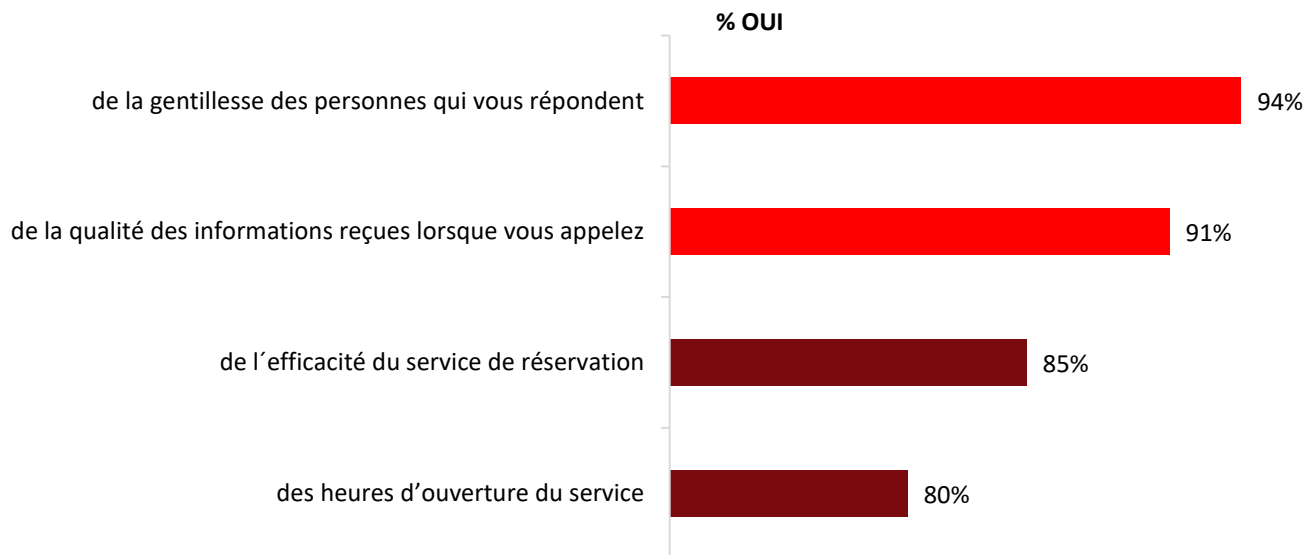
Le taux de satisfaction est aussi élevé pour le service de réservation.

L'ensemble des quatre aspects évalués obtiennent des notes égales ou supérieures à 80%, les heures d'ouverture du service étant l'aspect le moins bien évalué.

Cette évaluation est uniforme

Les questions suivantes porteront sur le **SERVICE DE RÉSERVATION**. Diriez-vous que vous êtes satisfait ou non ...?

Base : l'ensemble des répondants, excluant ceux qui n'ont jamais utilisé le service, ou pas depuis janvier 2020 (n=265)



3. Les besoins des personnes inscrites

Les destinations

Qu'ils résident dans le secteur Est ou Ouest, la Rive-Sud (Candiac, Laprairie, Brossard, Greenfield Park, St-Hubert, St-Lambert, Longueuil, Boucherville et St-Bruno) est la principale destination des personnes inscrites au service de transport adapté.

Parmi les secteurs suivants, veuillez indiquer si vous avez à vous y rendre fréquemment, occasionnellement ou jamais.

TOTAL OUI (occasionnellement+ fréquemment)

	SECTEUR EST (n=372)	SECTEUR OUEST (n=26)
Sur la Rive-Sud	51%	62%
À Montréal	34%	38%
Dans le secteur Chambly	19%	
Dans le secteur de Sainte-Catherine		38%
À Saint-Jean-sur-Richelieu		19%

Les plages horaires

En semaine comme durant la fin-de-semaine, la plus grande part des besoins en déplacement des personnes inscrites ont lieu entre 7h00 et 17h00.

Les abonnés plus jeunes manifestent toutefois en plus grand nombre des besoins de déplacement en soirée, principalement entre 17h00 et 21h00, mais aussi entre 21h00 et minuit.

