

Résumé des résultats

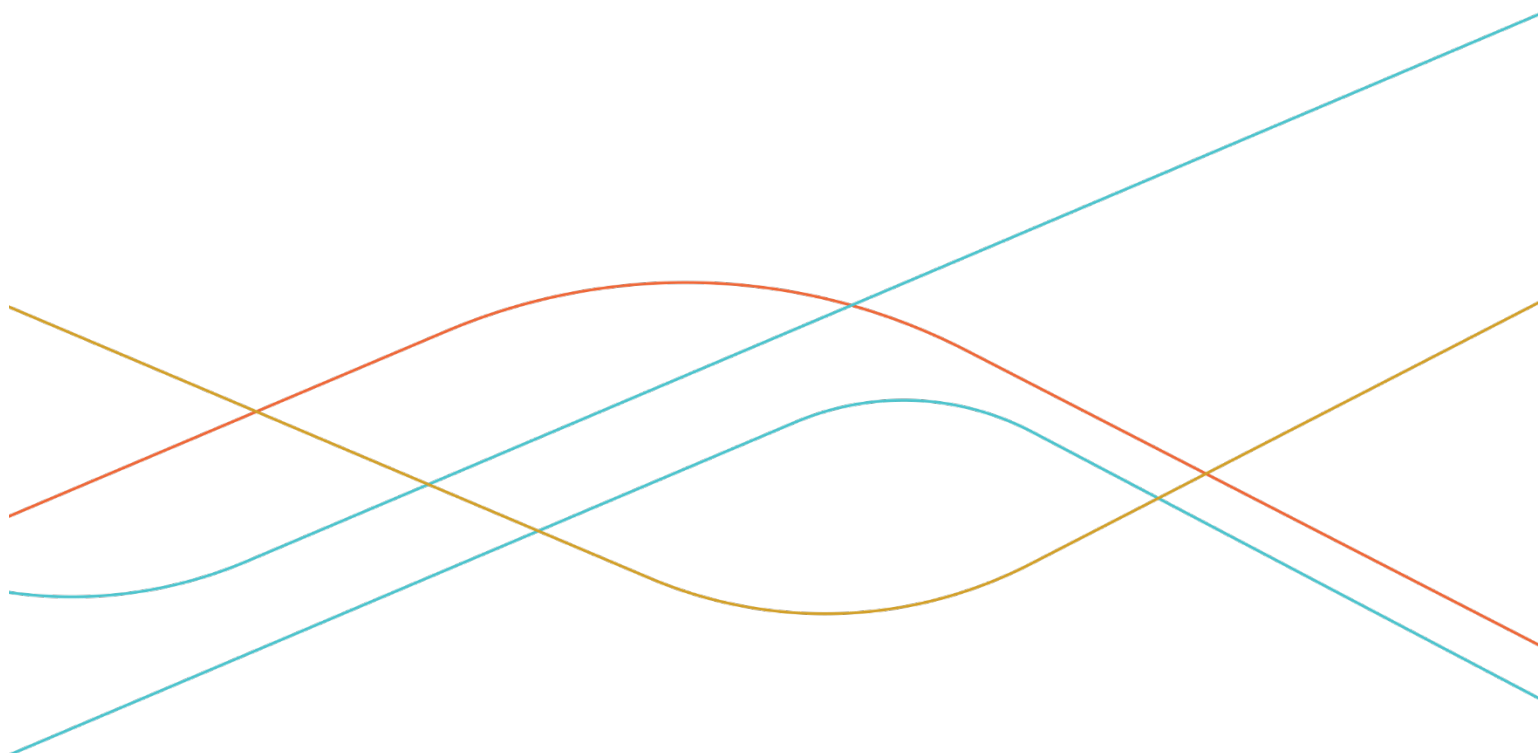
# Sondage sur le niveau de satisfaction et les besoins en matière de déplacements des personnes admises au transport adapté

Avril 2026



# Table des matières

<b>Objectif</b> .....	<b>1</b>
<b>Résumé des résultats</b> .....	<b>1</b>
Profil des répondants-es .....	1
Utilisation du transport adapté.....	1
Appréciation générale et qualité du service .....	2
Éléments moins satisfaisants de l'offre actuelle.....	2
Principaux constats liés aux besoins de déplacement.....	2
Priorités d'amélioration identifiées.....	3
<b>Conclusion</b> .....	<b>3</b>



# Objectif

Le ministère des Transports et de la Mobilité durable demande aux organismes de transport adapté de sonder les personnes admises au service afin de connaître leur niveau de satisfaction ainsi que leurs besoins en matière de déplacements et d'horaires de service. Ce sondage avait pour objectif de vérifier si l'offre actuelle de transport adapté dans la MRC de Memphrémagog répond adéquatement à leurs besoins et si les usager·ères sont satisfait·es des services offerts.

Dans ce contexte, un sondage papier a été transmis aux 793 personnes admises au transport adapté. Les répondant·es avaient la possibilité de compléter le questionnaire soit en version papier, soit en ligne. Une ressource dédiée à la MRC était également disponible pour répondre aux questions et accompagner les personnes qui en avaient besoin dans leur démarche.

