

**SONDAGE SUR LE TAUX DE SATISFACTION ET LES ATTENTES
DES UTILISATEURS DE TRANSPORT ADAPTÉ DE SHAWINIGAN**

Réalisé par Lucie Allard

Pour le Café Rencontre Inc.

Mai 2010

PARTENAIRES


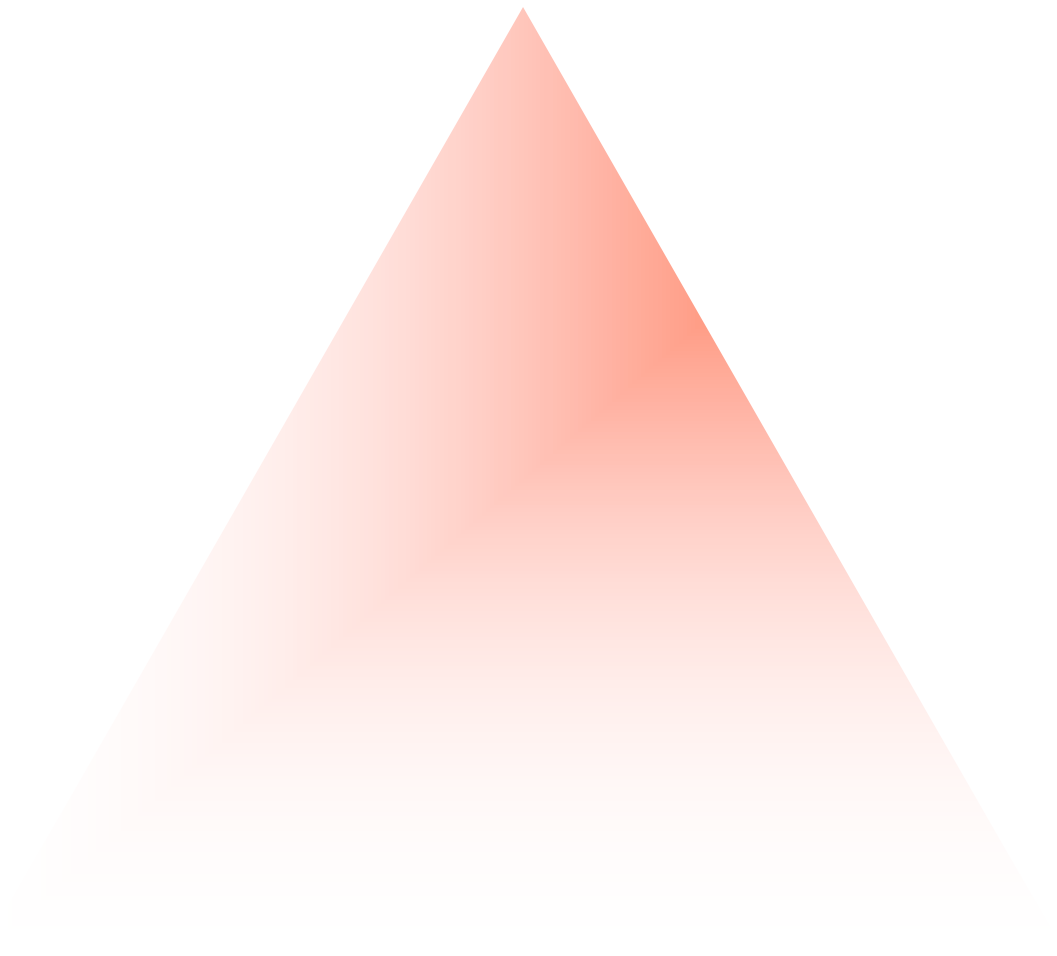


TABLE DES MATIÈRES


| | |
|--|----|
| 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 RTCS pour le transport adapté</i> | 8 |
| <i>Instrument de mesure</i> | 8 |
| <i>Collecte de données</i> | 9 |
| <i>Saisie et traitement de l'information</i> | 9 |
| Le transport public adapté de la ville de Shawinigan | 10 |
| Les caractéristiques des utilisateurs de transport adapté de la RTCS | 11 |
| Utilisation actuelle du service de transport adapté de la RTCS | 14 |
| Satisfaction à l'égard du service de transport adapté de la RTCS..... | 16 |
| Attentes à l'égard du service de transport adapté de la RTCS | 20 |
| Synthèse | 22 |
| Recommandations..... | 23 |
| Conclusion | 23 |
| Bibliographie | 23 |

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|---|----|
| Tableau 1 | |
| Répartition des personnes utilisatrices par groupe d'âge | 11 |
| Tableau 2 | |
| Situation actuelle des personnes utilisatrices..... | 11 |
| Tableau 3 | |
| Nature de la déficience des personnes utilisatrices | 12 |
| Tableau 4 | |
| Aide utilisée lors des déplacements des personnes utilisatrices | 12 |
| Tableau 5 | |
| Utilisation de la ceinture de sécurité chez les personnes utilisatrices d'un fauteuil roulant | 13 |
| Tableau 6 | |
| L'aide d'un accompagnateur lors des déplacements chez les personnes utilisatrices | 13 |
| Tableau 7 | |
| Modes de transport utilisés chez les personnes utilisatrices | 13 |
| Tableau 8 | |
| Lieu de résidence des personnes utilisatrices du transport adapté..... | 14 |
| Tableau 9 | |
| Motifs et fréquence des déplacements des personnes utilisatrices | 15 |
| Tableau 10 | |
| Moment de fréquence des déplacements des personnes utilisatrices..... | 15 |
| Tableau 11 | |
| Niveau de satisfaction selon les éléments suivants des personnes utilisatrices..... | 17 |
| Tableau 12 | |
| Niveau de sécurité selon les éléments suivants des personnes utilisatrices | 18 |
| Tableau 13 | |
| Intérêt à bénéficier des services s'ils étaient offerts par la RTCS..... | 20 |



«Quand on rêve chacun dans son coin, c'est seulement un rêve. Quand on rêve tous ensemble, c'est déjà le commencement de la réalité ». (Dom Helder Canada, archevêque de Recife, Brésil de 1964-1985)



REMERCIEMENTS

Ce sondage a été réalisé dans le cadre d'un projet déposé à l'Office des Personnes handicapées, bureau régional de la Mauricie (OPHQ) par les membres de la table de concertation du Café Rencontre Inc. de Shawinigan et en parallèle au plan stratégique de développement de la Régie du Transport en commun de Shawinigan plus spécifiquement sur le plan d'action d'intégration des personnes handicapées de la Ville de Shawinigan.

