

Rapport final

Sondage de satisfaction auprès de la clientèle
du transport adapté

Table des matières

Introduction	3
Contexte.....	3
Objectif du document.....	3
Portrait du transport adapté	3
Méthodologie	3
Résultats du sondage.....	4
Caractéristiques des répondants	4
Satisfaction générale (CSAT).....	5
Satisfaction spécifique	5
Réservation du déplacement	5
Information communiquée avant le déplacement	6
Ponctualité de la prise en charge.....	6
Expérience à bord.....	6
Options de paiement et priorités pour l'avenir	6
Indice d'effort (CES).....	6
Propension à recommander (NPS)	7
Suggestions d'amélioration	8
Conclusion	8

Introduction

Contexte

Conformément au plan stratégique 2026-2035, la Société de transport de l'Outaouais (STO) reconnaît l'importance de placer la satisfaction et les attentes du client au cœur de ses priorités. Cette orientation s'ancre dans l'une des valeurs organisationnelles de la STO, soit l'approche client, laquelle incite l'organisation à maintenir un haut niveau de satisfaction de la clientèle. Dans cette optique, la STO a mise en place depuis deux ans une démarche d'écoute en continue de sa clientèle et s'assure de prendre le pouls de la clientèle tout au long de l'année.

Objectif du document

Conformément à la demande du ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec (MTMD), tous les organismes de transport adapté doivent publier les résultats de satisfaction de leur clientèle. L'objectif de ce document est donc de mettre en lumière les résultats des différents sondages auprès de la clientèle du transport adapté (TA) pour l'année 2025. Cette démarche a pour but de cerner avec précision tant les aspects positifs que ceux requérant des améliorations. Elle vise également à ajuster nos services afin de mieux répondre aux besoins et attentes de nos clients.