Le présent résumé présente les principaux résultats du sondage, basé sur les réponses de 55 personnes jugées valides parmi les 60 questionnaires reçus. Les résultats qui suivent décrivent les caractéristiques des répondant·es, leur utilisation du service, leur niveau de satisfaction ainsi que les besoins et priorités exprimés. Les constats doivent être interprétés à la lumière de la taille de l'échantillon et ne visent pas à représenter l'ensemble des personnes inscrites au transport adapté.

## Résumé des résultats

### Profil des répondants·es

Parmi les répondants·es ayant participé au sondage, 57,7 % sont des femmes et 42,3 % sont des hommes. En ce qui concerne l'âge, 59 % des répondants·es sont âgés·es de 65 ans et plus, tandis que 41 % ont moins de 65 ans. Les répondants·es plus jeunes appartiennent principalement aux groupes d'âge de 18 à 64 ans, ce qui reflète une diversité de profils au sein de l'échantillon.

Les répondants·es vivent dans des milieux résidentiels variés, incluant des résidences unifamiliales, des appartements ou condominiums, ainsi que différents types de résidences pour aînés ou de milieux d'hébergement. Cette diversité des contextes de vie se traduit par des besoins de déplacement différents, tant en termes de fréquence que de types de trajets effectués.

### Utilisation du transport adapté

Une majorité de répondants·es, soit 76 %, indiquent avoir utilisé le transport adapté au moins une fois au cours des 12 derniers mois. À l'inverse, 24 % n'ont pas utilisé le service durant cette période, malgré leur admission.

La fréquence d'utilisation du transport adapté varie d'une personne à l'autre. Certains·es répondants·es utilisent le service de façon occasionnelle, notamment pour des déplacements ponctuels, tandis que d'autres y ont recours de manière régulière, parfois plusieurs fois par semaine. Les déplacements

effectués en transport adapté concernent principalement des motifs liés à la santé, notamment les rendez-vous médicaux et les soins. Les loisirs, le tourisme et les visites à la famille ou aux amis-es figurent également parmi les motifs fréquemment mentionnés.

## Appréciation générale et qualité du service

De façon générale, le niveau d'appréciation du service est élevé. Le taux de satisfaction générale à l'égard du transport adapté atteint une moyenne de 8,9 sur 10.

Certains aspects du service se distinguent particulièrement par des niveaux de satisfaction très élevés:

- Accueil et politesse lors de la réservation et de la répartition : 9,3 sur 10
- Sentiment de sécurité durant les déplacements : 9,6 sur 10

Ces résultats montrent que les interactions avec le personnel ainsi que le sentiment de sécurité à bord sont généralement très bien évalués par les répondants-es .

## Éléments moins satisfaisants de l'offre actuelle

D'autres aspects du service obtiennent des niveaux de satisfaction sensiblement plus faibles, indiquant des marges d'amélioration perçues par plusieurs répondants-es :

- Heures de service de soir : 5,9 sur 10
- Heures de service de fin de semaine : 5,0 sur 10
- Variété des destinations offertes à l'extérieur du territoire desservi : 5,4 sur 10

Ces résultats suggèrent que les plages horaires offertes ainsi que l'accès à certaines destinations ne répondent pas toujours aux attentes ou aux besoins exprimés.

## Principaux constats liés aux besoins de déplacement

- 41% des répondants-es estiment que l'offre actuelle de transport adapté ne répond pas entièrement à leurs besoins.
  - Parmi ces personnes, 33 % indiquent qu'elles utiliseraient le service au moins deux fois par semaine de plus si leurs besoins étaient mieux couverts.
- 20 % des répondants-es mentionnent avoir déjà reçu au moins un refus de transport, pour un déplacement demandé.
- 20 % des répondants-es indiquent avoir déjà été oubliés, soit au départ, soit au retour, par le transporteur.

Ces constats mettent en évidence des situations vécues par une part non négligeable des répondants-es, malgré un niveau de satisfaction globale élevé.

## Priorités d'amélioration identifiées

Les répondants-es pouvaient identifier plus d'un élément à améliorer. Les priorités suivantes ressortent le plus fréquemment :

1. Disponibilité du service pour les déplacements occasionnels : 16 %
2. Possibilité de se déplacer vers des destinations situées à l'extérieur du territoire desservi : 16 %
3. Jours et heures de service, incluant notamment les besoins en soirée et les fins de semaine : 16 %
4. Délais de réservation pour les déplacements occasionnels : 13 %

Ces priorités traduisent une attente d'une plus grande flexibilité de l'offre, tant sur le plan des horaires que de l'accessibilité à certains types de déplacements

## Conclusion

Dans l'ensemble, les résultats dressent le portrait d'une population admise diversifiée. Le transport adapté joue un rôle essentiel pour répondre à des besoins variés de mobilité, liés autant à la santé qu'à la vie quotidienne et à la participation sociale.

Les lacunes exprimées, notamment en matière de service en soirée, les fins de semaine et de flexibilité horaire, mettent en lumière des pistes de réflexion pour l'évolution de l'offre de service, en cohérence avec les besoins exprimés par les personnes admises. Ce résumé constitue ainsi une base pertinente pour soutenir les réflexions entourant l'évolution du transport adapté sur le territoire.



**Memphrémagog**  
M R C

455, rue MacDonald, bureau 200, Magog (Québec) J1X 1M2  
Téléphone : 819 843-9292 | Courriel : [info@mrcmemphremagog.com](mailto:info@mrcmemphremagog.com)  
[mrcmemphremagog.com](http://mrcmemphremagog.com)