Nous voulons particulièrement souligner la contribution inestimable des personnes qui nous ont soutenus tout au cours de nos démarches. Il s'agit :

- | | |
|------------------------|---|
| M. Jean-Yves Tremblay, | Président du conseil d'administration de la Régie du Transport en commun de Shawinigan, |
| M. Denis Brodeur, | Coordonnateur du plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées à la Ville de Shawinigan, |
| M. Denis Lafrenière, | Membre du comité d'admissibilité du transport adapté, représentant le CRDITED |

Nous adressons des remerciements spéciaux à l'équipe et la direction de l'Association en Déficience intellectuelle pour le soutien technique et le prêt de locaux. De plus nous ne pouvons passer sous silence le soutien de Madame Marie-Paule Lafrenière, commis administratif à la Régie du Transport en commun de Shawinigan, pour son implication et sa participation dans le cheminement de ce dossier.

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 Shawinigan.

INTRODUCTION

C'est la Régie du Transport en Commun de Shawinigan qui exploite le service du transport adapté réservé aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Depuis un certain temps, les représentants du milieu associatif « *personnes handicapées* », l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et la Régie du Transport en commun de Shawinigan (RTCS), 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.

En décembre 2005, la Ville de Shawinigan par son plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées, souligne que le transport adapté est insuffisant pour les activités de loisirs, qu'il y a méconnaissance des attentes de la clientèle, un manque d'information et des lacunes au niveau du transport pour les personnes handicapées dans les municipalités périphériques, ainsi que dans les municipalités clientes.

En août 2009 un contrat d'une durée de cinq (5) ans a été signé avec la compagnie Transport Urbain de la Mauricie. Comme c'est un nouvel acteur dans le transport adapté à Shawinigan, les questions du sondage portaient sur la satisfaction des utilisateurs face au service.

Ce sondage vise à connaître les irritants rencontrés ainsi que les attentes des usagers face au transporteur. Ces informations faciliteront 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 œuvrant sur le plan d'action de la ville de Shawinigan pour l'intégration des personnes handicapées de la Ville de Shawinigan, ainsi que par les organismes œuvrant auprès de la clientèle personne handicapée.

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 de la Ville de Shawinigan et faire la part des choses entre le oui-dire et la réalité.
2. Favoriser l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des personnes handicapées.
3. Aider la RTCS et la Ville de Shawinigan 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 RTCS ainsi qu'au Comité de travail sur l'intégration des personnes handicapées de la Ville de Shawinigan.
5. Amener la RTCS 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 pour l'intégration des personnes handicapées de la ville de Shawinigan.

MÉTHODOLOGIE

Population visée

La population visée par ce sondage comprend toutes les personnes admises au transport adapté à la Régie du Transport en Commun de la Ville de Shawinigan, soit environ 200 personnes handicapées résidant sur le territoire de la Ville de Shawinigan.

Période de référence

La collecte de données s'est tenue entre le 11 février et le 19 mars 2010. 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 Shawinigan.

Territoires couverts par la RTCS pour le transport adapté

Le territoire desservi par le service de transport adapté de la RTCS, comprend tous les secteurs de la Ville de Shawinigan. Il comprend également les municipalités clientes de Saint-Mathieu-du-Parc, Saint-Boniface, Saint-Élie-de-Caxton et Charette.

Instrument de mesure

Le sondage a été réalisé par questionnaire qui a été acheminé par la poste. La Régie du Transport en Commun de Shawinigan a fourni la liste des noms et adresses disponibles au Transport Urbain de la Mauricie.

Le questionnaire a été élaboré par Madame Lucie Allard, préposée à l'enquête, par la suite il a été corrigé par le conseil d'administration du Café Rencontre Inc. et approuvé par ce dernier. Il a, par la suite, été déposé et discuté avec un comité formé de personnes œuvrant à la Régie du Transport en Commun de Shawinigan. Nous avons aussi utilisé certaines parties du questionnaire de « *La participation sociale des personnes handicapées, un objectif collectif à atteindre à Trois-Rivières* » enquête effectuée en 2007-2008 avec l'accord de la direction du Regroupement des Organismes de Promotion pour personnes handicapées région Mauricie.

Le questionnaire a pour finalité de mesurer le taux de satisfaction et les attentes des utilisateurs de transport adapté de Shawinigan. La partie I, permet de dresser un portrait d'ordre général des utilisateurs de transport de Shawinigan. La partie II, présente le profil d'utilisation actuelle du service de transport adapté de la Régie du Transport en Commun de Shawinigan. La partie III, relève les éléments de satisfaction ou d'irritants à l'égard du service de transport adapté de la RTCS. La partie IV, détermine les attentes à l'égard du service de transport adapté de la RTCS 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

Environ deux (2) semaines avant l'envoi du questionnaire, une lettre de présentation a été postée aux utilisateurs du transport, les avisant que dans une quinzaine de jours un sondage leur serait envoyé. Cette façon de faire a permis entre autres de mettre à jour la liste des usagers et d'y apporter les corrections requises.

La collecte de données s'est faite par envoi postal et par téléphone pour les personnes qui en ont fait la demande. Cette manière de procéder permettait de s'adapter à chaque groupe cible.

Pour s'assurer du retour du questionnaire, les étiquettes étaient numérotées et nous avons de plus fourni une enveloppe réponse timbrée. Cette façon de procéder permettait un contrôle sur les questionnaires entrants et pour le rappel, le cas échéant.

Nous avons de plus envoyé au personnel éducateur du CRDI une lettre explicative, concernant le sondage, au cas où les bénéficiaires leurs poseraient des questions, et en les assurant d'un soutien personnalisé de notre part si nécessaire.

Nous avons également contacté les organismes ayant un lien avec le sondage soient : Le Belvédère et H.S.I. Handicap Soleil Inc. Ils ont offert le soutien à leurs membres afin de les aider à compléter le questionnaire 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 des questions et de créer un lien de confiance afin obtenir davantage de commentaires émis par les personnes utilisatrices.

Saisie et traitement de l'information

Dans la région de Shawinigan, 189 questionnaires ont été acheminés aux utilisateurs du service de transport adapté de la RTCS. Parmi les personnes utilisatrices, une (1) est décédée, onze (11) questionnaires nous ont été retournés en raison d'une adresse incomplète, inexistante ou un changement d'adresse, ce qui totalise 12 questionnaires qui n'ont pu être complétés par les personnes utilisatrices du service du transport adapté de la RTCS.

Le traitement de l'information a été fait avec le logiciel Excel. Le nombre de personnes ayant complété le questionnaire est de 94, ce qui représente un taux de réponses de 53%. La marge d'erreur est de 5%.

