

Résultats de sondage

Transport adapté

mars
2026



Société de transport
de Sherbrooke



TE DE S
RGENC

PRIORITÉ

Table des matières

Mise en contexte	04
Synthèse de l'enquête	05
Méthodologie	06
Profil du sondage	07
Profil des répondants	08
Statistiques	10
Services	10
Sécurité lors des déplacements	12
Problématiques rencontrées	13
Axes d'amélioration identifiés par les répondants	14
Satisfaction générale	14
Conclusion	15

Mise en contexte

Dans le cadre du Programme de soutien au transport adapté (PSTA) 2025-2027, le ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD) a mis en place certaines obligations qui doivent être remplies annuellement par les organismes de transport adapté.

Parmi celles-ci figure la réalisation d'un sondage de satisfaction auprès des clients du transport adapté¹. Les résultats du sondage doivent être publiés sur le site Web de la Société de transport de Sherbrooke (STS) et transmis au MTMD au plus tard le **1^{er} avril 2026**.

Cette démarche vise à assurer un suivi rigoureux de la qualité des services offerts, à renforcer la transparence et à soutenir l'amélioration continue. Pour la STS, il s'agit d'une occasion structurée de mesurer l'expérience client au transport adapté et d'appuyer les décisions futures sur des données fiables.

Le service de transport adapté de la STS dessert plusieurs milliers de clients actifs chaque année. Cette clientèle présente des profils variés, incluant des limitations physiques, sensorielles ou cognitives. Dans ce contexte, la mise en œuvre du sondage doit tenir compte de trois enjeux clés :

- **Accessibilité** : proposer un outil clair, inclusif et adapté à une diversité de besoins.
- **Participation** : favoriser un taux de réponse suffisant pour garantir la représentativité et la crédibilité des résultats.
- **Simplicité** : limiter la durée et la complexité du questionnaire afin de faciliter la participation.

L'objectif est de produire un portrait représentatif, rigoureux et exploitable du niveau de satisfaction des clients, présenté dans un rapport conforme aux exigences ministérielles et accessible au public.

¹ Ce document présente les principaux résultats de l'enquête approfondie. Les personnes qui souhaitent consulter l'ensemble des résultats peuvent en faire la demande à l'adresse suivante : admission@sts.qc.ca.

Synthèse de l'enquête

L'enquête de satisfaction, réalisée auprès de **354 clients du transport adapté**, met en lumière un niveau de satisfaction global très élevé, avec une moyenne de **8,5 sur 10**. Les résultats confirment une expérience client positive et constante, tout en identifiant des pistes d'amélioration concrètes.

Points forts

- **Satisfaction générale** : 85,9 % des répondants attribuent une note de 8/10 ou plus.
- **Courtoisie des chauffeurs** : 84,7 % des répondants se disent satisfaits, soulignant la qualité de l'accueil et du service.
- **Sécurité** : plus de 90 % des répondants expriment un sentiment de sécurité à bord des véhicules.
- **Propreté des véhicules** : élément également très bien évalué par les répondants.

Ces résultats témoignent du professionnalisme des équipes et de la qualité du service offert au quotidien.

Axes principaux d'amélioration identifiés par les répondants

- **Ponctualité du service**
- **Temps d'attente au téléphone**
- **Durée des trajets**

Ces éléments représentent des leviers d'amélioration ciblés afin d'améliorer l'expérience client et de maintenir un haut niveau de satisfaction dans les prochaines années.

Méthodologie

La collecte des données s'est déroulée sur une période de 40 jours, du 3 décembre 2025 au 12 janvier 2026, selon une approche mixte combinant le Web et le téléphone. Cette méthode visait à favoriser l'accessibilité et à maximiser le taux de participation.

Seuls les clients ayant utilisé le service au cours des six derniers mois ont été consultés, afin de constituer un échantillon composé de répondants actifs, en mesure de partager une expérience récente et représentative. C'est cet échantillon qui a été contacté par téléphone pour répondre au sondage.

D'ailleurs, pour la portion téléphonique, la STS a mandaté une firme externe indépendante. Cette approche permet d'assurer la neutralité du processus, de renforcer la crédibilité des résultats et de limiter les risques de biais.

