



SONDAGE SUR LE TAUX DE SATISFACTION ET LES ATTENTES DES UTILISATEURS DE TRANSPORT ADAPTÉ DE TROIS-RIVIÈRES

Réalisé par Sylvie Bélanger

Pour le regroupement des organismes de promotion pour personnes
handicapées région Mauricie

Janvier 2008

PARTENAIRES



Centre de santé et de services sociaux
de Trois-Rivières





TABLE DES MATIÈRES

Remerciements.....	5
Introduction	6
Objectifs visés.....	7
Méthodologie	8
<i>Population visée</i>	8
<i>Période de référence</i>	8
<i>Territoires couverts par la STTR pour le transport adapté</i>	8
<i>Instrument de mesure</i>	8
<i>Collecte de données</i>	9
<i>Rappel</i>	9
<i>Saisie et traitement de l'information</i>	10
Le transport public adapté de la ville de Trois-Rivières.....	11
Les caractéristiques des utilisateurs de transport adapté de la STTR.....	12
Utilisation actuelle du service de transport adapté de la STTR.....	15
Satisfaction à l'égard du service de transport adapté de la STTR.....	16
Attentes à l'égard du service de transport adapté de la STTR.....	19
Synthèse	21
Recommandations.....	23
Conclusion	24
Bibliographie	25
Annexe.....	27



LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	
Répartition des personnes utilisatrices par groupe d'âge	12
Tableau 2	
Situation actuelle des personnes utilisatrices.....	12
Tableau 3	
Nature de la déficience des personnes utilisatrices	13
Tableau 4	
Aide utilisée lors des déplacements des personnes utilisatrices	13
Tableau 5	
Utilisation de la ceinture de sécurité chez les personnes utilisatrices d'un fauteuil roulant	14
Tableau 6	
L'aide d'un accompagnateur lors des déplacements chez les personnes utilisatrices	14
Tableau 7	
Modes de transport utilisé chez les personnes utilisatrices	14
Tableau 8	
Lieu de résidence des personnes utilisatrices du transport adapté de la STTR.....	15
Tableau 9	
Motifs et fréquence des déplacements des personnes utilisatrices du service de transport adapté	15
Tableau 10	
Niveau de satisfaction des personnes utilisatrices	16
Tableau 11	
Niveau de sécurité des personnes utilisatrices	17
Tableau 12	
Intérêt à bénéficier des services s'ils étaient offerts par la STTR	18



«La réalité des incapacités n'est pas l'affaire d'une minorité sociale, elle concerne la majorité de la population à un moment ou l'autre de la vie de chacun de ses membres ». (Bolduc, 1988)



REMERCIEMENTS

Ce sondage a été réalisé dans le cadre du projet clinique du Centre de santé et de services sociaux de Trois-Rivières (CSSS), à laquelle l'Office des personnes handicapées bureau régional de la Mauricie (OPHQ), le mouvement associatif «*personnes handicapées*» de Trois-Rivières et la Société de transport de Trois-Rivières (STTR), se sont associés. Le sondage a été aussi effectué en parallèle au plan d'action de la Ville de Trois-Rivières pour «*l'intégration des personnes handicapées de la ville de Trois-Rivières*».

Nous voulons particulièrement souligner la contribution inestimable des personnes qui ont fait partie du comité de travail. Il s'agit des personnes suivantes :

Madame Sandra Ayotte, Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et membre du comité projet clinique déficience physique CSSS de Trois-Rivières;

Madame Judith Bastien, BAIL Mauricie et membre du comité projet clinique déficience physique CSSS de Trois-Rivières;

Madame Denyse Leboeuf, Société de Transports de Trois-Rivières (STTR) et membre du comité projet clinique déficience physique CSSS de Trois-Rivières;

Nous adressons des remerciements spéciaux à l'équipe de madame France Thibault du Mouvement des Personnes d'Abord de la région de Trois-Rivières, qui ont contribué en offrant une aide pour la préparation des enveloppes. Vous êtes assurés de notre grande gratitude.

Nous remercions également madame Michèle Auger pour la Résidence Cooke, madame Maryse Bégin, pour l'organisme Coup de main Mauricie, madame Marie-Claude Breault pour l'Association de la Paralyse Cérébrale région Mauricie/Centre du Québec, madame Dorothée Leblanc pour la Maison Grandi-Ose et messieurs Steve Breton et Claude Rioux pour la Résidence Entre-Deux, de nous avoir permis d'augmenter le taux de répondants en nous facilitant l'accès à leurs membres.

Finalement, nous sommes grandement reconnaissants à toutes les personnes qui ont généreusement accepté de répondre au questionnaire. Nous espérons qu'en retour, les résultats de ce sondage contribueront à l'amélioration du service de transport adapté dans la région de Trois-Rivières.



INTRODUCTION

Depuis un certain temps, les représentants du milieu associatif « *personnes handicapées* », l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et la Société de Transports de Trois-Rivières (STTR), entendent à diverses tables de concertation, que le problème majeur à la participation citoyenne des personnes handicapées est sans contredit relié à la notion de transport. Les personnes handicapées rencontreraient des difficultés significatives reliées au transport adapté dans le cadre des activités de la vie quotidienne (*ex : activités reliées à l'éducation, à la formation professionnelle, au travail, aux loisirs, à la vie communautaire et à la santé*).

Toutefois, pour diverses raisons, lorsque l'on tente d'approfondir ces remarques, il semble difficile de cerner exactement la nature des propos et le sens même des difficultés rencontrées ainsi que leurs impacts. Pour différentes raisons, peu de personnes osent publiquement soulever les difficultés rencontrées et encore moins s'inscrire dans une démarche officielle menant au dépôt d'une plainte.

Ce sondage vise à connaître les irritants rencontrés ainsi que les attentes des usagers face au transporteur. Ces informations faciliteront d'autant l'articulation des efforts orientés vers une intégration sociale pleine et entière des personnes handicapées, sans discrimination ni privilège.

Les données seront reprises par le Comité de travail oeuvrant sur le plan d'action de la ville de Trois-Rivières pour l'intégration des personnes handicapées de la ville de Trois-Rivières, la Table régionale sur le transport adapté de la Mauricie et par les membres travaillant à la mise en place des projets cliniques pilotés par le CSSS de Trois-Rivières.



OBJECTIFS VISÉS

Nous avons réalisé un sondage dont les objectifs étaient les suivants :

1. Connaître le pouls des usagers à l'égard du service de transport adapté sur le territoire du grand Trois-Rivières et faire la part des choses entre le ouïe dire et la réalité.
2. Favoriser l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des personnes handicapées.
3. Aider la STTR et la Ville de Trois-Rivières à améliorer le service de transport adapté aux personnes handicapées.
4. Soutenir le travail du représentant des usagers du transport adapté au Conseil d'administration de la STTR ainsi qu'au Comité de travail sur l'intégration des personnes handicapées de la Ville de Trois-Rivières.
5. Amener la STTR à prendre en considération les éléments d'information émanant du sondage et à proposer, le cas échéant, des mesures correctives ou d'accommodements.
6. Proposer des pistes de solutions aux fins du plan d'action de la ville de Trois-Rivières.



MÉTHODOLOGIE

Population visée

La population visée par ce sondage comprend toutes les personnes admises au transport adapté de la Société de Transport de Trois-Rivières, soit 451 personnes handicapées résidant à Trois-Rivières.

Période de référence

La collecte de données s'est tenue entre le 12 novembre 2007 et le 20 décembre 2007. Les questions au nombre de 33, portaient sur les 6 mois précédents le sondage. Le but du sondage consistait à connaître le taux de satisfaction et les attentes des utilisateurs de transport adapté de la ville de Trois-Rivières.

Territoires couverts par la STTR pour le transport adapté

Les trois secteurs urbains desservis par la STTR sont Trois-Rivières, Trois-Rivières-Ouest et Cap-de-la-Madeleine alors que la desserte des trois secteurs ruraux de Pointe-du-Lac, Saint-Louis-de-France et Sainte-Marthe est confiée à contrat à la Corporation du transport adapté de Fran-Che-Mont.

Instrument de mesure

Le sondage a été réalisé par questionnaire qui a été acheminé par la poste. La préparation des enveloppes a été confiée au Mouvement des Personnes d'Abord dirigé par madame France Thibault. La Loi sur la protection des renseignements personnels (*L.R., 1985, ch. P-21*), nous interdisait d'avoir accès à la liste des personnes utilisatrices du transport adapté de la STTR. Cette dernière s'est chargée de l'envoi du questionnaire.

Le questionnaire a été élaboré de concert avec le comité de travail et les membres du projet clinique déficience physique CSSS de Trois-Rivières. Nous avons aussi utilisé certaines parties du questionnaire de « *L'enquête sur les besoins de transport des personnes handicapées et la satisfaction des usagers des services de transport public adapté en Abitibi-Témiscamingue* » avec l'accord du responsable de l'enquête monsieur Daniel Thomas professeur à l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue.