LE TRANSPORT PUBLIC ADAPTÉ DE LA VILLE DE SHAWINIGAN

Le transport par taxi et taxi adapté

Aucun service de transport par taxi et/ou taxi adapté n'est financé par la RTCS. La compagnie Taxi Bellemarre possède des véhicules adaptés privés et la personne handicapée désirant bénéficier de ce service, doit défrayer en totalité les coûts s'y rattachant. Sur une certaine partie du territoire un tarif fixe est déjà prédéterminé et sur certaines autres sections le tarif est établi au compteur.

Le transport adapté

L'accès au service de transport adapté de la Régie du Transport en Commun de Shawinigan requiert une réservation minimale de 48 heures de la part de l'utilisateur. Le service offert est de type porte à porte, 6 jours/semaine. Le service de transport adapté est disponible depuis 1983. La RTCS possède quatre (4) minibus avec installation pour fauteuils roulants et un (1) minibus de vingt-une (21) places avec sièges réguliers. La RTCS assure le service de transport adapté régulier dans les secteurs de Shawinigan, Shawinigan-sud, Grand-Mère, St-Gérard-des-Laurentides, St-Jean-des-Piles, Lac-à-la-Tortue et St-Georges-de-Champlain. Le service est aussi offert à raison de 4 jours par semaine du mardi au vendredi, dans les municipalités clientes de St-Boniface, St-Élie-de-Caxton, Charette et St-Mathieu-du-Parc. Les insatisfactions et les plaintes des usagers sont traités par le comité d'admissibilité et elles sont transmises par la suite à la RTCS. Les chauffeurs ne suivent pas de formation spécifique mais ils obtiennent les directives par la RTCS. Le service est offert à l'année sauf les journées prévues au calendrier de la RTCS.

¹ LES CARACTÉRISTIQUES DES UTILISATEURS DE TRANSPORT ADAPTÉ DE LA RTCS

Parmi l'ensemble des personnes qui ont complété le questionnaire, 26% des personnes était la personne utilisatrice du transport adapté sans accompagnement. 26% des personnes avec accompagnement. 40% était une personne de l'entourage de la personne utilisatrice du transport adapté et 8% des personnes n'ont pas spécifié qui avait complété le questionnaire. L'échantillon des personnes utilisatrices ayant complété le questionnaire comprend plus d'hommes (62%) que de femmes (38%).

TABLEAU 1

Comme on peut le voir au tableau 1, la répartition des personnes utilisatrices en groupes d'âge est la suivante. Un pourcent (1%), soit une personne est âgée de moins de 20 ans. 8% ont entre 20 et 29 ans. 15% ont entre 30 et 39 ans. 18% ont entre 40 et 49 ans. 23% ont entre 50 et 59 ans et 35% ont 60 ans et plus.

| Répartition des personnes utilisatrices de transport adapté par groupe d'âge | | |
|---|--------------------------------|----------|
| Groupe d'âge | Personnes utilisatrices | |
| | Nombre | % |
| Moins de 20 ans | 1 | 1% |
| Entre 20 et 29 ans | 7 | 8% |
| Entre 30 et 39 ans | 14 | 15% |
| Entre 40 et 49 ans | 17 | 18% |
| Entre 50 et 59 ans | 22 | 23% |
| 60 ans et plus | 33 | 35% |
| Total | 94 | 100% |

Tableau 2

| Situation actuelle des personnes utilisatrices de transport adapté | | |
|---|--------------------------------|----------|
| Catégorie | Personnes utilisatrices | |
| | Nombre | % |
| En emploi | 3 | 3% |
| Prestataires de la sécurité du revenu | 51 | 54% |
| Prestataires de rente d'invalidité | 8 | 9% |
| Retraités | 16 | 17% |
| Autres non spécifié | 8 | 8,5% |
| N'ont pas répondu | 8 | 8,5% |
| Total | 94 | 100% |

Le tableau 2 indique la situation actuelle des personnes utilisatrices. Ainsi 3% des personnes travaillent. 54% sont prestataires de la sécurité du revenu. 9% sont prestataires de rente d'invalidité. 17% sont retraités. 8,5% n'ont pas spécifié leur situation actuelle et 8,5% des personnes n'ont pas répondu à la question.

¹ Afin d'alléger le texte, nous désignerons désormais les personnes qui utilisent le service de transport adapté de la ville de Shawinigan comme les «personnes utilisatrices».

Tableau 3

Le tableau 3 indique la nature de la déficience des personnes utilisatrices. Un pourcent (1%) soit une personne a une déficience liée à l'audition. 5,5% ont une déficience visuelle. 28% ont une déficience intellectuelle. 35,5% ont une déficience liée à la motricité et un pourcent (1%) soit une personne a une déficience psychique. Tandis que 28% ont des handicaps multiples et 1% n'a pas répondu.

| Nature de la déficience des personnes utilisatrices de transport adapté | | |
|--|--------------------------------|-------------|
| Type de déficience | Personnes utilisatrices | |
| | Nombre | % |
| Auditive | 1 | 1% |
| Visuelle | 5 | 5,5% |
| Intellectuelle | 26 | 28% |
| Motrice | 33 | 35,5% |
| Psychique | 1 | 1% |
| Multihandicaps | 27 | 28% |
| N'ont pas répondu | 1 | 1% |
| Total | 94 | 100% |

Le tableau 4 indique l'aide utilisée lors des déplacements des personnes utilisatrices. Ainsi, 9,5% des personnes utilisent un fauteuil roulant motorisé, 12% utilisent un fauteuil roulant manuel. 3% utilisent un fauteuil roulant manuel et motorisé. Un pourcent (1%) soit une personne utilise un triporteur. 5,5% utilisent un quadriporteur. 18% utilisent une aide technique. 13% utilisent, comme aide pour leur déplacement, un appui sur une personne. 36% n'utilisent aucune aide pour leur déplacement et 2% n'ont pas répondu.

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 31%, soit 29 personnes parmi les 94 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 | 9 | 9,5% |
| Fauteuil roulant manuel | 11 | 12% |
| Fauteuil roulant manuel et motorisé | 3 | 3% |
| Triporteur | 1 | 1% |
| Quadriporteur | 5 | 5,5% |
| Aides techniques (<i>béquilles, canne, marchette, orthèse</i>) | 17 | 18% |
| Autres (appui sur une personne) | 12 | 13% |
| Aucun | 34 | 36% |
| N'ont pas répondu | 2 | 2% |
| Total | 94 | 100% |

TABLEAU 5

| Utilisation de la ceinture de sécurité chez les personnes utilisatrices d'un fauteuil roulant pour leurs déplacements | | |
|--|--------------------------------|----------|
| | Personnes utilisatrices | |
| | Nombre | % |
| Toujours | 18 | 64,5% |
| A l'occasion | 2 | 7% |
| Jamais | 8 | 28,5% |
| Total | 28 | 100% |

Le tableau 5 indique la fréquence d'utilisation de la ceinture de sécurité chez les personnes utilisant un fauteuil roulant. Ainsi, soixante-quatre et demi pourcent (64,5%) des personnes l'utilisent toujours. 7% l'utilisent à l'occasion et 28,5% ne l'utilisent jamais.