Pour la collecte en ligne, le sondage était disponible :

- En numérisant un code QR affiché à bord des véhicules du transport adapté;
- Via une publication sur la page Facebook officielle de la STS;
- Via une fenêtre contextuelle intégrée à la section Transport adapté du site Web de la STS.

Cette stratégie de diffusion multiplateforme a permis de rejoindre efficacement les clients visés, tout en respectant les principes d'accessibilité et de simplicité établis en amont.



33

Nombre de questions

Majoritairement à choix multiples.

354

Répondants totaux

 239  115

353

Réponses valides

Taux de représentativité : 350
(taux de confiance : 95 % / marge
d'erreur de ± 5 %).

15 minutes

Durée moyenne de réponse

 18 minutes  12 minutes

82 %

Taux de réponse

À toutes les questions.

40 jours

Durée de la collecte des données

03/12/25 - 12/01/26

Profil du sondage

Le sondage comprenait **33 questions**, principalement à choix multiples, conçues pour recueillir des informations claires et exploitables sur l'expérience des clients.

Au total, **354 répondants ont participé** au sondage, dont **353 questionnaires répondus ont été jugés valides**. La répartition des répondants selon le mode de collecte est la suivante : **115 réponses** ont été recueillies via le **Web** et **239 par téléphone**.

Le temps moyen de réponse était de **15 minutes**, avec une moyenne de 12 minutes pour le sondage en ligne et 18 minutes pour le sondage téléphonique.

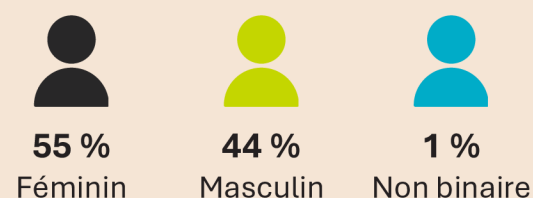
Le taux de réponse complet au questionnaire s'élève à **82 %**, un indicateur solide de l'engagement des clients et de la qualité des données recueillies.

L'échantillon obtenu permet d'atteindre un **niveau de confiance de 95 %**, avec une **marge d'erreur de ± 5 %**, garantissant ainsi la représentativité et la fiabilité des résultats pour l'ensemble de la clientèle du transport adapté.

Profil des répondants

Cette section présente le **profil des répondants ayant participé au sondage**. L'objectif est de mieux comprendre la diversité de la clientèle du transport adapté, ses caractéristiques principales et ses besoins spécifiques. Ces informations permettent de replacer les résultats de satisfaction dans leur contexte et d'assurer que les conclusions tirées reflètent fidèlement l'expérience des clients.

Genre



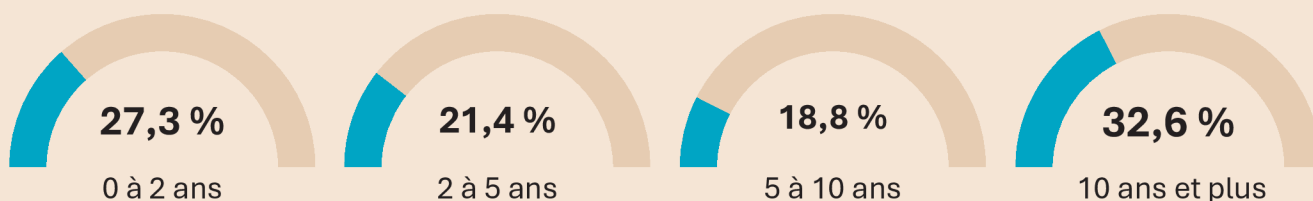
Occupation principale

Retraité	51,4 %
Travailleur	12,7 %
Sans emploi	9,6 %
À la maison	9,0 %
Autres	8,8 %
Étudiant	8,5 %

Groupe d'âge



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

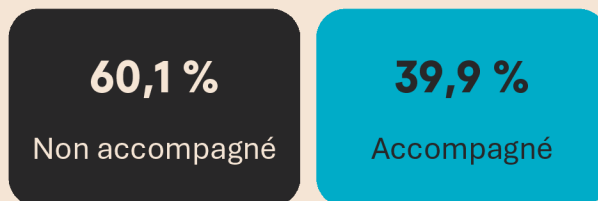


Quel est votre type d'admission au sein de votre organisme de transport adapté?