Le questionnaire a pour finalité de mesurer le taux de satisfaction et les attentes des utilisateurs de transport adapté de Trois-Rivières. La partie I permet de dresser un portrait d'ordre général des utilisateurs de transport de Trois-Rivières. La partie II présente le profil d'utilisation actuelle du service de transport adapté de la Société de Transports de la ville de Trois-Rivières. La partie III relève les éléments de la satisfaction ou d'irritants à l'égard du service de transport adapté de la STTR. La partie IV détermine les attentes à l'égard du service de transport adapté de la STTR et présente des services qui pourraient être offerts par celle-ci dans le but de connaître l'intérêt des personnes utilisatrices à bénéficier de ces services.



Collecte de données

La collecte de données s'est faite par envoi postal, par téléphone, à travers des rencontres de groupes et individuelles. Cette manière de procéder permettait de s'adapter à chaque groupe cible.

Pour s'assurer du retour du questionnaire, les étiquettes étaient numérotées. Ainsi la STTR s'assurait d'attribuer un numéro à chacun des utilisateurs. Cette façon de procéder permettait un contrôle sur les questionnaires entrants ainsi que pour le rappel, le cas échéant.

Pour les résidents des ¹CHSLD de Trois-Rivières, qui sont utilisateurs de transport adapté, les questionnaires étaient acheminés vers une personne responsable à la résidence. Ceci pour permettre de faire un tri des résidents capables de compléter le questionnaire et ceux qui devaient être accompagnés. Ainsi, des intervenants ou les familles pouvaient compléter le questionnaire du résident ou bien nous contacter afin de regrouper les résidents pour compléter le questionnaire avec accompagnement. Pour ce qui est de la résidence Cooke, la responsable du sondage a été invitée en raison de 2 après-midi, afin de compléter le questionnaire avec les résidents.

Nous avons également contacté tous les organismes en lien avec le sondage pour leur demander s'ils souhaitaient que leurs membres complètent le questionnaire avec accompagnement de manière à aller chercher des informations supplémentaires quant à leur niveau de satisfaction.

Certains répondants ont préféré contacter directement la responsable par téléphone, cette manière de procéder permettait de s'assurer de la compréhension de la question et de créer un lien de confiance pour obtenir davantage de commentaires émis par les personnes utilisatrices.

Des rencontres ont été organisées par la direction de Coup de main Mauricie, organisme qui offre une solution individualisée propice au développement d'habiletés et de compétences socioprofessionnelles. Des utilisateurs de transport adapté ont été rencontrés dans les locaux de l'organisme, pour leur permettre de compléter le questionnaire en présence de madame Marie-Claude Breault et de la responsable du sondage.

Rappel

À cette étape du sondage, nous avons choisi de contacter par téléphone, les utilisateurs de transport adapté qui n'avaient pas retourné leur questionnaire. Chaque questionnaire étant numéroté, il a été facile de fournir à la STTR une liste de numéros attribués à un utilisateur qui n'avait pas retourné son questionnaire. À partir de cette liste, un numéro de téléphone permettait à la responsable du sondage de contacter l'utilisateur sans toutefois pouvoir l'identifier. L'utilisateur pouvait compléter le questionnaire au téléphone ou remplir et nous retourner celui qu'il avait reçu en novembre.

¹ Liste des CHSLD de la région : Résidence Cooke, Résidence Joseph Denys, Résidence Louis Denoncourt et Résidence La Providence.



L'Association de la Paralyse Cérébrale Maurice/Centre du Québec a fourni à la responsable du sondage, le nom des membres qui étaient utilisateurs de transport adapté, de manière à les contacter par téléphone. Encore une fois l'utilisateur pouvait compléter le questionnaire au téléphone ou choisir que la responsable du sondage se déplace pour le remplir à sa résidence.

Saisie et traitement de l'information

Dans la région de Trois-Rivières, 451 questionnaires ont été acheminés aux utilisateurs du service de transport adapté de la STTR. Parmi les personnes utilisatrices, 7 sont décédées, 10 questionnaires nous ont été retournés en raison d'une adresse incomplète, inexistante ou un changement d'adresse et finalement, 16 questionnaires nous ont été retournés sans avoir été complétés, en raison d'une détérioration de santé, ce qui totalise 33 questionnaires qui n'ont pu être complétés par les personnes utilisatrices du service de transport adapté de la STTR.

Le traitement de l'information a été fait avec le logiciel Excel. Le nombre de personnes ayant complété le questionnaire est de 248, ce qui représente un taux de réponses de 59 %. La marge d'erreur est de 5 %.



LE TRANSPORT PUBLIC ADAPTÉ DE LA VILLE DE TROIS-RIVIÈRES

Le transport par taxi et taxi adapté

À Trois-Rivières, ce service est assuré par Taxi Coop de la Mauricie principalement pour la clientèle dite ambulante et ce, afin de répondre à la demande aux heures de pointe. L'opération du taxibus est confiée par contrat à Taxi Coop de la Mauricie.

Le transport adapté

L'accès au service de transport adapté de la Société de transport de Trois-Rivières (STTR) requiert une réservation minimale de 48 heures de la part de l'utilisateur. Le service offert est de type porte à porte, 7 jours par semaine. Depuis près de 12 ans, l'achalandage du service de transport adapté de la STTR n'a cessé de croître. On note une augmentation de plus de 38 % de 1993 à 2004. La STTR assure le service de transport adapté régulier à Trois-Rivières, Trois-Rivières Ouest et Cap-de-la-Madeleine, de façon régulière avec 10 minibus spécialement équipés. Plus de 65,000 déplacements en 2006 ont permis aux personnes utilisatrices du service de transport adapté, de se déplacer dans Trois-Rivières. On note une légère augmentation par rapport à 2005.

La corporation de transport adapté Fran-Che-Mont offre également un service de transport adapté à Ste-Marthe-du-Cap, à Pointe-du-Lac et à St-Étienne-des-Grès qui requiert une réservation minimale de 24 heures de la part de l'utilisateur. Trois autobus assurent le service de transport accessible 50 semaines par an, du lundi au vendredi de 7 h à 18 h. Il n'y a pas de services les samedis et les dimanches. Le service fait relâche les deux dernières semaines de juillet.



²LES CARACTÉRISTIQUES DES UTILISATEURS DE TRANSPORT ADAPTÉ DE LA STTR

Parmi l'ensemble des personnes qui ont complété le questionnaire, 43 % des personnes était la personne utilisatrice du transport adapté sans accompagnement, 29 % des personnes avec accompagnement et 28 % était une personne de l'entourage de la personne utilisatrice du transport adapté. L'échantillon des personnes utilisatrices ayant complété le questionnaire comprend plus de femmes (62 %) que d'hommes (39 %).

Comme on peut le voir au tableau 1, la répartition des personnes utilisatrices en groupes d'âge est la suivante. Deux pourcent (2 %) des personnes sont âgées de moins de 20 ans, 10 % ont entre 20 et 29 ans, 11 % ont entre 30 et 39 ans, 19 % ont entre 40 et 49 ans, 15% ont entre 50 et 59 ans et 43 % ont 60 ans et plus.

TABLEAU 1

Répartition des personnes utilisatrices de transport adapté par groupe d'âge		
Groupe d'âge	Personnes utilisatrices	
	Nombre	%
Moins de 20 ans	4	2 %
Entre 20 et 29 ans	24	10 %
Entre 30 et 39 ans	27	11 %
Entre 40 et 49 ans	47	19 %
Entre 50 et 59 ans	38	15 %
60 ans et plus	108	43 %
Total	248	100 %

TABLEAU 2

Situation actuelle des personnes utilisatrices de transport adapté		
Catégorie	Personnes utilisatrices	
	Nombre	%
En emploi	12	5 %
Étudiant	12	5 %
En recherche d'emploi	3	1 %
Prestataire de la sécurité du revenu	100	40 %
Prestataire de rentes d'invalidité	34	14 %
Retraité	87	35 %
Total	248	100 %

Le tableau 2 indique la situation actuelle des personnes utilisatrices. Ainsi 5 % des personnes travaillent, 5 % sont étudiants, 1 % sont en recherche d'emploi, 40 % sont prestataires de la sécurité du revenu, 14 % sont prestataires de rentes d'invalidité et 35 % sont retraités.

² Afin d'alléger le texte, nous désignerons désormais les personnes qui utilisent le service de transport adapté de la ville de Trois-Rivières comme les «personnes utilisatrices».



Le tableau 3 indique la nature de la déficience des personnes utilisatrices. Ainsi 2 % des personnes ont une déficience liée à l'audition, 3 % ont une déficience liée à la parole, 23 % ont une déficience intellectuelle, 68 % ont une déficience liée à la motricité, 1.2 % ont une déficience organique, moins de 1 % ont une déficience psychique et 2 % ont une déficience liée à la vision.