TABLEAU 6

Le tableau 6 indique les besoins d'un accompagnateur chez les personnes utilisatrices. Ainsi, vingt-huit pourcent (28%) des personnes ont toujours besoin d'un accompagnateur lors de leur déplacement. 18% n'ont besoin d'un accompagnateur qu'à l'occasion. 45,5% n'ont jamais besoin d'un accompagnateur pour leur déplacement et 8,5% n'ont pas répondu à la question.

| L'aide d'un accompagnateur lors des déplacements chez les personnes utilisatrices de transport adapté | | |
|--|--------------------------------|----------|
| | Personnes utilisatrices | |
| | Nombre | % |
| Toujours | 26 | 28% |
| A l'occasion | 17 | 18% |
| Jamais | 43 | 45,5% |
| N'ont pas répondu | 8 | 8,5% |
| Total | 94 | 100% |

Ensuite, nous avons voulu savoir dans quelle situation les personnes utilisatrices souhaitaient l'aide d'un accompagnateur. Cinq pourcent (5%) souhaitaient l'aide d'un accompagnateur seulement l'hiver. 30% toute l'année, 26% selon la destination et 1% à l'occasion.

TABLEAU 7

| Modes de transports utilisés chez les personnes utilisatrices de transport adapté | | |
|--|--------------------------------|----------|
| | Personnes utilisatrices | |
| | Nombre | % |
| Autobus adapté | 78 | 83% |
| Taxi adapté privé | 12 | 12% |
| Transport en commun | 1 | 1,5% |
| Véhicule personnel | 6 | 6% |
| Taxi régulier privé | 3 | 3% |

Des 94 personnes ayant répondu au questionnaire, 83% des personnes ont utilisé l'autobus adapté à tout autre véhicule. 12% ont utilisé le taxi adapté privé. 1,5% ont utilisé le transport en commun. 6% ont utilisé leur véhicule personnel. Finalement 3% le taxi régulier privé. Certaines personnes ont une utilisation uniforme de plus d'un moyen de transport.

UTILISATION ACTUELLE DU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ DE LA RTCS

Parmi les 94 personnes ayant répondu au questionnaire, 76% des personnes sont des utilisateurs réguliers du service de transport adapté de la RTCS. 22% sont des utilisateurs occasionnels. 2% n'ont pas répondu.

TABLEAU 8

Le tableau 8 nous indique que 39% des personnes utilisatrices habitent à Shawinigan, 20% habitent le secteur de Grand-Mère. 24% habitent le secteur de Shawinigan-Sud. 1% St-Élie de Caxton. 1% St-Mathieu-du-Parc. 3% St-Gérard-des-Laurentides. 4% sont du Lac-à-la-Tortue. 6% habitent St-Georges-de-Champlain. 2% St-Boniface.

| Lieu de résidence des personnes utilisatrices de transport adapté | | |
|--|--------------------------------|----------|
| Secteurs | Personnes utilisatrices | |
| | Nombre | % |
| Shawinigan | 36 | 39% |
| Grand-Mère | 18 | 20% |
| Shawinigan-Sud | 22 | 24% |
| St-Élie-de Caxton | 1 | 1% |
| St-Mathieu-du-Parc | 1 | 1% |
| St-Gérard-des-Laurentides | 3 | 3% |
| Lac-à-la-Tortue | 4 | 4% |
| St-Georges-de-Champlain | 6 | 6% |
| St-Boniface | 3 | 2% |
| Total | 94 | 100% |

Parmi les personnes utilisatrices ayant répondu, 9 personnes (9%), utilisent le service de transport adapté depuis moins de 1 an. 24 personnes (26%), entre 1 an et 5 ans. 56 personnes (60%), depuis plus de 5 ans. 4 personnes (4%) ne sont pas en mesure de déterminer le début de l'utilisation du service du transport adapté. 1 personne (1%), n'a pas répondu à la question.

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 | 28 | 7 | 2 | 46% |
| Études | 5 | 6 | 1 | 1 | 14% |
| Médical | 15 | 3 | -- | -- | 19% |
| Loisirs | 19 | 12 | -- | 1 | 34% |

Comme on peut le voir au tableau 9, le travail est le premier motif pour lequel les utilisateurs se déplacent le plus, soit 43 personnes (46%). C'est aussi le motif qui entraîne le plus de déplacements. 32 personnes (34%) l'utilisent pour les loisirs. 13 personnes (14%) pour les études. 18 personnes (19%) pour raisons médicales. Il est à noter que 7 répondants (8%) utilisent le transport adapté pour raisons médicales seulement à l'occasion. 5 personnes l'utilisent pour les loisirs à l'occasion et/ou lors d'activités proposés par les différents organismes.

Tableau 10

| Moment de fréquence des déplacements des utilisateurs du service de transport adapté | | | | | |
|---|---------------------|-------------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| Motifs | | | | | |
| | Jour semaine | Jour de fin de semaine | Soir de semaine | Samedi de soir | Plus d'un choix |
| Travail | 41 | | | 2 | |
| Études | 12 | | | | |
| Médical | 21 | 1 | | 1 | |
| Loisirs | 17 | 8 | 1 | 3 | 18 |
| Total | 91 | 9 | 1 | 6 | 18 |

Comme le laisse voir le tableau 10, les jours de semaine sont les moments où les gens utilisent le plus le transport adapté pour un total de 91 personnes. Le jour de fin de semaine est utilisé par 9 personnes, le samedi soir par 6 personnes et le soir de semaine est utilisé par une personne. Nous pouvons constater que les gens utilisent le transport adapté pour les loisirs à différents moments de la journée de la semaine et de la fin de semaine.

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

Neuf personnes (9) ont cessé d'utiliser le service de transport adapté soit 9,5%. Les raisons les plus fréquemment invoquées sont les suivantes : 2% (2 personnes) ont cessé pour des raisons médicales. 2% (2 personnes) utilisent le taxi adapté privé. 1% (1 personne) utilise son propre véhicule. 3% (3 personnes) sont insatisfaits du service et 1% (1 personne) utilise le transport en commun. Parmi les personnes utilisatrices du service de transport adapté, 73% déclarent qu'il est très facile ou assez facile de rejoindre le service soit 69 personnes (*nombre d'appels ou temps d'attente*) pour une demande de service, alors que 14% soit 13 personnes trouvent qu'il est peu ou pas du tout facile de rejoindre le service. Six (6) personnes soit 6% n'ont pas répondu à cette question.