	Entre minuit et 5h	Entre 5h et 7h	Entre 7h et midi	Entre midi et 17h	Entre 17h et 21h	Entre 21h et minuit
En semaine	4%	19%	79%	79%	33% 60% parmi les 35-54 ans	13% 23% parmi les 35-54 ans
La fin de semaine	4%	8%	37%	47%	26% 54% parmi les 35-54 ans et 50% parmi les 18-24 ans	12% 31% parmi les 18-24 ans

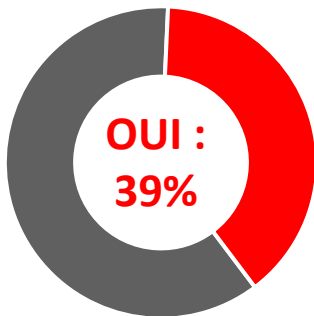
Les services en ligne

Si globalement une minorité seulement de personnes inscrites au service de transport adapté montrent de l'intérêt pour les services en ligne, cette proportion est significativement plus élevée parmi les plus jeunes (18 à 54 ans) et parmi les personnes qui ont une limitation de la parole.

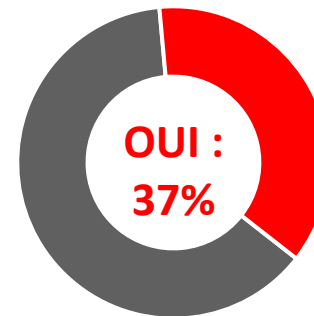
Parlons maintenant de service en ligne, par Internet. Seriez-vous personnellement intéressé à pouvoir...?

Base : l'ensemble des répondants (n=398)

...réserver un transport en ligne



...payer en ligne



Réserver ET payer en ligne : 32%

Base : l'ensemble des répondants % OUI	Âge			Limitation					
	34 ans et moins	35-54 ans	55 ans ou plus	Auditive	Visuelle	Parole	Motrice	Intellectuelle et psychique	Organique
n=	62	48	284	68	94	83	323	179	223
...réserver un transport en ligne	73%	67%	28%	22%	43%	54%	39%	44%	33%
...payer en ligne	66%	58%	27%	19%	36%	57%	38%	44%	31%
Réserver ET payer en ligne	63%	54%	23%	15%	34%	51%	33%	39%	26%

Les critères importants

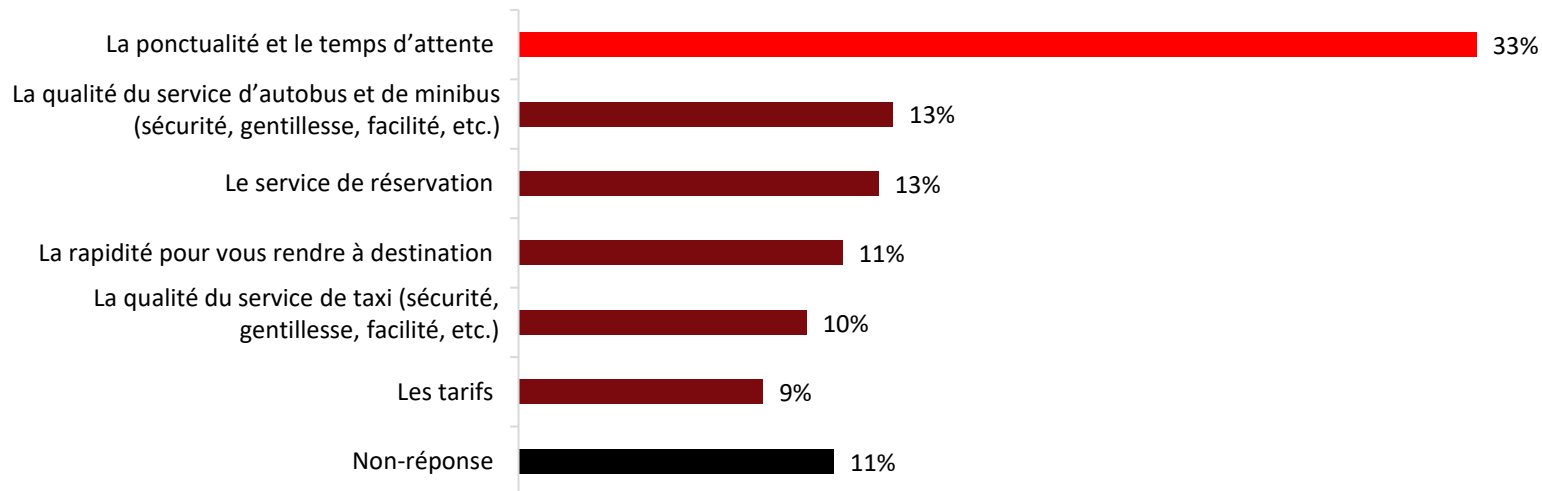
La ponctualité et le temps d'attente sont le critère le plus important pour les personnes inscrite au service de transport adapté (33%), une proportion qui grimpe à 42% parmi ceux qui utilisent le service régulièrement.