TABLEAU 3

Nature de la déficience des personnes utilisatrices de transport adapté		
Type de déficience	Personnes utilisatrices	
	Nombre	%
Auditive	5	2 %
De la parole	7	3 %
³ Intellectuelle	57	23 %
Motrice	169	68 %
Organique	3	1.2 %
Psychique	2	.80 %
Visuelle	5	2 %
Total	248	100 %

Le tableau 4 indique l'aide utilisée lors des déplacements des personnes utilisatrices. Ainsi, 18 % des personnes utilisent un fauteuil roulant motorisé, 30 % utilisent un fauteuil roulant manuel, 6 % utilisent un fauteuil roulant manuel et motorisé, 1 % utilisent un triporteur, 5 % utilisent un quadriporteur, 12 % utilisent une aide technique, 1 % utilisent un chien guide ou d'assistance, 4 % utilisent comme aide pour leur déplacement, un appui sur une personne ou une rampe d'accès et 23 % n'utilisent aucune aide pour leur déplacement.

TABLEAU 4

On peut constater que le pourcentage de personnes utilisatrices du transport adapté utilisant un fauteuil roulant manuel ou motorisé, un triporteur ou un quadriporteur pour se déplacer, est de 62 %, soit 153 personnes parmi les 248 personnes ayant complété le questionnaire.

Aide utilisée lors des déplacements des personnes utilisatrices de transport adapté		
Type d'aide	Personnes utilisatrices	
	Nombre	%
Fauteuil roulant motorisé	49	20 %
Fauteuil roulant manuel	75	30 %
Fauteuil roulant manuel et motorisé	16	6 %
Triporteur	2	1 %
Quadriporteur	13	5 %
Aides techniques (<i>béquilles, canne, marchette, orthèse</i>)	30	12 %
Chien guide ou d'assistance	2	1 %
Autres (appui sur une personne, rampe d'accès)	9	4 %
Aucun	52	21 %
Total	248	100 %

³ A noter que parmi le nombre de personnes présentant une déficience intellectuelle, 18 d'entre-elles ont également d'autres déficiences associées.



TABLEAU 5

Utilisation de la ceinture de sécurité chez les personnes utilisatrices d'un fauteuil roulant pour leurs déplacements		
	Personnes utilisatrices	
	Nombre	%
Toujours	99	65 %
A l'occasion	20	13 %
Jamais	34	22 %
Total	153	100 %

Le tableau 5 indique la fréquence d'utilisation de la ceinture de sécurité chez les personnes utilisant un fauteuil roulant. Ainsi, soixante-cinq pourcent (65 %) des personnes l'utilisent toujours, 13 % l'utilisent à l'occasion et 22 % ne l'utilisent jamais.

Le tableau 6 indique les besoins d'un accompagnateur chez les personnes utilisatrices. Ainsi, vingt-deux pourcent (22 %) des personnes ont toujours besoin d'un accompagnateur lors de leur déplacement, 28 % n'ont besoin d'un accompagnateur qu'à l'occasion et 50 % n'ont jamais besoin d'un accompagnateur pour leur déplacement.

TABLEAU 6

L'aide d'un accompagnateur lors des déplacements chez les personnes utilisatrices de transport adapté		
	Personnes utilisatrices	
	Nombre	%
Toujours	54	22 %
A l'occasion	70	28 %
Jamais	124	50 %
Total	248	100 %

Parmi les personnes utilisatrices ayant répondu souhaiter l'aide d'un accompagnateur, 8 % des personnes souhaiteraient avoir toujours l'aide d'un accompagnateur pour leur déplacement, 36 % qu'à l'occasion et 29 % jamais. Ensuite, nous avons voulu savoir dans quelle situation les personnes utilisatrices souhaitaient l'aide d'un accompagnateur. Quatre pourcent (4 %) souhaitaient l'aide d'un accompagnateur seulement l'hiver, 27 % toute l'année et 31 % selon la destination.

TABLEAU 7

Modes de transport utilisé chez les personnes utilisatrices de transport adapté		
	Personnes utilisatrices	
	Nombre	%
Autobus adapté	165	67 %
Taxi adapté	37	15 %
Transport en commun	12	5 %
Taxi régulier	15	6 %
Véhicule personnel	16	7 %
Total	248	100 %

Parmi les 248 personnes ayant répondu au questionnaire, 67 % des personnes ont utilisé l'autobus adapté à tout autre véhicule, 15 % ont utilisé le taxi adapté, 5 % ont utilisé le transport en commun, finalement 6 % ont utilisé leur véhicule personnel.



UTILISATION ACTUELLE DU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ DE LA STTR

Parmi les 248 personnes ayant répondu au questionnaire, 64 % des personnes sont des utilisateurs réguliers du service de transport adapté de la STTR et 35 % sont des utilisateurs occasionnels.

TABLEAU 8

Le tableau 8 nous indique que 26 % des personnes utilisatrices habitent le secteur du Cap-de-la-Madeleine, 46 % habitent le secteur de Trois-Rivières et 27 % habitent le secteur de Trois-Rivières Ouest.

Lieu de résidence des personnes utilisatrice de transport adapté		
Secteurs	Personnes utilisatrices	
	Nombre	%
Cap-de-la-Madeleine	65	26 %
Trois-Rivières	117	47 %
Trois-Rivières Ouest	66	27 %
Tous les secteurs	248	100 %

Parmi les personnes utilisatrices ayant répondu, 22 des personnes soit 9%, utilisent le service de transport adapté depuis moins de 1 an, 98 des personnes soit 40 %, entre 1 et 5 ans, 114 des personnes soit 46 % sont utilisateurs depuis plus de 5 ans et 14 des personnes soit 5 % sont utilisateurs mais ne sont pas en mesure de déterminer le début de l'utilisation du service de transport adapté.

Comme on peut le voir au tableau 10, les loisirs constituent le premier motif pour lequel les utilisateurs se déplacent le plus, soit 129 utilisateurs (52 %). C'est aussi le motif qui entraîne le plus de déplacements : 26 % des personnes utilisent le transport adapté une fois par semaine pour le loisir, 13 % entre 2 à 4 fois par semaine, 4 % plus de 5 fois par semaine et 9 % à l'occasion.

Il est à noter que considérant le choix de réponses, les personnes utilisant le service de transport adapté pour raisons médicales et loisirs «qu'à l'occasion», n'ont pu être compilées. Ainsi, 19 % des répondants utilisent le service de transport adapté pour des raisons médicales, qu'à l'occasion, et 9 % pour les loisirs.

TABLEAU 9

Motifs et fréquence des déplacements des utilisateurs du service de transport adapté					
Motifs	Par semaine				%
	1 fois semaine	2 à 4 fois semaine	5 fois semaine	Plus de 5 fois semaine	
Travail	6	48	17	--	28 %
Études	11	1	--	--	6 %
Médical	40	18	--	--	23 %
Loisirs	65	33	5	3	43 %

La majorité des personnes utilisatrices déclarent utiliser le service de transport adapté, le jour de la semaine peu importe le motif. Quatorze pourcent (14 %) des personnes utilisent le service de transport adapté les soirs de fin de semaine pour les loisirs.



SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ DE LA STTR

Trente-huit personnes (38) ont cessé d'utiliser le service de transport adapté. Les raisons les plus fréquemment invoquées sont les suivantes : 5 % des personnes ont cessé pour des raisons médicales, 2 % utilisent le transport en commun régulier, 2 % utilisent leur propre véhicule, 3 % sont insatisfaits du service. Parmi les personnes utilisatrices du service de transport adapté, 84 % déclarent qu'il est très facile ou assez facile de rejoindre le service (*nombre d'appels ou temps d'attente*) pour une demande de service.

Pour 59 % des personnes utilisatrices, le service de transport adapté leur permet de toujours respecter leur horaire ou rendez-vous, 10 % ont déclaré assez souvent et 11 % ont déclaré parfois ou jamais. Soixante-deux pourcent (62 %) des répondants ont déclaré que le véhicule de transport adapté vient les chercher moins de 15 minutes avant l'heure de répartition. Vingt et un pourcent (21 %) ont déclaré plus de 15 minutes après l'heure de répartition, 9 % ont déclaré que le véhicule arrive entre 15 et 30 minutes avant l'heure de répartition et 6 % ont déclaré que le véhicule arrive entre 15 et 30 minutes après l'heure de répartition.