Portrait du transport adapté

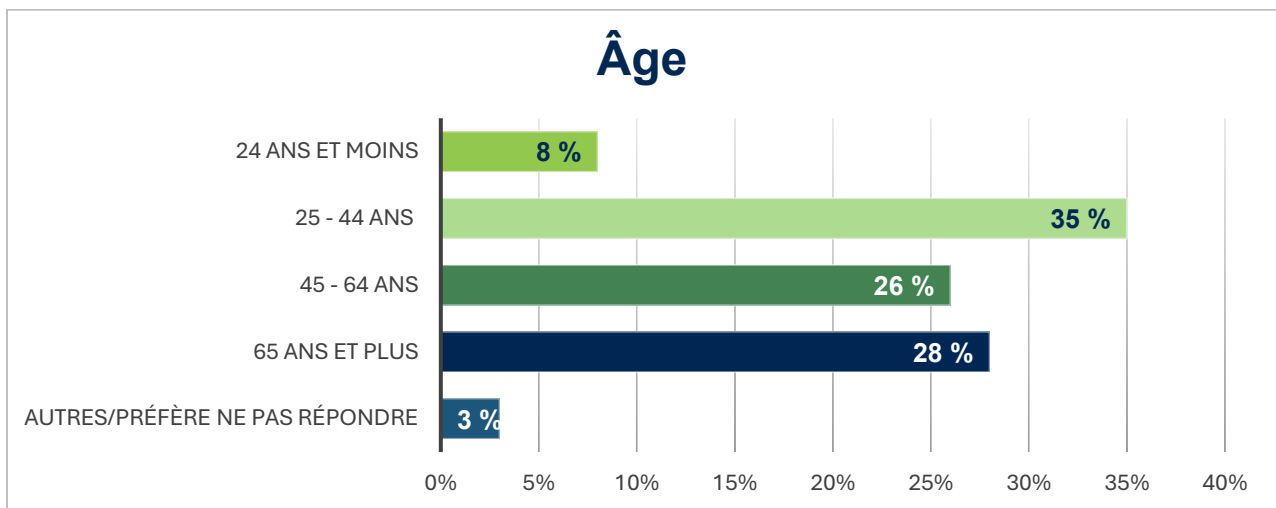
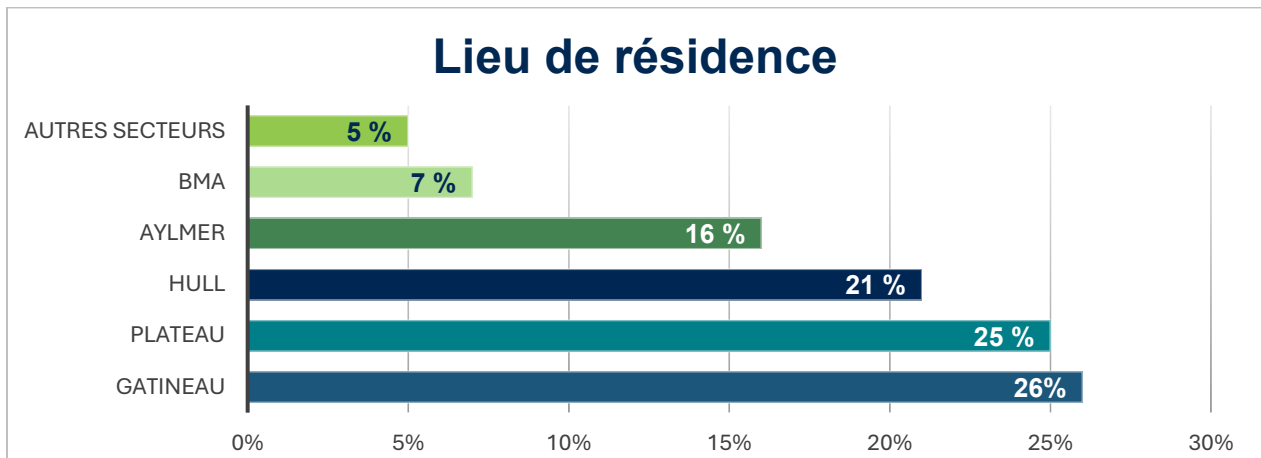
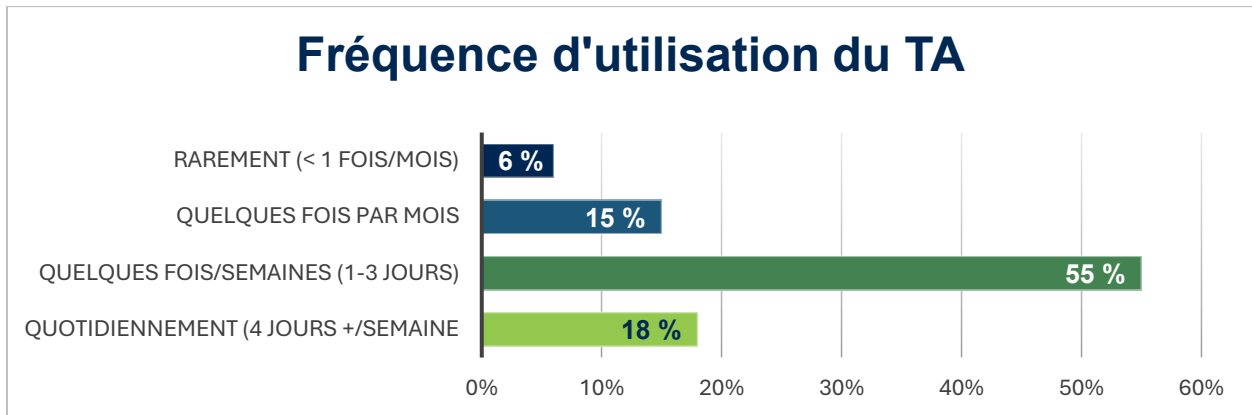
La STO offre un service de transport adapté de porte à porte à l'ensemble des personnes admissibles incapables d'utiliser le transport régulier sur le territoire de la ville de Gatineau. Le service est assuré par un sous-traitant qui s'efforce de répondre à un maximum de demandes de déplacement. Actuellement, 8 038 clients sont admissibles au TA. De ce nombre, 2 608 clients furent actifs en 2025 et ont utilisé le service de transport adapté au moins une fois pour effectuer un total de 259 539 déplacements.