➤ Rappelons que 51% des usagers disent que le service arrive toujours à l'heure et 27% qu'il arrive souvent à l'heure.

Les tarifs arrive en queue de peloton des préoccupations (9%).

Parmi les éléments de service suivants pour le transport adapté, lequel est LE PLUS important?

Base : l'ensemble des répondants (n=398)

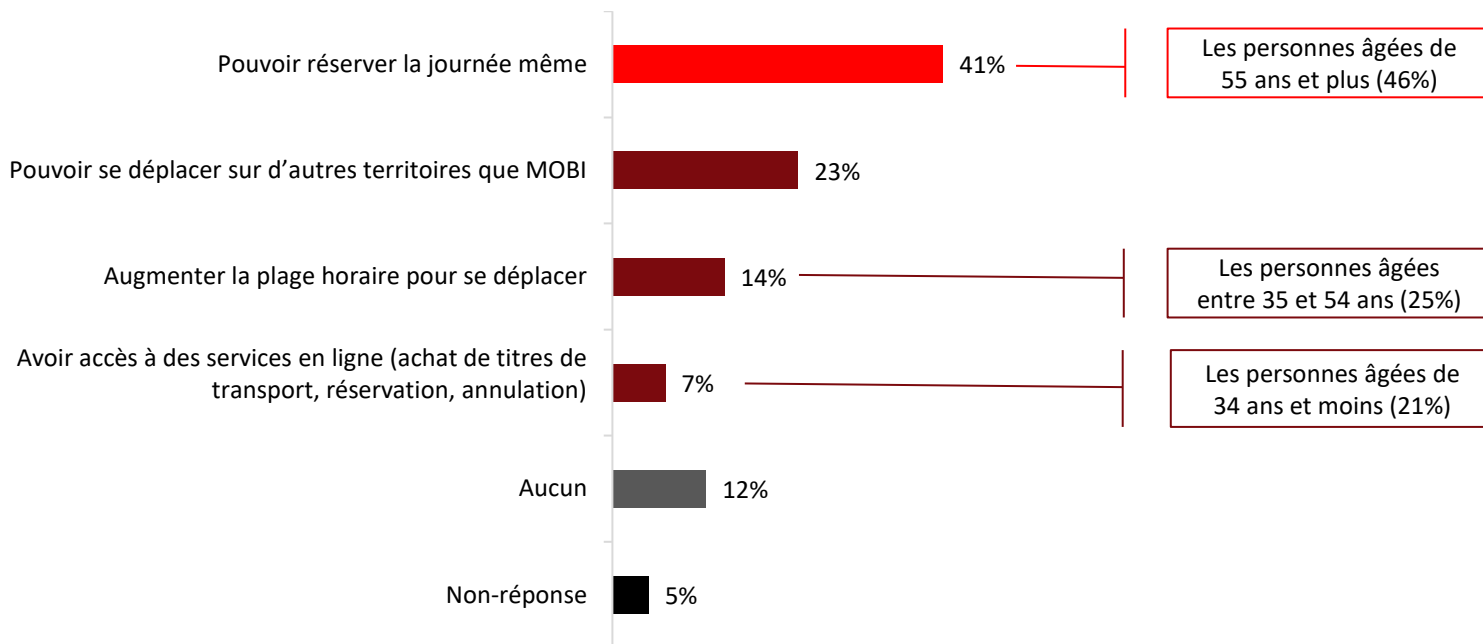


Les améliorations souhaitées

Interrogés sur les modifications ou ajouts qui pourrait faire en sorte que le service réponde mieux à leur besoin, la plus grande part des personnes inscrites (41%) ont indiqué qu'ils aimeraient pouvoir réserver la journée même.

Parmi les modifications ou ajouts suivants, lequel ferait en sorte que le service réponde mieux à vos besoins?

Base : l'ensemble des répondants (n=398)