TABLEAU 10

Niveau de satisfaction selon les éléments suivants, des personnes utilisatrices de transport adapté	Très ou assez satisfait		Peu ou pas du tout satisfait	
	Nombre	%	Nombre	%
Accueil lors de l'appel	209	84 %	10	4 %
Délai de réservation demandé (<i>48 heures</i>)	162	65 %	42	17 %
Ponctualité du service	199	80 %	16	6 %
L'accueil du chauffeur (<i>attitude, politesse</i>)	226	91 %	12	9 %
L'accueil à l'embarquement	220	89 %	5	2 %
Durée du trajet	183	74 %	13	11 %
Autres passagers (<i>comportement, attitude, proximité</i>)	191	77 %	10	4 %
Propreté du véhicule	204	82 %	5	2 %
Confort du véhicule (<i>bruit, climatiseur, chauffage, odeurs</i>)	176	71 %	13	11 %
Freinage du véhicule	190	77 %	10	4 %
Au point de débarquement	204	82 %	5	2 %



On peut constater au tableau 10, que les éléments qui recueillent le plus haut taux de satisfaction parmi les personnes utilisatrices, sont l'accueil du chauffeur (91 %), l'accueil à l'embarquement (89 %), l'accueil lors de l'appel (84 %), la propreté du véhicule (82 %), au point de débarquement (82 %), la ponctualité du service (80 %), le freinage du véhicule (77 %), les autres passagers (77 %), la durée du trajet (74 %), le confort du véhicule. L'élément ayant recueilli le plus haut taux d'insatisfaction est le délai de réservation demandé – 48 heures (17 %).

Parmi les personnes utilisatrices ayant demandé une demande de service de transport adapté de la STTR, respectant le délai minimal de 48 heures. Cinquante et un pourcent (51 %) des personnes utilisatrices n'ont jamais vu leur demande refusée, 29 % ont déclaré parfois ou souvent. Onze pourcent (11%) des personnes utilisatrices se sont vu proposer une alternative à leur demande de service, 24 % des personnes utilisatrices ont déclaré n'avoir jamais reçu de proposition d'alternative. Parmi les alternatives proposées, 16 % des personnes utilisatrices ont déclaré avoir été satisfaites par la solution proposée, 9 % ont déclaré que la solution proposée ne les a pas satisfaites.

La notion de sécurité est un élément important qui peut influencer le taux de satisfaction. Le tableau 11 présente les éléments qui recueillent le plus haut taux de sécurité parmi les personnes utilisatrices. Ainsi, l'état du véhicule recueille le plus haut niveau de sécurité chez les personnes utilisatrices soit (88 %), la ceinture de sécurité (83 %), la conduite du chauffeur (82 %), les autres passagers (77 %), lors de l'embarquement de la résidence au véhicule (74 %), lors de l'accompagnement du véhicule à la destination (74 %), lors de l'embarquement sur la plate-forme (66 %), lors du débarquement sur la plate-forme (66 %). L'élément qui recueille le plus bas niveau de sécurité chez les personnes utilisatrices, est la solidité des attaches pour fauteuil roulant (61 %).

TABLEAU 11

Niveau de sécurité selon les éléments suivants, des personnes utilisatrices de transport adapté	Très ou assez en sécurité		Peu ou pas du tout en sécurité	
	Nombre	%	Nombre	%
L'état du véhicule	219	88%	3	1%
Lors de l'embarquement de la résidence au véhicule	184	74%	4	2%
Lors de l'embarquement sur la plate-forme	164	66%	3	1%
Solidité des attaches pour le fauteuil roulant	151	61%	3	1%
Ceinture de sécurité	205	83%	4	2%
Autres passagers (comportement, attitude, proximité)	191	77%	4	2%
La conduite du chauffeur	204	82%	9	4%
Lors du débarquement sur la plate-forme	164	66%	3	1%
Lors de l'accompagnement du véhicule à la destination	184	74%	3	1%



Bien que le service de taxi adapté et de taxi régulier soit donné à un sous-contractant, nous avons voulu connaître le taux de satisfaction des utilisateurs des services offerts par Taxi Coop de la Mauricie. Quarante-deux pourcent (42 %) des personnes utilisatrices de taxi adapté ont déclaré être très ou assez satisfaites du service selon le confort, l'attitude du chauffeur et la proximité des passagers, 6 % ont déclaré être très peu ou pas du tout satisfaites du service.

Pour le service de taxi régulier, 35% des personnes utilisatrices ont déclaré être très ou assez satisfaites du service toujours selon le confort, l'attitude du chauffeur et la proximité des passagers, 2% ont déclaré être très peu ou pas du tout satisfaites du service.



ATTENTES À L'ÉGARD DU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ DE LA STTR

Parmi les personnes utilisatrices, 69 % se disent très ou assez informées sur le fonctionnement du service de transport adapté de la STTR, 23 % se disent peu ou pas du tout informées. Quarante-trois pourcent (43 %) des personnes ont déclaré vouloir recevoir plus d'informations sur le fonctionnement du service de transport adapté de la STTR, alors que 48 % ne souhaitaient pas en recevoir d'avantage.

Parmi les moyens utilisés pour s'informer, 16 % des personnes ont déclaré préférer le message téléphonique, 16 % souhaiteraient être informées par une lettre transmise par leur chauffeur, 15 % par le site Internet de la STTR ou par courriel, 4 % à travers les médias locaux.

Parmi les personnes utilisatrices, 64 % ont déclaré avoir développé l'habitude, toujours ou à l'occasion, de s'informer par elles-mêmes, sur le fonctionnement du service de transport adapté de la STTR. Vingt-six pourcent (26 %) des personnes déclarent n'avoir jamais développé l'habitude de s'informer par elles-mêmes sur le fonctionnement du service de transport adapté de la STTR. Trente-six pourcent (36 %) des personnes utilisatrices déclarent trouver leur information par message téléphonique, 15 % trouvent leur information sur le site Internet de la STTR, 9 % par l'entremise de leur chauffeur ou de leur organisme (*lettre ou information verbale*) et 7 % à travers les médias locaux.

Dans la section des attentes, une question à savoir l'intérêt des personnes utilisatrices à utiliser certains services s'ils étaient offerts par la STTR. Le but étant de proposer des services qui pourraient s'intégrer dans l'offre de services de la STTR.

TABLEAU 12

Intérêt à bénéficier des services s'ils étaient offerts par la STTR par les personnes utilisatrices de transport adapté	Oui		Non	
	Nombre	%	Nombre	%
Si le service était offert plus tard en soirée afin de s'adapter aux événements locaux	130	52%	80	32%
Si la STTR offrait un service dans certains secteurs, tels que Ste-Marthe du Cap, Pointe-du-Lac, St-Louis-de-France	104	42%	97	39%
Si un arrimage entre les transporteurs des villes voisines était disponible	108	44%	82	33%
Si la personne utilisatrice pouvait bénéficier d'accompagnement	75	30%	94	38%



Dans le tableau précédent, 52 % des personnes utilisatrices ont déclaré avoir de l'intérêt à bénéficier du service offert plus tard en soirée afin de s'adapter aux événements locaux, s'il était offert par la STTR, 44 % des personnes utilisatrices ont déclaré avoir de l'intérêt à bénéficier du service si un arrimage entre les transporteurs des villes voisines était disponible, 42 % des personnes utilisatrices ont déclaré avoir de l'intérêt à bénéficier du service dans certains secteurs, tels que Ste-Marthe du Cap, Pointe-du-Lac, St-Louis-de-France, finalement, 30 % des personnes utilisatrices ont déclaré avoir de l'intérêt à bénéficier du service de transport adapté de la STTR si elles pouvaient bénéficier d'accompagnement.

Il est à noter, qu'il nous a été impossible d'avoir le nom des personnes utilisatrices résidant à Pointe-du-Lac, St-Louis-de-France et Ste-Marthe du Cap, pour connaître leur taux de satisfaction et leurs attentes. Cela aurait permis d'avoir une appréciation globale des personnes quant au service de transport adapté de la nouvelle ville de Trois-Rivières.



SYNTHÈSE

Ce sondage a permis aux personnes ayant complété le questionnaire, de pouvoir s'exprimer en ajoutant des commentaires ou des suggestions. Nombreuses ont été celles qui ont ajouté un commentaire, une suggestion, un mot d'appréciation. De notre avis, cela répond à un besoin de s'exprimer et nous devrions en tenir compte en consultant les personnes utilisatrices une fois par année, en leur permettant de remplir un questionnaire soit par téléphone, soit sur le site de la STTR ou soit par l'intermédiaire de leur chauffeur ou de leur organisme, afin de connaître leur degré de satisfaction du service actuel.

Il démontre aussi l'intérêt des personnes utilisatrices à bénéficier de certains services, indiquant par le fait même des pistes de solutions pour le développement de ces services. Notamment, en ce qui concerne le service offert plus tard en soirée afin de s'adapter aux événements locaux et la possibilité d'étendre l'offre de service sur tout le territoire de Trois-Rivières. Selon le plan stratégique 2007-2017 de la STTR, le service de transport adapté sera disponible dans tous les secteurs de la ville de Trois-Rivières et permettront à l'ensemble des personnes utilisatrices d'ici 2017, d'accéder efficacement aux lieux désirés.