Pour 46% des personnes utilisatrices (43 personnes), le service de transport adapté leur permet de toujours respecter leur horaire ou rendez-vous. 18% (17 personnes) ont déclaré souvent. 14% (13 personnes) ont déclaré parfois et 8% (8 personnes) jamais. 45% (42 personnes) ont déclaré que le véhicule de transport adapté vient les chercher moins de 15 minutes avant l'heure de répartition. 10% (9 personnes) ont déclaré entre 15 et 30 minutes avant l'heure de répartition et 1% (1 personne) moins de trente minutes avant l'heure de répartition. 13%, (12 personnes) ont déclaré que le véhicule arrive entre 15 et 30 minutes plus tard que l'heure de répartition. 16% (15 personnes) ont déclaré que le véhicule arrive entre 15 et 30 minutes après l'heure de répartition. 10% (9 personnes) plus de 30 minutes après l'heure de répartition.

TABLEAU 11

| 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 | 72 | 77% | 6 | 6% |
| Délai de réservation demandé (48 heures) | 52 | 55% | 21 | 22% |
| Ponctualité du service | 66 | 70% | 18 | 19% |
| L'accueil du chauffeur (<i>attitude, politesse</i>) | 87 | 93% | 0 | 0% |
| L'accueil à l'embarquement | 81 | 86% | 4 | 4% |
| Durée du trajet | 67 | 71% | 12 | 13% |
| Autres passagers (<i>comportement, attitude, proximité</i>) | 63 | 67% | 6 | 6% |
| Propreté du véhicule | 72 | 76,5% | 1 | 1% |
| Confort du véhicule (<i>bruit, climatiseur, chauffage, odeurs</i>) | 65 | 69% | 10 | 11% |
| Freinage du véhicule | 63 | 67% | 5 | 5% |
| Au point de débarquement | 74 | 79% | 1 | 1% |
| L'heure d'arrivée à destination | 66 | 70% | 14 | 15% |
| Taxi adapté privé (confort, attitude du chauffeur) | 31 | 33% | 1 | 1% |
| Taxi régulier (confort, attitude du chauffeur) | 15 | 16% | 2 | 2% |

N.B. Le pourcentage n'est pas de 100%, puisque plusieurs personnes n'ont pas répondu à ces questions.

On peut constater au tableau 11, que les éléments qui recueillent le plus haut taux de satisfaction parmi les personnes utilisatrices, sont l'accueil du chauffeur (93%), l'accueil à l'embarquement (86%), au point d'embarquement (79%), l'accueil lors de l'appel, (77%), la propreté du véhicule (76,5%), la durée du trajet (71%), la ponctualité du service et l'heure d'arrivée à destination (70%), le confort du véhicule (69%), les autres passagers et le freinage du véhicule (67%). L'élément ayant recueilli le plus haut taux d'insatisfaction est le délai de réservation demandé – 48 heures (22%).

Parmi les personnes utilisatrices ayant formulé une demande de service de transport adapté de la RTCS, respectant le délai minimal de 48 heures. Cinquante et un pourcent (51%) des personnes utilisatrices n'ont jamais vu leur demande refusée, 18% ont déclaré parfois et 4% souvent. Un pourcent 1% s'est vu proposer une alternative à sa demande de service. 24% des personnes utilisatrices ont déclaré n'avoir jamais reçu de proposition d'alternative. Parmi les alternatives proposées, 8% des personnes utilisatrices ont déclaré avoir été satisfaites par la solution proposée. 10% ont déclaré que la solution proposée ne leur a pas donné satisfaction.

La notion de sécurité est un élément important qui peut influencer le taux de satisfaction. Le tableau 12 présente les éléments qui recueillent le plus haut taux de sécurité parmi les personnes utilisatrices. Ainsi, la ceinture de sécurité et la conduite du chauffeur recueillent le plus haut taux de sécurité (78%). L'état du véhicule (76,5%). Lors de l'embarquement de la résidence au véhicule (70%). À égalité, les autres passagers (comportement, attitude et proximité) et lors de l'accompagnement du véhicule à destination (68%). Lors de l'embarquement et lors du débarquement sur la plate-forme (45%). La solidité des attaches pour fauteuil roulant (32%). Les éléments qui recueillent le plus bas niveau de sécurité chez les personnes utilisatrices sont au nombre trois (3) soient lors de l'embarquement de la résidence au véhicule, les autres passagers (comportement, attitude, proximité) et les ceintures de sécurité pour 4%.

TABLEAU 12

| 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 | 72 | 76,5% | 2 | 2% |
| Lors de l'embarquement de la résidence au véhicule | 66 | 70% | 4 | 4% |
| Lors de l'embarquement sur la plate-forme | 42 | 45% | 1 | 1% |
| Solidité des attaches pour le fauteuil roulant | 30 | 32% | 2 | 2% |
| Ceinture de sécurité | 73 | 78% | 4 | 4% |
| Autres passagers (comportement, attitude, proximité) | 64 | 68% | 4 | 4% |
| La conduite du chauffeur | 73 | 78% | 2 | 2% |
| Lors du débarquement sur la plate-forme | 42 | 45% | 1 | 1% |
| Lors de l'accompagnement du véhicule à la destination | 64 | 68% | 1 | 1% |

N.B. Le pourcentage n'est pas de 100%, puisque plusieurs personnes n'ont pas répondu à ces questions.

Bien que les services de taxis adaptés privés et réguliers ne soient pas du tout financés par la RTCS, nous avons voulu connaître le taux de satisfaction des utilisateurs. Peu l'utilisent car trop onéreux. Trente et un répondants (33%) utilisateurs de taxi adapté privé ont déclaré être très ou assez satisfaits du service et 14 répondants (15%) ont déclaré être très peu ou pas du tout satisfaits du service.

Pour le service de taxi régulier, 31 répondants (33%) ont déclaré être très ou assez satisfaits du service et 2 répondants (2%) ont déclaré être très peu ou pas du tout satisfaits du service.

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

Parmi les personnes utilisatrices, 49% se disent très ou assez informées sur le fonctionnement du service de transport adapté de la RTCS. 40% se disent peu ou pas du tout informées. Soixante pourcent (60%) des personnes ont déclaré vouloir recevoir plus d'informations sur le fonctionnement du service de transport adapté de la RTCS, alors que 30% ne souhaitaient pas en recevoir davantage.

Parmi les moyens utilisés pour être informés, 15% des personnes ont déclaré préférer le message téléphonique, 21% souhaiteraient être informées par une lettre transmise via leur chauffeur. 4% par le site Internet de la RTCS. 8% par courriel, et 4% à travers les médias locaux.