4. La gestion des plaintes

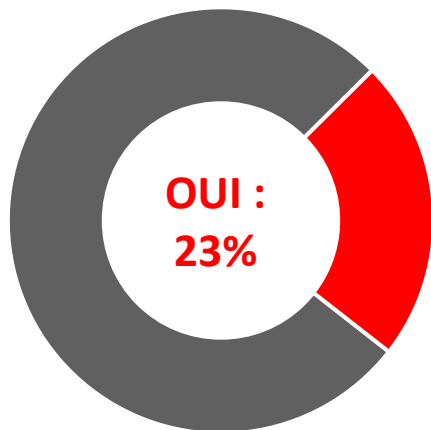
Le dépôt et le règlement d'une plainte

Près du quart des répondants ont déjà déposé une plainte.

Dans 58% des cas, ceux-ci étaient en mesure d'affirmer que le problème avait été réglé suite à leur démarche.

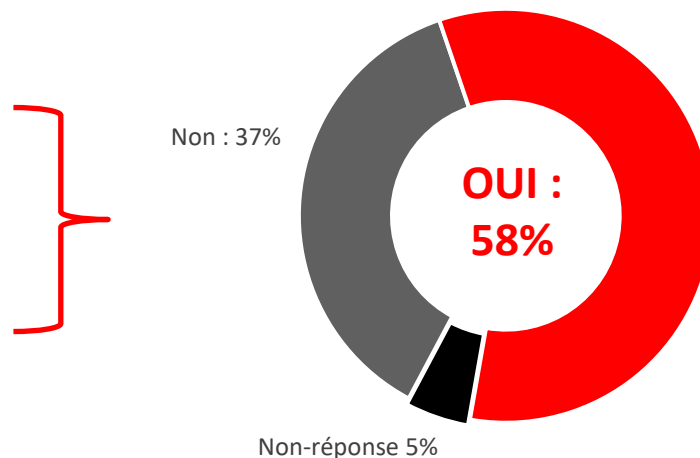
Avez-vous déjà déposé une plainte?

Base : l'ensemble des répondants, excluant ceux qui n'ont jamais utilisé le service, ou pas depuis janvier 2020 (n=265)



Après votre plainte, le problème a-t-il été réglé?

Base : ceux qui ont déjà déposé une plainte (n=62)



Le dépôt et le règlement d'une plainte

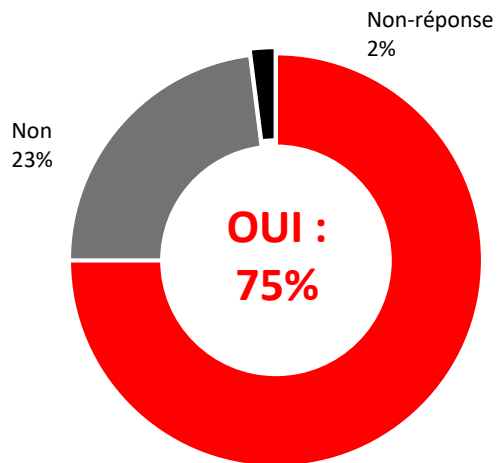
Si 75% de ceux qui n'ont jamais déposé de plainte disent qu'ils seraient à l'aise de le faire, seulement 42% sauraient comment procéder.