Un autre élément qui est ressorti, est la difficulté d'avoir accès au service de transport adapté pour une demande faite en moins de 24 heures. De l'avis des personnes utilisatrices, lorsqu'elles doivent se déplacer pour des raisons médicales, il arrive que le médecin leur demande de revenir le lendemain. Elles ne peuvent bénéficier du service de transport adapté pour un service d'urgence, alors elles doivent déboursier des montants supplémentaires ou annuler le rendez-vous, *(89 % des personnes utilisatrices sont soit retraitées, soit prestataires de rentes d'invalidité ou prestataires de la sécurité du revenu)*. Considérant le vieillissement de la population *(77 % des personnes utilisatrices sont âgées de plus de 40 ans)* et l'alourdissement de la clientèle, *(62 % utilisent un fauteuil roulant pour se déplacer)*, nous pensons que ces éléments devront être considérés dans les prochaines années.

Le taux de satisfaction liée aux interventions avec les chauffeurs du transport adapté de la STTR, *(accueil, embarquement, débarquement)* indique l'importance de cette relation auprès des personnes utilisatrices. Ce taux est très élevé (87 %) compte tenu de l'exigence liée à l'emploi, *(aller chercher la personne utilisatrice en fauteuil roulant et ce, en dépit des conditions climatiques, intervenir auprès des personnes présentant différents handicaps etc.)*. Pour conserver ce taux de satisfaction aussi élevé, il est important de bien encadrer les chauffeurs du transport adapté de la STTR. Nous croyons qu'une formation adaptée leur permettrait d'acquérir des connaissances et des compétences qui pourraient faciliter leur travail. Considérant l'exigence de leur emploi, il serait intéressant pour l'employeur de les consulter pour connaître leur taux de satisfaction et leurs attentes pour éviter une perte de motivation qui pourrait avoir des conséquences sur les personnes utilisatrices.



Certaines personnes handicapées admises au transport adapté pourraient, si elles bénéficiaient d'une formation adéquate, utiliser les réseaux réguliers de transport en commun avec accompagnement, (*considérant que 38 % des personnes utilisatrices n'utilisent pas de fauteuil roulant et que 50 % des personnes utilisatrices sont soit toujours accompagnées ou soit accompagnées à l'occasion*). Cette mesure vise une meilleure intégration de la personne handicapée dans son milieu, tout en libérant les ressources de transport adaptées pour les personnes qui en ont le plus besoin. Il faut miser davantage sur des moyens de transport en commun régulier avec accompagnement et ainsi favoriser leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

L'utilisation du plancher surbaissé, est une autre mesure qui faciliterait d'autant l'utilisation du transport en commun pour les personnes en perte d'autonomie, les personnes présentant des limitations fonctionnelles ou celles devant composer avec une maladie dégénérative.

Pour permettre une meilleure autonomie, certains utilisateurs vont privilégier les triporteurs et les quadriporteurs (6 %). Il est démontré que ces fauteuils roulants occupent une place importante dans la vie de plusieurs personnes présentant un handicap, comme aide à la mobilité. Cependant, il peut arriver qu'une panne ou bris au niveau du fauteuil survienne et que la personne utilisatrice ne soit plus en mesure de se déplacer. Ces fauteuils roulants sont plus lourds que les fauteuils roulants traditionnels, il est difficile pour une personne de venir en aide en poussant le fauteuil roulant pour permettre à la personne utilisatrice de rentrer de manière sécuritaire. Un service de raccompagnement ou un service d'urgence pourrait permettre à la personne de regagner son domicile.

Selon les commentaires laissés par les participants, le service de taxi adapté offert par Taxi Coop de la Mauricie répondrait de moins en moins aux besoins des personnes utilisatrices particulièrement, en ce qui concerne le peu de disponibilité du véhicule et la réservation exigée qui est de plus en plus longue (24 heures), ce que témoigne le faible taux de satisfaction (42 %) des utilisateurs de taxi adapté.



RECOMMANDATIONS

Offre de service élargie et accessible

Étendre la couverture du service de transport adapté à l'ensemble des secteurs de la ville tel que prévu, dans le plan stratégique 2007-2017 de la STTR.

Communication plus soutenue avec les personnes utilisatrices

Permettre la consultation des personnes utilisatrices comme moyen d'évaluation du service actuel. Un questionnaire qui serait accessible une fois par année, sur le site de la STTR, ou complété par téléphone ou transmis par l'intermédiaire du chauffeur ou de l'organisme.

Faire la promotion du service du plancher surbaissé pour permettre à une clientèle qui pourrait utiliser le transport en commun régulier.

Communication à l'interne

La STTR devrait obliger tous les chauffeurs d'autobus en commun régulier, à utiliser l'option du plancher surbaissé en la rendant obligatoire.

Développement des compétences

Formation des chauffeurs incluant une enquête pour connaître leur taux de satisfaction et leurs attentes.

Projet pilote

Développer un programme d'initiation à l'apprentissage au transport en commun régulier. Certaines personnes utilisatrices du service de transport adapté pourraient si elles bénéficiaient d'une formation adéquate, utiliser les réseaux réguliers de transport en commun avec accompagnement.

Sous-traitance

Offrir un service de transport adapté accessible plus tard en soirée et d'offrir un service accessible avec une réservation faite en 6 heures ou moins afin de mieux répondre aux besoins des personnes utilisatrices du service de transport adapté.

Le centre de réadaptation Interval - Élaboration d'un programme d'urgence dépannage en concertation avec d'autres partenaires

Mettre en place un service d'urgence dépannage pour triporteur et quadriporteur lorsqu'il y a une panne et que l'utilisateur n'est plus en mesure de rentrer chez-lui. Actuellement le centre de réadaptation Interval offre un service d'urgence et de dépannage, toutefois l'utilisateur doit laisser son nom et son numéro de téléphone sur une boîte vocale.



CONCLUSION

Il s'agit du premier sondage à Trois-Rivières permettant de connaître le taux de satisfaction et les attentes des utilisateurs de transport adapté. Il permet d'analyser le degré et les motifs de satisfaction ainsi que les attentes des personnes utilisatrices du service de transport adapté. Il permet de mesurer la très grande satisfaction des personnes utilisatrices à l'égard du service de transports adaptés de la STTR.

Parmi les personnes utilisatrices, 89 % ont répondu être très ou assez satisfaites du service de transport adapté de la STTR, alors que 8 % ont déclaré être très peu ou pas du tout satisfaites. Ce haut taux de satisfaction décrit l'importance des besoins de transport adapté à Trois-Rivières, pour les personnes qui utilisent ce service.

Le sondage indique aussi des pistes de solutions, pour l'amélioration du service de transport adapté à Trois-Rivières, notamment au plan de la population à desservir, de l'accessibilité horaire, de la quantité de services requis.

Les chiffres et les commentaires le démontrent, le service de transport adapté à Trois-Rivières a des incidences directes sur les personnes utilisatrices. Il permet la poursuite des études, l'accès au travail, la participation à des loisirs et l'accès à des soins de santé. Le service de transport adapté est le moteur de l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées.

Le service de transport adapté à Trois-Rivières, nécessite des solutions multiples devant s'adapter aux différents types de limitations des personnes utilisatrices. Les principaux partenaires (*Regroupement Maurice, OPHQ, CSSS de Trois-Rivières et SDE de Trois-Rivières*) devront amorcer la réflexion sur les problèmes soulevés et élaborer conjointement des solutions appropriées.



BIBLIOGRAPHIE

Martin, Claude (2007). Le soutien du gouvernement du Québec pour le transport des personnes à mobilité réduite. Ministère des Transport du Québec, Québec, Canada.

Regroupement d'organismes de promotion pour personnes handicapées – région Mauricie (2007). Mémoire présenté aux membres du comité consultatif du plan stratégique 2007-2010 de la STTR.

Thomas, Daniel (2001). Les besoins de transport des personnes handicapées et la satisfaction des usagers des services de transport public adapté. Abitibi-Témiscamingue. Annexe 2

Transports Québec (2004). Étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle – transport adapté.



Annexe

Annexe

⁴SONDAGE SUR LE TAUX DE SATISFACTION ET LES ATTENTES DES UTILISATEURS DU
TRANSPORT ADAPTÉ DE LA VILLE DE TROIS-RIVIÈRES

Informations d'ordre général

VEUILLEZ COCHER À L'ENDROIT APPROPRIÉ

Q-1 Vous êtes un(e):

- ₁ Homme
₂ Femme

Q-2 Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ?