Méthodologie

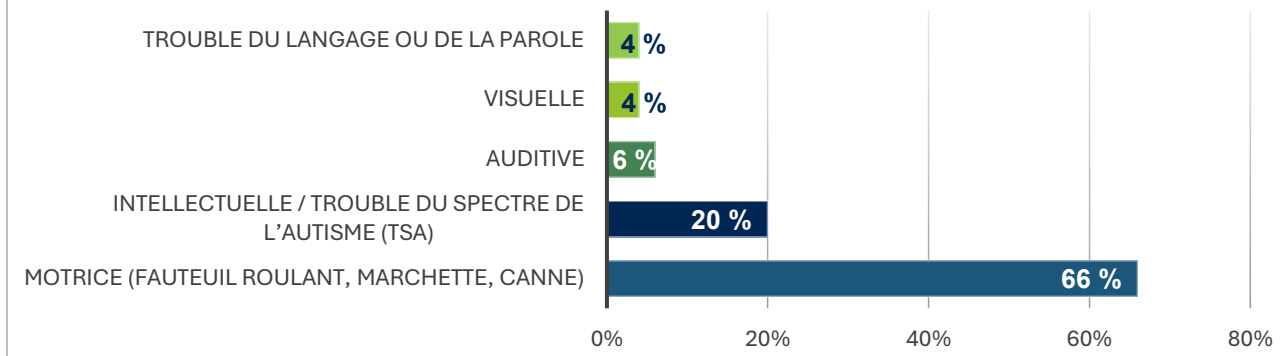
La collecte de données auprès de la clientèle du TA s'est effectuée en ligne et au téléphone. Au total, c'est 65 clients qui ont répondu à l'un ou l'autre de nos sondages. Les données sont compilées via la plateforme Inputkit et les questionnaires étaient disponibles en français et en anglais.

Résultats du sondage

Caractéristiques des répondants

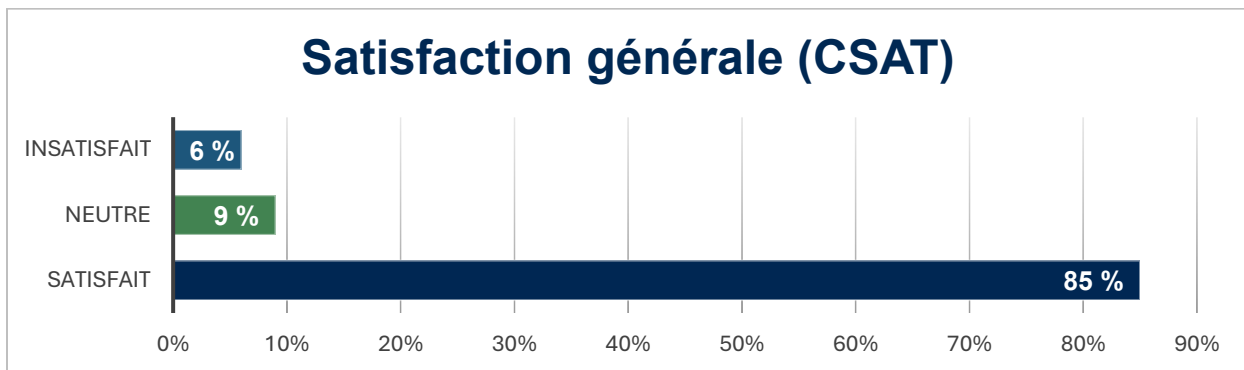


Limitations fonctionnelles



Satisfaction générale (CSAT)¹

Le taux de satisfaction générale (CSAT) atteint 85 % chez les clients du TA. Ce résultat traduit une adhésion globalement positive au service.



Satisfaction spécifique

Réservation du déplacement

Pour la clientèle sondée, l'étape de réservation semble assez facile puisqu'elle lui a attribué en moyenne une note de 4 sur 5. Par ailleurs, le niveau de satisfaction des répondants en lien avec cette étape est de 76 %. À noter que les clients du TA réservent principalement via le centre d'appels, ce qui permet un accompagnement personnalisé.

¹ 1 = Très insatisfait, 2 = Insatisfait, 3 = Neutre, 4 = Satisfait, 5 = Très satisfait

Information communiquée avant le déplacement

L'information communiquée en amont du déplacement recueille un niveau de satisfaction plutôt mitigé; 43 % des répondants sont satisfaits, 42 % sont neutres et 15 % sont insatisfaits.