Les répondants les plus âgés, soit ceux qui ont 80 ans ou plus, sont proportionnellement moins nombreux à se dire à l'aise de déposer une plainte s'ils avaient à le faire (64%).

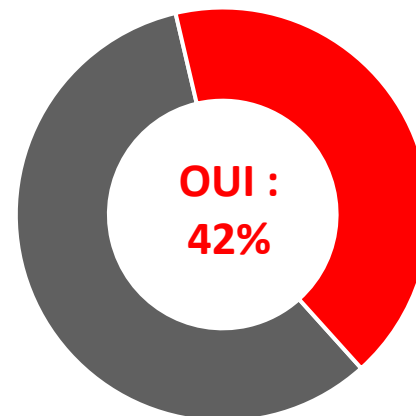
Si vous aviez à déposer une plainte...?

Base : ceux qui n'ont jamais déposé de plainte (n=203)

Seriez-vous à l'aise de le faire?



Sauriez-vous comment procéder?



5. En résumé

En résumé

La clientèle de MOBI se divise en deux grands groupes:

- ✓ Des usagers réguliers;
- ✓ En moyenne plus jeunes (18 à 54 ans);
- ✓ Surreprésentés parmi les personnes qui composent avec des limitations intellectuelles ou psychiques;
- ✓ Utilisent le service pour des plages horaires récurrente et, en plus des rendez-vous médicaux, pour le travail et les loisirs.

- ✓ Des usagers occasionnels;
- ✓ Généralement plus âgés;
- ✓ Surreprésentés parmi les personnes qui composent avec des limitations motrices;
- ✓ Utilisent le service pour répondre à des besoins ponctuels, notamment pour se rendre à des rendez-vous médicaux.

En résumé

La satisfaction générale à l'égard du service de transport adapté est élevée.



Certains aspects du service se distinguent d'ailleurs à cet égard. Pas moins de 13 aspects du services sont jugés satisfaisants par au moins 9 usagers sur 10.

Services	% satisfaits
La gentillesse des chauffeurs d'autobus et de minibus	97%
Le sentiment de sécurité à bord des autobus et minibus	95%
La façons de conduire des chauffeurs d'autobus et de minibus	94%
La gentillesse des personnes qui répondent au service de réservation	94%
La gentillesse des chauffeurs de taxi	93%
Le sentiment de sécurité à bord des taxis	93%
La procédure pour entrer ou sortir du véhicule	92%
La durée du trajet en taxi	92%
Le confort à bord des taxis	92%
La ponctualité des chauffeur d'autobus et de minibus	91%
La qualité des informations lorsqu'ils appellent au service de réservation	91%
Le délai de réponse du service de réservation	90%
Le confort à bord des autobus et minibus	90%

En résumé

Priorités pour améliorer la satisfaction à court et moyen terme:

- 1 Répondre aux besoins spontanés, urgents ou imprévisibles de déplacement**
- 2 Offrir un plus grand choix en matière d'heures de service**
- 3 Perfectionner la ponctualité du service, en particulier du service de taxi**
- 4 Commencer à mettre en place quelques options de service en ligne**
- 5 Mieux informer du processus de dépôt d'une plainte**

Ces améliorations permettraient d'adapter le service aux usagers plus jeunes, qui ont des attentes et des habitudes différentes, tout en continuant à répondre aux besoins des usagers plus âgés. Les plus jeunes sont en effet:

- Habités à plus d'instantanéité;
- Actifs et qui souhaitent donc pouvoir se déplacer à des heures plus atypiques, notamment en soirée;
- Plus connectés et habiles avec les nouvelles technologies.

Si 23% de personnes inscrites aimeraient pouvoir se déplacer sur des territoires autres que ceux desservis par MOBI, près de 3 usagers sur 4 se disent satisfaits du territoire desservi actuellement et seulement 11% des non-usagers citent le manque de couverture territoriale comme un frein.

Leger

Noémie Blanchet-Garneau

Analyste de recherche

nblanchet-garneau@leger360.com

(418) 522-7467

Katherine Marcil

Directrice de recherche

kmarcil@leger360.com

(418) 522-7467