Admission

générale	74,3 %
partielle	19,9 %
je ne sais pas	3,2 %
saisonnaire	1,8 %
temporaire	0,9 %

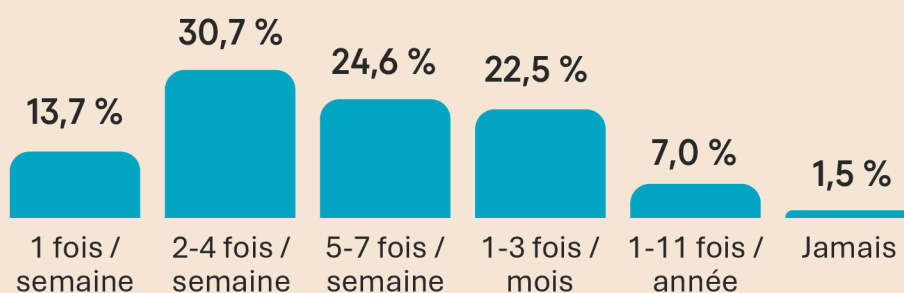
Vos conditions d'admission prévoient-elles que vous pouvez être accompagné lors de vos déplacements en transport adapté?



Dans quelle catégorie d'handicap avez-vous été admis au transport adapté?



À quelle fréquence avez-vous utilisé le transport adapté pour vous déplacer au cours des 12 derniers mois?



En ordre de fréquence, quels ont été les trois principaux motifs de vos déplacements en transport adapté au cours des 12 derniers mois?



Santé



Loisirs / visites



Travail / affaires

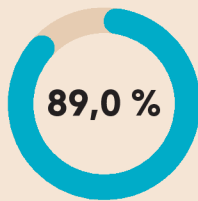
Statistiques

Cette section présente les **résultats clés du sondage de satisfaction**, en mettant en évidence à la fois les points forts du service et les aspects susceptibles d'être améliorés. L'analyse repose sur les réponses des clients et permet de dégager des tendances claires, de prioriser les actions à entreprendre et de soutenir une prise de décision éclairée pour l'amélioration continue du transport adapté.

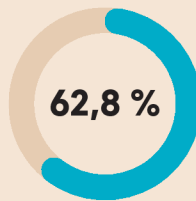
01 Services

Satisfaction liée au processus de réservation

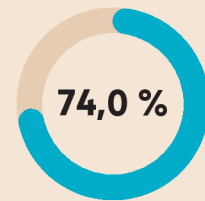
Totalement et plutôt satisfaits



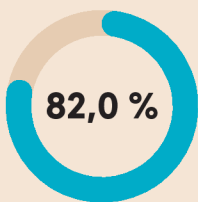
L'accueil et la politesse lors de la réservation et de la répartition.



Le temps d'attente au téléphone pour réserver les déplacements.

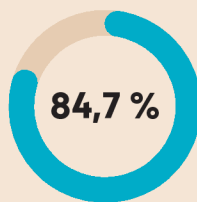


Le délai exigé pour réserver les déplacements.

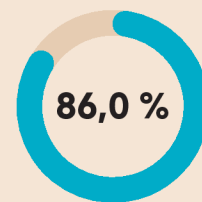


La réservation par Internet.

La réservation en ligne présente un niveau de satisfaction élevé. Toutefois, 72,7 % des répondants indiquent que cette option ne s'applique pas à leur situation.



L'obtention du service de déplacement à l'heure et à la date souhaitée.



Les heures de service.

Satisfaction liée à l'expérience de déplacement

Totalement et plutôt satisfaits



87,5 %

L'accueil et l'amabilité
du chauffeur.



84,7 %

Le coût du
transport adapté.



82,3 %

Les modes de
paiement acceptés.



80,8 %

La ponctualité
du service.