Ponctualité de la prise en charge

En ce qui a trait à la ponctualité, 43 % des répondants sont satisfaits, 37 % sont neutres et 20 % des répondants sont insatisfaits. Les pistes de solutions exprimées par les clients convergent autour des attentes principales suivantes : être avisé par texto avant l'arrivée du véhicule avec une possibilité de suivi en temps réel et être informé en cas de retard pour éviter l'anxiété liée aux rendez-vous.

Expérience à bord

Pour ce qui concerne l'expérience à bord du véhicule, on constate que l'assistance à la montée et le confort du véhicule sont les éléments qui obtiennent la plus grande insatisfaction.

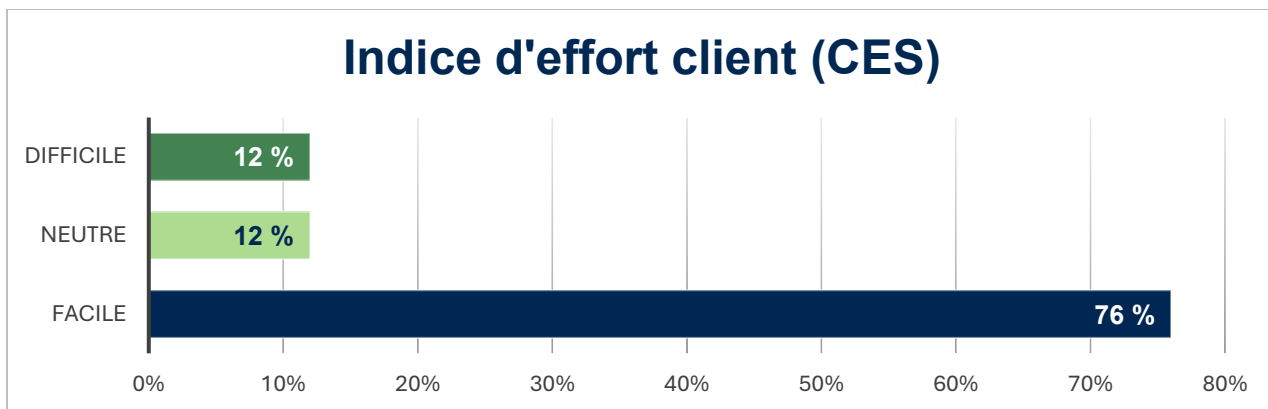
Indicateur	Insatisfaits	Neutre	Satisfaits
Montée sécuritaire	0 %	18 %	72 %
Assistance à la montée	17 %	20 %	63 %
Confort du véhicule	34 %	23 %	43 %
Sécurité à bord	3 %	45 %	52 %
Assistance à la descente	14 %	16 %	70 %

Options de paiement et priorités pour l'avenir

En ce qui concerne la satisfaction des options de paiements, 67 % des répondants sont satisfaits, 19 % sont neutres et 14 % des répondants sont insatisfaits.

Indice d'effort (CES)

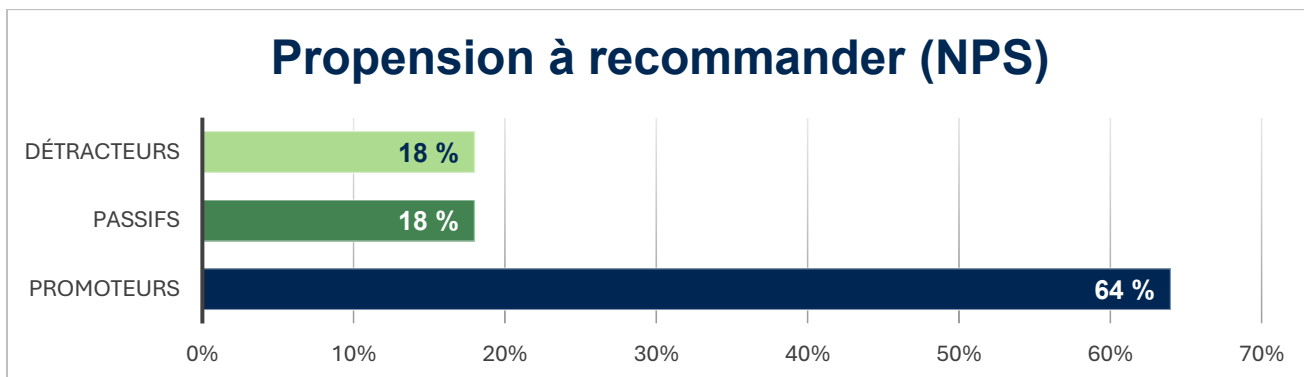
76 % des répondants jugent leur expérience de déplacement facile. Parmi les autres clients, certains signalent des difficultés liées à la durée excessive des trajets collectifs, les retards et l'attente prolongée lors de la prise en charge et les obstacles physiques à l'embarquement et au débarquement (accès aux véhicules, conditions hivernales).