Parmi les personnes utilisatrices, 24% ont déclaré avoir développé l'habitude de toujours s'informer par elles-mêmes, sur le fonctionnement du service du transport adapté de la RTCS; 35% à l'occasion, et 19% jamais. Vingt-cinq pourcent (25%) des personnes utilisatrices déclarent trouver leur information sur le site internet de la RTCS. 1% par courriel, 3% à travers les médias locaux, 34% par messages téléphoniques, 14% par lettres transmises via les chauffeurs et 3% par le feuillet explicatif de la RTCS.

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

TABLEAU 13

| Intérêt à bénéficier des services s'ils étaient offerts par la RTCS par les personnes utilisatrices de transport adapté | Oui | | Non | |
|--|--------|-----|--------|-----|
| | Nombre | % | Nombre | % |
| Si le service était offert sur une base individuelle plus tard en soirée afin de s'adapter aux événements locaux, sorties, etc. (exemple : festival de Shawinigan-Sud, Classique de canots, Centre des Arts) | 48 | 51% | 30 | 32% |
| Si la RTCS offrait un service dans les municipalités clientes 5 jours au lieu de 4 tels St-Boniface, Ste-Élie-de-Caxton, Charette, St-Mathieu-du-Parc. | 36 | 38% | 26 | 28% |
| Si un arrimage entre les transporteurs des villes voisines était disponible | 37 | 39% | 24 | 26% |
| Si je bénéficiais d'accompagnement en tout temps | 28 | 30% | 34 | 36% |
| Les heures d'ouverture du service vous conviennent-elles? | 50 | 57% | 20 | 21% |

N.B. Le pourcentage n'est pas de 100%, puisque plusieurs personnes n'ont pas répondu à ces questions.

Dans le tableau précédent, 51% 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 RTCS, 38% des personnes utilisatrices ont déclaré avoir de l'intérêt à bénéficier des services s'ils étaient offerts par les municipalités clientes 5 jours au lieu de 4 tels : St-Boniface, Ste-Élie-de-Caxton, Charette, St-Mathieu-du- Parc. 39% des personnes utilisatrices ont déclaré avoir de l'intérêt si un arrimage entre les transporteurs des villes voisines était disponible. Trente pourcent, (30%) des personnes utilisatrices ont déclaré avoir de l'intérêt à bénéficier du service de transport adapté de la RTCS si elles pouvaient bénéficier d'accompagnement en tout temps.

Il est à noter, que les heures d'ouverture du service conviennent à 57% des utilisateurs contre 21% qui mentionnent le contraire. 22% n'ont pas répondu à la question.

SYNTHÈSE

Ce sondage a permis aux personnes ayant complété le questionnaire, de pouvoir s'exprimer en ajoutant soit un commentaire, une suggestion et/ou un mot d'appréciation. À 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 RTCS 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 dans les municipalités clientes 5 jours par semaine au lieu de 4 jours semaine.

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 alors bénéficier du service de transport adapté pour un service d'urgence. En l'occurrence, elles doivent déboursier des montants supplémentaires ou annuler le rendez-vous, *(54% des personnes utilisatrices sont des prestataires de la sécurité du revenu, 17% sont retraités, 9% bénéficient de la rentes d'invalidité)*. Considérant le vieillissement de la population *(76% des personnes utilisatrices sont âgées de plus de 40 ans)* et l'alourdissement de la clientèle, *(31% 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 RTCS, *(accueil, embarquement, débarquement)* indique l'importance de cette relation auprès des personnes utilisatrices. Ce taux est très élevé (93%) 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 RTCS. 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 afin d'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 36% des personnes utilisatrices n'utilisent pas de fauteuils roulants ni aucune aide et que 13% des personnes utilisatrices utilisent l'aide d'une personne*). 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 que 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 (6,5%). 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.

RECOMMANDATIONS

Offre de service élargie et accessible

Offrir le service sur une base individuelle plus tard en soirée. Regarder la possibilité d'un arrimage entre les transporteurs des villes voisines. Étendre la couverture du service de transport adapté à l'ensemble des municipalités clientes à raison de 5 jours par semaine. Raccourcir le délai de réservation demandé.

Communication plus soutenue avec les personnes utilisatrices

Permettre la consultation des personnes utilisatrices comme moyen d'évaluation du service actuel. Un questionnaire serait accessible une fois par année, sur le site de la RTCS, lequel pourrait être 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.

Développement des compétences

Formation des chauffeurs incluant un sondage 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 offrir un service accessible avec une réservation faite 24 heures ou moins afin de mieux répondre aux besoins des personnes utilisatrices du service de transport adapté. Le délai de 24 heures pourrait dans un premier temps s'appliquer pour les urgences médicales ou autres.

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 Shawinigan 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, et permet de mesurer la très grande satisfaction des personnes utilisatrices à l'égard du service de transport adapté de la RTCS.

Parmi les personnes utilisatrices, 81% ont répondu être très ou assez satisfaites en général du service de transport adapté de la RTCS, alors que 14% ont déclaré être très peu ou pas du tout satisfaites. Ce haut taux de satisfaction décrit l'importance des besoins de transport adapté offert par la RTCS, pour les personnes qui utilisent ce service. Toutefois tant dans le tableau 11 que dans les commentaires apportés, le délai de réservation demandé de 48 heures est trop long.

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

Les chiffres et les commentaires le démontrent, le service de transport adapté à Shawinigan 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 Shawinigan nécessite des solutions multiples devant s'adapter aux différents types de limitations des personnes utilisatrices. Les principaux partenaires (*Association pour la déficience intellectuelle/Centre-Mauricie, OPHQ, CSSS de l'Énergie, H.S.I. Handicap Soleil Inc., la Ville de Shawinigan, ainsi que la RTCS*) devront amorcer la réflexion sur les problèmes soulevés et élaborer conjointement des solutions appropriées.