- ₁ Moins de 20 ans
₂ Entre 20–29 ans
₃ Entre 30-39 ans
₄ Entre 40-49 ans
₅ Entre 50-59 ans
₆ 60 ans et plus.

Q-3 Dans quel secteur de Trois-Rivières habitez-vous?

- ₁ Cap-de-la-Madeleine
₂ Trois-Rivières
₃ Trois-Rivières Ouest

Q-4 Quelle est votre situation actuelle?

- ₁ En emploi
₂ Étudiant
₃ En recherche d'emploi
₄ Prestataire de la sécurité du revenu
₅ Prestataire de rentes d'invalidité
₆ Retraité
₇ Autre, précisez _____

⁴ Le générique masculin a été utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Q-5 Quelle est la nature de votre déficience?
(Plus d'une réponse possible)

- ₁ Auditive
- ₂ De la parole
- ₃ Intellectuelle
- ₄ Motrice (atteinte neurologique, atteinte musculaire, atteinte ostéoarticulaire)
- ₅ Organique (atteinte des systèmes vitaux)
- ₆ Psychique (problème de santé mentale)
- ₇ Visuelle
- ₈ Autre, précisez _____

Q-6 En général lors de vos déplacements, quelle aide utilisez-vous?
(Cocher une seule réponse)

- ₁ Fauteuil roulant motorisé
- ₂ Fauteuil roulant manuel
- ₃ Fauteuil roulant manuel et motorisé
- ₄ Triporteur
- ₅ Quadriporteur
- ₆ Aides techniques (béquilles, canne, marchette, orthèse).....**Passez à la question 8**
- ₇ Chien guide ou d'assistance **Passez à la question 8**
- ₈ Autres, précisez _____
- ₉ Aucun **Passez à la question 8**

Q-7 Si vous utilisez un fauteuil roulant motorisé ou manuel, un triporteur ou un quadriporteur, bouclez-vous la ceinture de sécurité de votre aide à la mobilité? (Cocher une seule réponse)

- ₁ Toujours
- ₂ À l'occasion
- ₃ Jamais

Q-8 Lors de vos déplacements, êtes-vous accompagné ? (Cocher une seule réponse)

- ₁ Toujours **Passez à la question 10**
- ₂ À l'occasion
- ₃ Jamais

Q-9 Souhaiteriez-vous avoir l'aide d'un accompagnateur pour vos déplacements?
(Cocher une seule réponse.)

- ₁ Toujours
- ₂ À l'occasion
- ₃ Jamais

Q-10 Dans quelle situation avez-vous besoin d'un accompagnateur ? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Seulement l'hiver
- ₂ Toute l'année
- ₃ Selon la destination
- ₈ Ne s'applique pas

Q-11 Pour chacun des modes de transport suivants, indiquez par ordre de priorité à l'aide d'un crochet, le genre de véhicule que vous utilisez. (Cocher une seule réponse par type de véhicule.)

Véhicule	Le moins utilisé ₁	Moyennement utilisé ₂	Le plus utilisé ₃	Ne s'applique pas ₈
a) Autobus adapté				
b) Taxi adapté				
c) Transport en commun				
d) Taxi régulier				
e) Véhicule personnel				

Utilisation actuelle du service de transport adapté de la STTR

Q-12 Vous considérez-vous comme un utilisateur de transport adapté :

- ₁ Régulier
- ₂ Occasionnel

Q-13 Depuis combien de temps utilisez-vous le service de transport adapté de la STTR? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Moins d'un an
- ₂ Entre 1 et 5 ans
- ₃ Plus de 5 ans
- ₇ Ne sait pas

Q-14 Pour chacun des motifs suivants, en moyenne, combien de fois par semaine utilisez-vous le transport adapté de la STTR ? Prendre note que : 1 fois = un aller et un retour

Motifs	1 fois semaine ₁	2 à 4 fois semaine ₂	5 fois semaine ₃	Plus de 5 fois semaine ₄	Ne s'applique pas ₈
a) Travail sous toutes ses formes					
b) Études					
c) Médical					
d) Loisirs					
e) Autre, précisez le motif et la fréquence par semaine:					

Q-15 Pour chacun des motifs qui vous concernent, indiquez à l'aide d'un crochet, le principal moment de la semaine où vous utilisez le véhicule adapté de la STTR.

Motifs	Jour de semaine ₁	Jour de fin de semaine ₂	Soir de semaine ₃	Soir de fin de semaine ₄	Ne s'applique pas ₈
a) Travail sous toutes ses formes					
b) Études					
c) Médical					
d) Loisirs					
e) Autre, précisez :					

Satisfaction à l'égard du service de transport adapté de la STTR

Q-16 Au cours des 6 derniers mois, avez-vous cessé d'utiliser le transport adapté de la STTR? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Oui
₂ Non..... **Passez à la question 18**
₈ Ne s'applique pas

Précisez: _____

**Q-17 Pour quelle(s) raison(s) avez-vous cessé d'utiliser le transport adapté de la STTR?
(Plus d'une réponse possible.)**

- ₁ J'ai mon véhicule
 - ₂ Quelqu'un me véhicule
 - ₃ Je suis déménagé
 - ₄ J'étais insatisfait du service offert
 - ₅ J'utilise le transport en commun de la STTR
 - ₆ Je fais appel au service de taxi adapté
 - ₇ Raison de santé
 - ₈ Autre raison, précisez _____
-

**Q-18 Au cours des 6 derniers mois, lorsque vous avez appelé le transport adapté pour une demande de service, diriez-vous que c'était très facile, assez, peu ou pas du tout facile, de rejoindre le service ? Ex. (Nombre d'appels ou le temps d'attente)
(Cocher une seule réponse.)**

- ₁ Très facile
- ₂ Assez facile
- ₃ Peu facile
- ₄ Pas du tout facile
- ₇ Ne sait pas
- ₈ Ne s'applique pas

Commentaires: _____

Q-19 Au cours de 6 derniers mois, diriez-vous que le service vous a permis de respecter toujours, souvent, parfois ou jamais, vos rendez-vous ou vos horaires? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Toujours
- ₂ Souvent
- ₃ Parfois
- ₄ Jamais
- ₈ Ne s'applique pas

Q-20 Habituellement, lorsque le véhicule vient vous chercher selon l'heure de répartition, à quel moment arrive-t-il? (Cocher une seule réponse)

a) <u>Plus tôt que la répartition</u>		b) <u>Plus tard que la répartition</u>
<input type="checkbox"/> ₁ moins de 15 minutes		<input type="checkbox"/> ₁ plus de 15 minutes
<input type="checkbox"/> ₂ entre 15 et 30 minutes		<input type="checkbox"/> ₂ entre 15 et 30 minutes
<input type="checkbox"/> ₃ moins de 30 minutes		<input type="checkbox"/> ₃ plus de 30 minutes
<input type="checkbox"/> ₇ Ne sait pas		
<input type="checkbox"/> ₈ Ne s'applique pas		

Q-21 Pour chacun des éléments suivants, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfait? (Cocher une seule réponse par motif.)

	Très satisfait ₁	Assez satisfait ₂	Peu satisfait ₃	Pas du tout satisfait ₄	Ne s'applique pas ₈
a) L'accueil lors de l'appel à la réservation du service					
b) Délai de réservation demandé (48 heures)					
c) La ponctualité du service telle que prévue à la répartition					
d) L'accueil du chauffeur (attitude, politesse)					
e) L'accueil à l'embarquement					
f) Durée du trajet					
g) Autres passagers (comportement, attitude, proximité)					
h) Propreté du véhicule					
i) Confort du véhicule (bruit, climatiseur, chauffage, odeurs)					
j) Freinage du véhicule					
k) Au point de débarquement					
l) L'heure d'arrivée à la destination					
m) <u>Taxi adapté</u> (confort, attitude du chauffeur, proximité des passagers)					
n) <u>Taxi régulier</u> (confort, attitude du chauffeur, proximité des passagers)					
Autre, précisez					

Q-22 Pour chacun des éléments suivants, vous sentez-vous très, assez, peu ou pas du tout en sécurité? (Cocher une seule réponse par motif.)