75,2 %

La durée
du trajet.



74,7 %

Le confort
du véhicule.

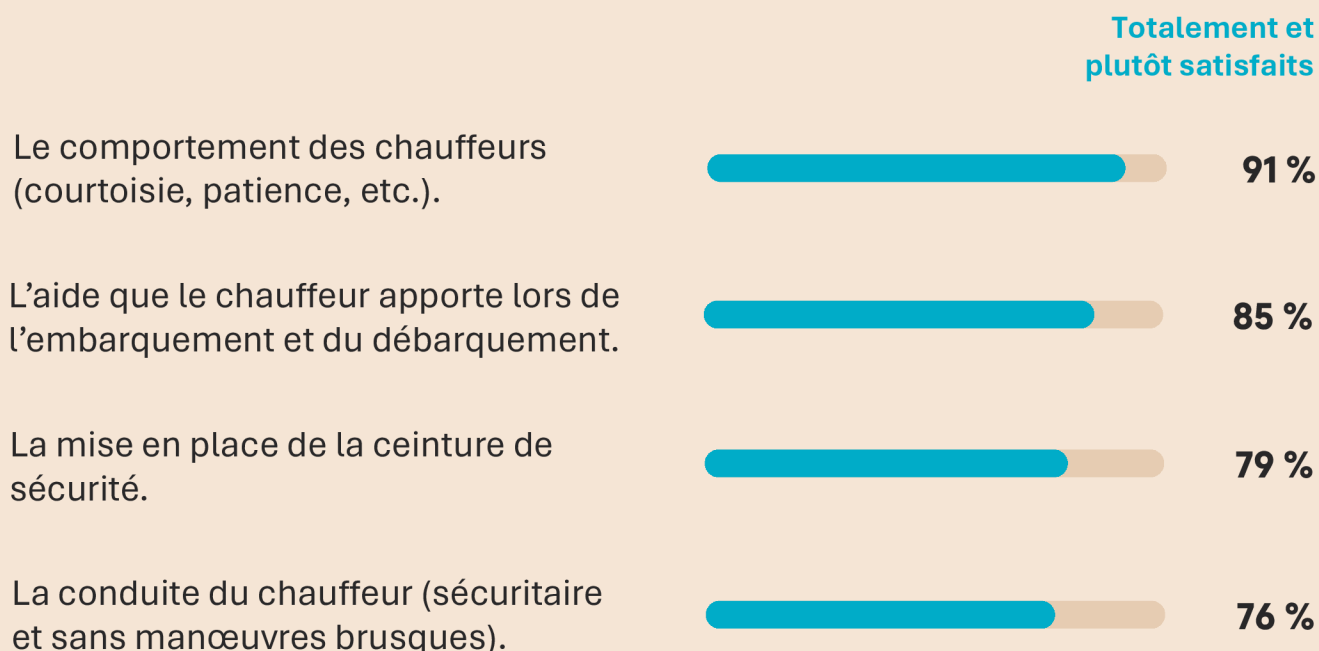


02 Sécurité lors des déplacements

Les répondants ont été invités à se prononcer sur leur sentiment de sécurité lors de leurs déplacements en transport adapté au cours des 12 derniers mois.

La question suivante leur a été posée :

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « totalement insatisfait » et 5 « totalement satisfait », dans quelle mesure êtes-vous satisfait du niveau de sécurité pour chacun des aspects suivants :



Cette approche permet de mesurer de manière précise la perception de la sécurité par les clients et d'identifier les éléments particulièrement appréciés ou à renforcer dans le service.

03 Problématiques rencontrées

1. Manque de place pour l'accompagnateur.

Parmi les répondants, 3,3 % ont vécu un manque de place pour l'accompagnateur.

2. Incapacité de se déplacer avec son enfant.

Parmi les répondants, 0,9 % ont vécu une incapacité de se déplacer avec leur enfant.

3. Refus de déplacement par votre organisme de transport adapté.

- 13,5 % des répondants ont subi un refus.
- La majorité, soit 77,9 % des répondants, n'a jamais vécu cette situation.
- Pour 8,6 % des répondants, cette question ne s'applique pas.

a. Pour quelles raisons avez-vous subi un refus de déplacement?