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

| | |
|--|---|
| Parfois difficile d'avoir l'heure que je désire. | Je ne suis pas satisfait du changement de transporteur. |
| J'aimerais quelquefois pourvoir aller à Trois-Rivières, car mon médecin est dans cette ville. | Lorsqu'il y a une soumission pour changer la compagnie de transport, la voiture et les besoins, les bénéficiaires devraient être tenus en compte. |
| L'autobus est trop bruyant, nous sommes secoués, donc je dois prendre le taxi adapté, chaque fois je suis malade j'aimerais que le taxi adapté privé soit au même prix que le TA | Être plus vigilant pour le retour, ne pas oublier les personnes, un peu plus rapide pour le retour. |
| J'aimerais avoir un transport plus tard pour des spectacles aux Centre des Arts etc. et le dimanche. J'aimerais aussi être accompagnée. Je peux rarement avoir un transport dans le jour on me dit qu'il n'y en a pas de place disponible. | Les circuits d'autobus devraient être plus courts. |
| Le délai de 48 heures est trop long. Il est toujours impossible de l'avoir à l'heure demandée. Je l'ai pris 1 fois pour garder mon nom sur la liste sans raison valable afin de m'assurer de pourvoir le prendre l'hiver. | J'aimerais avoir un transport le dimanche pour des activités, des commissions ou pour me changer les idées. |
| J'aimerais que les heures et les journées soient plus flexibles pour les activités les fins de semaine ou les activités qui finissent plus tard le soir. Il donne moins de service, c'est souvent le répondeur, important d'aller chercher les gens avant d'ouvrir les portes, j'ai cessé d'utiliser le service. | J'ai déjà téléphoné pour dire que j'étais satisfaite et j'ai aussi félicité le chauffeur pour sa patience. |
| Pour les soupers et les partys s'il y avait plus de chauffeurs nous n'aurions pas à attendre 3 à 4 heures, c'est le seul obstacle, pour le restant ça va très bien, les autobus neufs sont excellents, félicitations à tous, nous sommes choyés. | Le soir seulement il devrait y avoir plus d'autobus, pour Shawinigan-Sud, St-Marc et Grand-Mère. C'est trop long pour mes besoins exemple si j'ai besoin de 10h00 à 12h00 on ne peut venir me chercher avant 15h00. Au retour ils m'ont déjà oubliée. J'aimais beaucoup Déziel Transport. |
| Avec Déziel, les autobus étaient plus propres. J'ai été en retard avec un spécialiste à cause du transport et la secrétaire du médecin m'a dit que la prochaine fois que cela arriverait, je serais la dernière à passer. C'est difficile d'évaluer l'heure de retour avec le TA. | 48 heures pour le délai de réservation c'est trop long. |
| Je suis satisfaite parce que le service est disponible. | Nous avons un meilleur service avec les autres transporteurs. |
| Plus de transport surtout le vendredi soir après la Disco. | Je suis très satisfait |
| Très bon service, chauffeurs excellents et très sympathiques. | La loi devrait exiger que les autres autos arrêtent comme pour les autobus scolaires. Il y a trop de monde à transporter pour le travail, très satisfait sauf le matin je dois aller le reconduire pour 9h00 il passe trop tard. Il devrait y avoir un numéro de cellulaire en cas de retard le soir. Le soir on ne peut rejoindre personne. Merci. |
| Jamais à la même heure, le service était meilleur avec Bellemare et Déziel. | L'autobus brasse trop, j'aimerais les mêmes heures que le transport en commun. |

| | |
|---|---|
| Il n'y a pas toujours de ceinture de sécurité. | Les chauffeurs devraient descendre avec les usagers, surtout l'hiver pour éviter qu'ils tombent. J'ai vu des véhicules dépasser l'autobus alors que les usagers embarquaient. |
| Avoir un numéro de cellulaire serait très utile, l'autobus est très bien identifié par sa couleur. | Avoir un service pour les quilles samedi matin et pour Horizon à St-Boniface. Suggestion d'une carte prépayée de transport à l'unité, permettrait à une personne déficiente de ne pas gérer de l'argent. |
| Certains bus semblent ne pas avoir de ceinture de sécurité. | Merci pour le service. |
| Lors d'appel téléphonique en général, nous avons une très bonne réponse, mais avons déjà eu de la difficulté à avoir une réponse claire, lorsque la personne habituelle s'absente. | J'aimerais que les chauffeurs attendent que les gens soient rentrés dans la maison avant de partir. |
| J'ai cessé d'utiliser le service lorsque c'était Bellemare, lorsque je demandais le service, il ne venait pas et cela me faisais enrager. pour le moment je n'ai aucun commentaire mais je souhaite que ce soit mieux. | J'aimerais un service le samedi matin et le dimanche toute la journée. Il est arrivé 3 fois ou le TA est arrivé avec 30 à 60 minutes plus tard. Nous devrions pouvoir faire une demande de transport 1 journée à l'avance et non 2 jours. |
| Lors des soirées de loisir à Handicap Soleil, les heures de retour ne peuvent être autres que celles fixées par l'organisme et c'est déplorable. Mettre 2 transports pour les retours de Handicap Soleil 1 à 20h00 et l'autre à 22h00 le samedi soir. | Le soir il y a seulement 1 autobus il devrait y en avoir plus. C'est trop long. J'ai aimé beaucoup Déziel. |
| Pas assez d'autobus, le transport commence trop tôt. | Le retour est trop de bonne heure, la vitesse trop vite et le freinage trop brusque. |
| Qu'il y ait du transport la fin de semaine, avec un accompagnateur quand ce n'est pas avec un groupe. Extensionner les heures comme avec un groupe. | Service 5 jours par semaine à St-Gérard-des-Laurentides. J'aimerais après une sortie ou une activité avec mes pairs, avoir un transport le soir après la disco ou autre. Merci. |
| Tenir compte de la routine et des besoins des bénéficiaires lors d'un changement de transporteur, ça prend un peu de temps aux nouveaux chauffeurs de s'adapter à la routine et aux besoins des bénéficiaires. | Je n'ai pas encore utilisé le nouveau service, donc difficile de répondre à certaines questions. |
| Un délai de réservation de 24 heures. Amélioration de l'embarquement avec le nouvel autobus. Offrir le service le samedi si possible. | Aimerait sortir le dimanche. Si je bénéficiais d'un accompagnateur en tout temps pour mes achats, car sinon je m'en passe. |
| Ouvrir plus tôt et plus tard. L'attente pour le transport pour aller à l'hôpital ou chez le dentiste est un délai beaucoup trop long. | Merci ça ne doit pas toujours être facile. |
| Les seuls problèmes ce sont les heures disponibles et le délai de 48 heures pour réserver. Pour rendez-vous ou sorties je dois m'en passer ou avoir recours au taxi adapté et c'est très dispendieux. Pourquoi nous devons mettre fin à une belle sortie car le transport arrive à 22h00 maximum. | Savoir comment ils fonctionnent pour le service, le temps, les heures de services et les lieux où ils vont. |
| Très, très, très satisfait, très bon service, je suis contente, merci beaucoup. | Je crois qu'étant une personne avec une déficience intellectuelle et non voyante je devrais être accompagnée de l'autobus à la porte d'entrée du domicile, c'est ce qu'on appelle du service. |