	Très en sécurité ₁	Assez en sécurité ₂	Peu en sécurité ₃	Pas du tout en sécurité ₄	Ne s'applique pas ₈
a) L'état du véhicule	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Lors de l'accompagnement de la résidence au véhicule	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Lors de l'embarquement sur la plate-forme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Solidité des attaches pour le fauteuil roulant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Ceinture de sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Autres passagers (comportement, attitude, proximité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) La conduite du chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Lors du débarquement sur la plate-forme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Lors de l'accompagnement du véhicule à la destination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre, précisez :					

Q-23 Au cours des 6 derniers mois, est-ce que le service de transport adapté de la STTR, a été dans l'impossibilité de vous offrir le service demandé parce que votre demande de service ne respectait pas le délai minimal de réservation de 48 heures? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Jamais refusé..... **Passez à la question 26**
- ₂ Parfois
- ₃ Souvent
- ₈ Ne s'applique pas

Q-24 Dans le cas d'un refus, est-ce que la STTR vous a proposé une alternative pour répondre à votre besoin de déplacement ? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Oui
- ₂ Non
- ₈ Ne s'applique pas

Commentaires : _____

Q-25 Est-ce que la solution proposée vous a satisfait ? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Oui
- ₂ Non
- ₈ Ne s'applique pas

Précisez : _____

Q-26 Actuellement, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout informé sur le fonctionnement du service de transport adapté de la STTR? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Très informé
- ₂ Assez informé
- ₃ Peu informé
- ₄ Pas du tout informé
- ₈ Ne s'applique pas

Attentes à l'égard du service de transport adapté de la STTR

Q-27 Aimeriez-vous obtenir plus d'information sur le fonctionnement du service de transport adapté de la STTR? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Oui
- ₂ Non..... **Passez à la question 29**
- ₈ Ne s'applique pas

Q-28 À l'aide d'un crochet, indiquez de quelle façon vous aimeriez être informé? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Par le site Internet de la STTR
- ₂ Par courriel
- ₃ À travers les médias
- ₄ Par message téléphonique
- ₅ Lettre transmise par l'intermédiaire de mon chauffeur

Q-29 Avez-vous développé l'habitude de vous informer par vous-même sur le fonctionnement du service de transport adapté de la STTR? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Toujours
- ₂ À l'occasion
- ₃ Jamais..... **Passez à la question 31**
- ₈ Ne s'applique pas

Q-30 À l'aide d'un crochet, indiquez de quelle façon vous trouvez de l'information sur le fonctionnement du service de transport adapté de la STTR? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Par le site Internet de la STTR
- ₂ Par courriel
- ₃ À travers les médias
- ₄ Par message téléphonique
- ₅ Lettre transmise par l'intermédiaire de mon chauffeur

Q-31 Pour chacun des éléments suivants, indiquez votre intérêt à bénéficier de ces services s'ils vous étaient offerts par la STTR. (Cocher une seule réponse par motif.)

	Oui ₁	Non ₂
a) Si le service était offert plus tard en soirée afin de s'adapter aux événements locaux (International de l'art vocal, le festival des amuseurs publics, etc), sorties, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Si la STTR offrait un service dans certains secteurs, tels que Ste-Marthe du Cap, Pointe-du-Lac, St-Louis-de-France.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Si un arrimage entre les transporteurs des villes voisines était disponible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Si je bénéficiais d'accompagnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Suggestions précisez :		

Section générale

Q-32 En général, diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout satisfait, du service de transport adapté de la STTR? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Très satisfait
- ₂ Assez satisfait
- ₃ Peu satisfait
- ₄ Pas du tout satisfait
- ₈ Ne s'applique pas

Q-33 En tant qu'utilisateur de service du transport adapté de la STTR avez-vous répondu aux questions?

- ₁ Sans accompagnement
- ₂ Avec accompagnement
- ₃ Je n'ai pas répondu aux questions, une personne de mon entourage a complété le questionnaire à ma place

Q-34 Avez-vous des commentaires ou des suggestions à faire concernant les services de transport adapté de la STTR ou de taxi?

Merci de votre précieuse collaboration

Sylvie Bélanger
Regroupement d'organismes de promotion
pour personnes handicapées de la Mauricie
3320, boul. Gene H. Kruger
Trois-Rivières
G9A 4M3

819 372-1036



Centre de santé et de services sociaux
de Trois-Rivières



En raison du nombre important de personnes qui ont pris le temps d'ajouter des commentaires, nous les avons ajoutés intégralement en guise d'appréciation.

Personnellement j'ai toujours reçu un excellent service de la STTR. La seule demande que je pourrais faire c'est la possibilité d'avoir un transport en moins de 48 heures de délai pour un rendez-vous médical de dernière minute.

Ce sondage est une méthode pertinente vous permettant d'évaluer la satisfaction de votre clientèle. Cette technique pourrait être utilisée au moins 1 fois par année.

Ils ont toujours le dernier mot, moi je dois être prête, eux ont le droit d'être en retard ou de nous changer d'heure.

J'aimerais lorsque je me rends au centre d'achat de Trois-Rivières Ouest, pouvoir être débarquée au Wal Mart plutôt qu'à l'entrée des cinémas. Le trajet étant très long et les portes intérieures difficiles à ouvrir pour se rendre au Wal Mart à partir du lieu de débarquement, cela me fatigue énormément.

Le service de transport est bien organisé, j'en bénéficie tout l'hiver car j'en ai grand besoin! Les chauffeurs n'hésitent pas à aider au besoin, quand c'est glissant. C'est un service essentiel pour moi. Mercis sincères.

Je sais bien que je ne suis pas seul et qu'il est impossible de satisfaire tout le monde. Moi, c'est le délai de 48 heures, parfois nous aurions une possibilité d'une activité ex : il est lundi j'apprends qu'il y a une activité le lendemain. Je ne peux y aller. Je peux vous féliciter car dans l'ensemble j'en suis satisfait. Merci de votre attention à notre mieux être.

On devrait offrir un service en cas d'urgence lorsque le fauteuil roulant est en panne. Ça m'est déjà arrivé et c'est la police qui a dû me ramener chez-moi, comme si j'avais commis un délit.

J'aimerais être entendu quand je demande que je voudrais ne pas trop voyager avec l'autobus (longs trajets), à cause de mon état de santé, sans me faire répondre que je ne suis pas la seule à avoir besoin de transport. Il devrait y avoir plus facilement des accommodements raisonnables après tout c'est un transport adapté.

Deux suggestions : Premièrement avoir le système d'abonnement le samedi et deuxièmement mettre deux passagers en arrière plutôt que trois pour le taxi adapté. Je trouve cela très inconfortable d'être trois.

Les transports de la STTR devraient rendre disponibles un siège de bébé pour auto sur demande. Mon mari et moi avons le droit de prendre le transport adapté, mais ma fille qui a 15 mois n'a pas le droit d'embarquer car elle n'est pas handicapée. Je ne comprends pas elle est notre fille.

J'aimerais avoir le service quand le médecin me donne un rendez-vous moins de 24 heures à l'avance ou des prises de sang en urgence. Je ne peux le demander dans le délai de 48 heures et cela ne fonctionne pas toujours. Les retours dans les hôpitaux sont imprévisibles et cela devient très difficile de prévoir l'heure de retour. Merci

Pourriez-vous plastifier la carte mensuelle. Parce que le carton est facile à se détruire, il devient sale, ce n'est pas facile pour moi de tenir ma carte propre. Merci à l'avance.

Lorsque je communique des informations à la répartitrice pour une réservation de service de taxi adapté, le chauffeur n'est jamais au courant de ce que j'ai dit à lors de ma réservation. Le service lorsque j'appelle est différent selon la personne qui me répond, alors si il n'y a plus de place dans l'autobus, certains me proposent des choix d'autres pas. Mais on devrait offrir un taxi lorsqu'il n'y a pas de place dans l'autobus. Je dois vérifier par téléphone si on viendra me chercher, c'est plutôt la STTR qui devrait m'informer quand l'autobus viendra me chercher.

Si j'appelle le jeudi pour le samedi ou dimanche, je me fais répondre qu'il n'y a plus de place. Sur semaine ça va, sur fin semaine que j'ai besoin de sortir car je suis seule et quand ma santé me le permet ça me donne une raison de vivre. Merci

Je suis un déficient intellectuel avec aussi une déficience visuelle. J'ai besoin d'accompagnement car je ne vois pas bien et quand je prends le transport adapté, il faut toujours attendre qu'ils viennent me chercher, car la plupart du temps, ils ne débarquent pas de leur taxi et ils n'ont pas vraiment de façon. C'est inacceptable.

J'apprécierais en tant qu'usager que le transport adapté se prolonge au-delà du 21 heures actuel, surtout les fins de semaine. Cela nous permettrait des sorties culturelles, (cinéma, salle Thompson, restaurant etc.).

Je crois que le taxi adapté devrait être plus disponible! Si possible, augmentez les effectifs en taxi adapté. Continuez votre bon travail et à l'améliorer. Merci pour le sondage!

Les chauffeurs surtout des bus devraient attendre que le client entre dans la bâtisse. Il m'est arrivé que la porte soit barrée et le chauffeur était parti quand je me suis retourné. De plus, les chauffeurs conduisent vite et font très peu leur STOP. Aussi, dans le taxi on ne devrait pas être plus que 3 clients sinon c'est inconfortable.