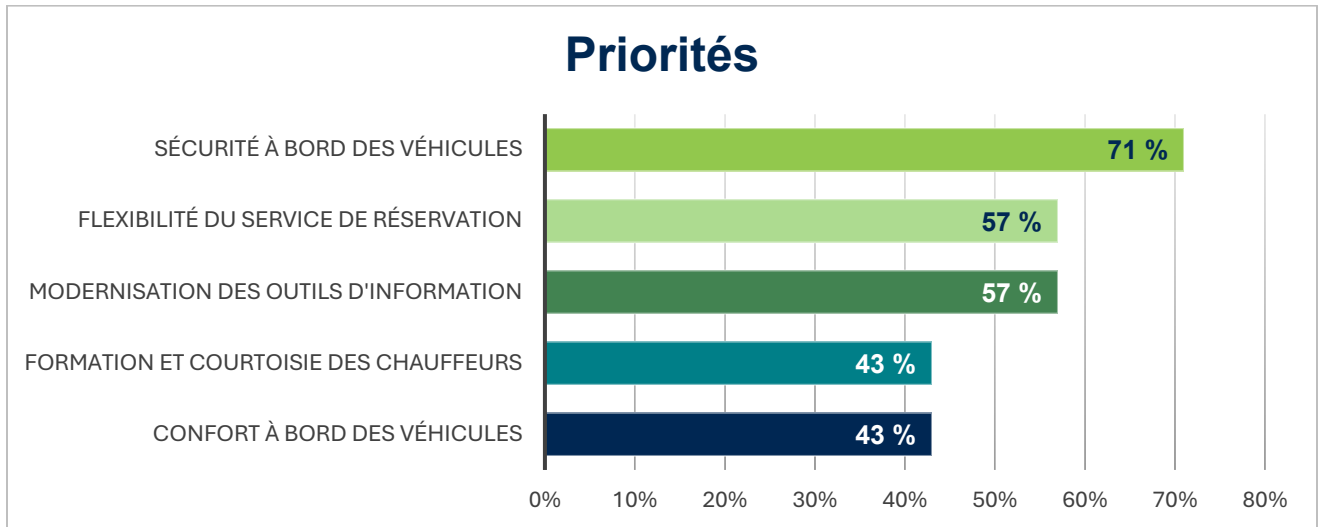
Propension à recommander (NPS)

Le NPS est calculé en soustrayant la proportion de détracteurs de la proportion de promoteurs (64 % - 18 %). Le résultat est donc de + 45 sur une échelle de -100 à + 100, ce qui est excellent.

Les détracteurs soulignent des enjeux liés à la durée excessive des trajets collectifs et à la sécurité à bord liée au comportement de certains chauffeurs.



Suggestions d'amélioration



Conclusion

En somme, cette démarche a permis à la STO :

- De recueillir des données sur la satisfaction de la clientèle du transport adapté conformément aux exigences du MTMD ;
- D'identifier des pistes d'amélioration concrètes et priorisées, directement issues de la voix des clients ;
- De renforcer le dialogue avec cette clientèle plus vulnérable autour d'une vision commune : une mobilité durable, inclusive et sécuritaire.

Les éléments soulevés dans le rapport de sondages ont également été pris en compte dans le cadre du [plan d'accessibilité universelle 2026-2028](#). Des recommandations ont été proposées à cet effet dans le document.