| | |
|--|--|
| Les ceintures de sécurité sont trop courtes, certains chauffeurs aiment pas à embarquer dans l'autobus. | Avoir du service le dimanche et plus tard le vendredi et le samedi, je suis satisfait pour le jour mais pas pour le soir. Taxi privé c'est trop cher. |
| L'hôpital devient trop une priorité, on change alors la route prévue et allonge à la dernière minute, cela frustre les chauffeurs et les clients. Il manque d'autobus, il n'y a pas de femmes chauffeurs. Il devrait y avoir 2 transports, 1 pour le loisir et le travail et 1 autre pour l'hôpital et les soins de santé. | Avoir un transport le dimanche, si un retard important dans le retour, permettre à l'usager de téléphoner pour aviser sa ressource. |
| Notre principale insatisfaction est la variation de l'heure d'arrivée et de retour qui est souvent près d'une demi-heure. | Fournir un transport plus tard en semaine. Revenir au délai de réservation de 24 heures. Ajouter, des vans pour les transports médicaux, 2 à 3 fois j'ai attendu 1h00 à 1h30 de plus. C'était vraiment mieux avec Ginette Déziel à cent mille à l'heure, elle avait du cœur et une vanne pour dépanner. Le TA se dégrade au lieu de s'améliorer. |
| C'est bien correct, il n'y a pas de problème, chauffeurs excellents, super gentils et très responsables. | J'aimerais avoir le service le dimanche |
| Le transport arrive régulièrement en retard de 15 minutes à plus d'une heure et le retour se fait toujours 1 heure d'avance à la maison lorsque les plateaux se terminent que seulement à 16h00. (2 fois le même commentaire) | La réservation de 48 heures à l'avance c'est beaucoup trop long, si c'était possible la veille d'une sortie, je pourrais être plus certaine que je suis libre d'aller faire une sortie ou un petit voyage. |
| Je prends le transport adapté tous les lundis pour aller au centre de jour, le chauffeur vient me chercher ici et vient me reconduire après-midi, j'aime cela parce que je n'ai pas besoin de téléphoner. | |

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 RTCS.

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.

²Sondage sur le taux de satisfaction et les attentes des utilisateurs du transport adapté de la ville de Shawinigan

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 Shawinigan habitez-vous?

- ₁ Secteur Shawinigan
₂ Secteur Grand-mère
₃ Secteur Shawinigan sud
₄ Secteur St-Gérard Des Laurentides
₅ Secteur St-Jean des Piles
₆ Lac à La Tortue
₇ St-Georges de Champlain
₈ Autre, précisez _____

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 _____

² 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 votre ceinture de sécurité? (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
- ₄ 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 ₄ |
|------------------------|-------------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| a) Autobus adapté | | | | |
| b) Taxi adapté privé | | | | |
| c) Transport en commun | | | | |
| d) Taxi régulier | | | | |
| e) Véhicule personnel | | | | |

Utilisation actuelle du service de transport adapté de la RTCS³

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 RTCS? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Moins d'un an
- ₂ Entre 1 et 5 ans
- ₃ Plus de 5 ans
- ₄ Ne sait pas

³ Régie du Transport en commun de Shawinigan

Q-14 Pour chacun des motifs suivants, en moyenne, combien de fois par semaine utilisez-vous le transport adapté de la RTCS ? 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 ₅ |
|--|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| 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 RTCS.

| Motifs | Jour de semaine ₁ | Jour de fin de semaine ₂ | Soir de semaine ₃ | Samedi de Jour ₄ soir ₅ | | Ne s'applique pas ₆ |
|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|---|--|--------------------------------|
| 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 RTCS

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

- ₁ Oui
₂ Non..... **Passez à la question 18**
₃ Ne s'applique pas

Précisez: _____

**Q-17 Pour quelle(s) raison(s) avez-vous cessé d'utiliser le transport adapté de la RTCS?
(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 RTCS
 - ₆ Je fais appel au service de taxi adapté privé
 - 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
- ₅ Ne sait pas
- ₆ 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
- ₅ 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"/> ₂ entre 15 et 30 minutes <input type="checkbox"/> ₃ moins de 30 minutes <input type="checkbox"/> ₅ Ne sait pas <input type="checkbox"/> ₆ Ne s'applique pas | <input type="checkbox"/> ₁ plus de 15 minutes <input type="checkbox"/> ₂ entre 15 et 30 minutes <input type="checkbox"/> ₃ plus de 30 minutes <input type="checkbox"/> ₄ Autre précisez la durée _____ _____ |
|--|--|

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 sait pas ₅ |
|---|-----------------------------|------------------------------|----------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| 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 privé</u> (confort, attitude du chauffeur, proximité des passagers) | | | | | |
| n) <u>Taxi régulier</u> (confort, attitude du chauffeur, proximité des passagers) | | | | | |
| Autre, précisez, commentaires : | | | | | |

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 ₅ |
|--|-------------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| 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"/> |
| j) Autre, précisez : | | | | | |

Q-23 Au cours des 6 derniers mois, est-ce que le service de transport adapté de la RTCS, 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
- ₄ Ne s'applique pas

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

- ₁ Oui
- ₂ Non
- ₃ Ne s'applique pas

Commentaires : _____

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

- ₁ Oui
- ₂ Non
- ₃ 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 RTCS? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Très informé
- ₂ Assez informé
- ₃ Peu informé
- ₄ Pas du tout informé
- ₅ Ne s'applique pas

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

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

- ₁ Oui
- ₂ Non..... **Passez à la question 29**
- ₃ 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 RTCS
- 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 RTCS? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Toujours
- ₂ À l'occasion
- ₃ Jamais..... **Passez à la question 31**
- ₄ 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 RTCS? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Par le site Internet de la RTCS
- ₂ Par courriel
- ₃ À travers les médias
- ₄ Par message téléphonique
- ₅ Lettre transmise par l'intermédiaire de mon chauffeur
- ₆ Feuillet explicatif
- ₇ Autres précisez _____

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

| | Oui ₁ | Non ₂ |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Si le service était offert sur une base individuelle plus tard en soirée afin de s'adapter aux événements locaux, sorties, etc. (exemple : festival Shawinigan Sud, Classique de canots, Centre des Arts) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Si la RTCS offrait un service dans les municipalités clientes 5 jours au lieu de 4 tels St-Boniface, St-Élie-de-Caxton, Charette, St-Mathieu-du-Parc. Autre précisez : | <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 en tout temps | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Les heures d'ouverture du service vous conviennent-elles Si non précisez : | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) 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 RTCS? (Cocher une seule réponse.)

- ₁ Très satisfait
- ₂ Assez satisfait
- ₃ Peu satisfait
- ₄ Pas du tout satisfait
- ₅ Ne s'applique pas

Pourquoi (mettre vos commentaires à la question 34)

Q-33 En tant qu'utilisateur de service du transport adapté de la RTCS 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 RTCS ou de taxi?



Merci de votre précieuse collaboration

Retournez vos sondages complétés

**Lucie Allard
Préposée à l'enquête
Sondage transport adapté
Café Rencontre Inc.
2153, rue Gignac
Shawinigan (Québec) G9N 3X3
819 539-0082**