La principale raison des refus est le service non offert à l'heure demandée, représentant 46,2 % des cas. Les dimensions ou un changement du type d'aide à la mobilité représentent 5,1 %. D'autres raisons non spécifiées constituent 48,7 % des cas.



04 Axes d'amélioration identifiés par les clients

Les répondants ont également été invités à indiquer les **aspects du service à améliorer en priorité**.

Les résultats montrent que les trois principaux points d'attention sont :

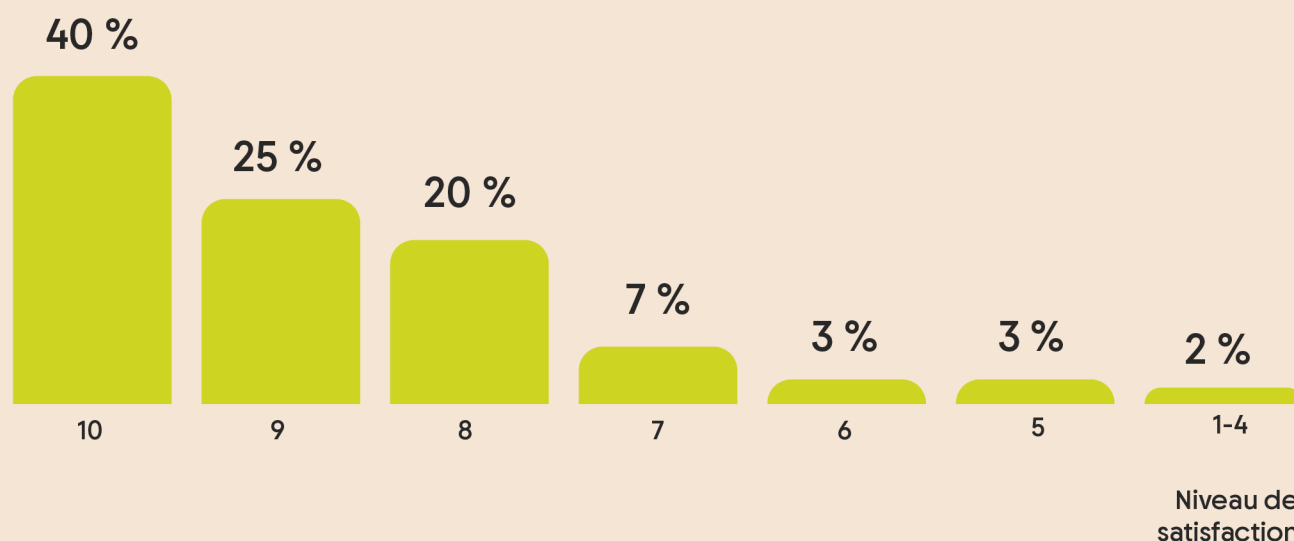
Ponctualité

Temps d'attente au téléphone

Durée des trajets

05 Satisfaction générale

Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau général de satisfaction à l'égard du service de transport adapté?



8,5 / 10 En moyenne

Le niveau général de satisfaction est très élevé. Sur une échelle de 1 à 10, 40,4 % des répondants donnent la note maximale de 10, 25,3 % donnent 9 et 20,2 % donnent 8. Au total, 85 % des répondants donnent une note de 8 ou plus, démontrant une satisfaction globale très positive.

Conclusion

Le sondage annuel de satisfaction auprès des clients du transport adapté confirme un **haut niveau de satisfaction générale**, tout en identifiant des pistes d'amélioration ciblées. Ces résultats offrent à la STS un **portrait fiable et représentatif** de l'expérience client, servant à orienter les actions futures et à renforcer la qualité du service.

La démarche témoigne de l'engagement de la STS envers **l'accessibilité, la transparence et l'amélioration continue**, tout en répondant aux exigences du Ministère des Transports et de la Mobilité durable. Les conclusions de ce rapport constituent une base solide pour maintenir et développer un service adapté aux besoins réels des clients.





Société de transport
de Sherbrooke