Je trouve que pour reconduire des personnes handicapées, les chauffeurs ne se donnent pas toujours la peine de débarquer pour venir reconduire ou chercher la personne déficiente. On dirait qu'ils ne prennent pas conscience des gens qu'ils transportent, ceci inclus même les chauffeurs d'autobus d'handicapés. C'est inacceptable quand un chauffeur fait embarquer un usagé du côté de la rue, sans l'accompagner.

J'aimerais que la STTR fournisse le transport pour tous les loisirs, présentement il n'offre pas le service de retour à la maison lors de la danse du vendredi soir organisée par l'APEH

La téléphoniste est trop rapide pour ma condition physique. Le fait que le transport adapté n'est pas offert plus tard lors des événements locaux, je me sens lésée. J'aimerais un préavis de 24 heures au lieu de 48 heures et plus d'autobus de transport adapté.

S.V.P. En cas d'urgence j'aimerais avoir un service. Merci

Je me véhicule avec mon fauteuil dans les beaux temps, la plupart de l'année. J'utilise la STTR pour les endroits éloignés (hôpital, dentiste etc) Merci encore de votre collaboration.

Quand on paye un billet de spectacle 35\$, que le spectacle fini à 22 : 30 et que l'ont doit venir te chercher au plus tard à 21 :15, y'a de quoi être très très frustré! Est-ce que vous remboursez le billet lorsque l'on doit quitter plus tôt.

Lorsque je prends le taxi adapté, ça sent tellement fort la cigarette que cela m'incomode. Comment peut-on toujours tout prévoir à l'avance? Certains transports adaptés des autres villes ne requièrent pas le 48 heures. Il devrait y avoir un service assuré au moins jusqu'à 23 heures ou minuit même le samedi.

Dans l'ensemble je suis satisfaite du service offert par la STTR et je me considère privilégiée d'avoir ce transport pour mes déplacements de loisirs et médicaux. Merci!

J'aimerais que le chauffeur de taxi ou le chauffeur d'autobus adapté, ne laisse jamais une personne handicapée dehors. Il devrait toujours s'assurer qu'elle peut entrer dans sa résidence avant de quitter.

J'apprécie beaucoup votre service. Depuis que je l'utilise je sors plus souvent, ce qui est bon pour mon moral. J'aimerais bien que le service se rende à Pointe-du-Lac parce que mon médecin est déménagé là. Quand j'y vais cela m'occasionne de gros frais. Merci.

Ma très grande difficulté est toujours d'avoir à demander le service 48 heures à l'avance. Je trouverais raisonnable d'avertir 6 heures à l'avance. J'ai déjà mis 90 minutes pour revenir de l'atelier des fauteuils roulants jusqu'au Cap-de-la-Madeleine. Ça m'aurait pris le même temps pour me rendre à Québec. Merci aussi pour votre intérêt au service des handicapés.

Ce pourrait être utile d'avoir un service de location de transport adapté dans la région pour les organismes devant faire des sorties.

J'apprécierais grandement que les services de transport adapté répondent à l'occasion à un peu plus de souplesse quant à la spontanéité de nos demandes. Les 48 heures de prévision sont exigeantes. C'est presque impossible de prévoir la plupart de nos sorties 48 heures à l'avance. De plus, le taxi n'est pas disponible : « Pas assez payant » me dit-on. Merci à l'avance de bien vouloir considérer mes suggestions.

Malpropreté et odeurs de cigarettes observés chez le taxi adapté, ce qui est très désagréable de voyager dans ses conditions en plus de notre handicap.

Diminuer le délai de réservation à 24 heures, grâce à l'informatique et la souplesse d'horaire des chauffeurs et des moyens de communication.

Il y a des maisons pour handicapés qui ne collabore pas il y a des endroits où on attend dans l'autobus un bon 15 minutes pour que le bénéficiaire sorte c'est beaucoup trop, ils devraient être prêts à l'heure. Le transport de l'hôpital à notre foyer est presque toujours en retard.

Je note qu'il n'y a pas de répondeur, qu'on ne peut faire de réservation le midi et lorsque je veux appeler pour une demande de service à mes pauses, c'est occupé.

J'aurais apprécié avoir plus de temps pour compléter le sondage. Je trouve les personnes qui ont besoin d'aide pour répondre ne répondront probablement pas car de trouver quelqu'un n'est pas toujours chose facile. Pour les choix de réponses, j'aurais aimé avoir (satisfait) entre très satisfait ou assez satisfait. Le transport adapté de la région de Trois-Rivières est très correct. Il m'arrive souvent de jaser avec des gens de Québec et Montréal je vous assure que c'est autrement plus difficile.

Je ne comprends pas pourquoi le chauffeur ne veut pas prendre mon mari dans le stationnement en arrière de la maison. Les gros camions passent facilement. Nous sommes sur la rue des Forges centre-ville et il faut faire plusieurs détours. Un jour nous avons attendu 10 minutes dehors avec une mauvaise température.

Certains chauffeurs m'ont confié qu'ils voulaient quitter le transport adapté, à cause de la pression de respecter les horaires trop serrés et de recevoir les insultes de certaines personnes quand ils sont en retard. Conséquence, les chauffeurs sont fatigués et donnent un moins bon accueil et ils sont moins patients et ils ont le pied pesant et nous ont se fait brasser parce qu'ils sont pressés et doivent respecter leur horaire. SVP Faites des pressions pour que le taxi adapté soit fonctionnel les soirs de fins de semaine ou faites sortir un autobus adapté. Heures suggérées : minuits ou 1 heures am. J'aimerais sortir les soirs de fin de semaine.

Certains autobus brassent beaucoup quand on est assis à l'arrière ex : J'ai les os fragiles et un jour où j'étais assise à l'arrière à cause du mauvais entretien des rues, je me suis cassé la colonne vertébrale maintenant je dois porter un corset quand je prends l'autobus.

J'aimerais avoir la possibilité (en dehors des heures de grande achalandage) d'apporter ma marchette dans certains circonstances malgré que j'ai déjà mon fauteuil roulant Ex : pour aller faire du conditionnement physique

Il faudrait un service de transport adapté qui soit disponible en deçà de 48 heures pour raisons médicales. J'aimerais qu'il y ait un service de dépannage lorsque le triporteur de mon fils est en panne. Il m'est arrivé de devoir le pousser jusqu'à la maison malgré un cœur en mauvais état. J'aimerais que le chauffeur puisse venir chercher mon fils dans la cour arrière ceci m'éviterait de devoir nous rendre à l'avant et attendre en dépit du mauvais temps.

Le taxi adapté devrait offrir un service en tout temps. L'attente pour le départ peut-être long entre 30 minutes à 1 heure. Comme les utilisateurs doivent se préparer pour l'arrivée, c'est très inconfortable l'hiver. Suggestion : Le chauffeur pourrait prévenir l'organisme de son arrivée quelques minutes avant.

Lorsque l'on est assis à l'arrière, ça brasse beaucoup trop, avant le chauffeur prenait le temps de fixer la ceinture de sécurité maintenant il nous le demande, j'ai peur lorsque je suis à l'arrière et que je n'ai pas ma ceinture de sécurité.

Il arrive que les ancrages ne soient pas assez serrés ou se desserrent en cours de route et cela a pour conséquence de faire bouger le fauteuil.

Je suis très satisfaite du service, de l'attitude des chauffeurs toutefois j'aimerais avoir des heures de service la fin de semaine plus flexibles. J'aimerais un service qui couvre le même territoire que le transport en commun de Trois-Rivières, comme je suis en recherche d'emploi cela restreint mon choix en matière d'emploi.

Peut-être donner quelques notions à chaque chauffeur pour embarquer correctement la personne dans l'autobus, car l'autre jour ma bénéficiaire s'est fait tirer le bras pour embarquer dans l'autobus. Merci

Je réponds pour 4 clients qui voyagent en taxi régulier, car ils sont déficients profonds et muets. Nous sommes très peu satisfaits de l'heure d'arrivée du taxi, régulièrement en retard et souvent je vis des crises d'un bénéficiaire qui est prêt à 8 :25 et le taxi arrive à 8 :50, souvent une attente de 15 à 25 minutes. C'est très fatiguant, suite à ce sondage j'espère qu'il y aura des changements.

On devrait respecter les heures, j'ai dû attendre debout à l'extérieur 1 heure malgré mon handicap, avant que le chauffeur n'arrive, il était supposé arriver à 11 :00 et il est arrivé à 12 :00. J'ai appelé pour me plaindre mais pas moyen de discuter avec la personne lorsqu'il y a un retard, alors on se la ferme. La carte mensuelle est limitée à 20 passages pour coûte 50\$ par mois comparativement au transport en commun qui est illimitée. C'est dispendieux.

Je n'ai que des commentaires positifs à tous les niveaux. Oui, j'ai déjà eu des petites complications lors de réservations de transports, mais l'erreur est humaine. Vous avez des chauffeurs extrêmement serviables, humains et généreux de leur patience.

