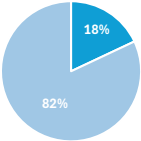
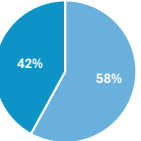


Résultats sondages juillet 2025

**Satisfaction de la clientèle en
Transport adapté et
Transport collectif**

Compilation sondage de satisfaction de la clientèle juillet 2025
Transport adapté

Question	Autobus (17) ¹			Taxi (8) ¹			Transport adapté global (24) ¹		
Personnel	Excellente	Correct	À améliorer	Excellente	Correct	À améliorer	Excellente	Correct	À améliorer
Comment qualifieriez-vous la qualité des informations transmises au téléphone?	76%	18%	6%	88%	12%	0%	79%	13%	8%
Comment qualifieriez-vous la politesse et la courtoisie de la personne qui a répondu à votre appel?	94%	6%	0%	75%	13%	12%	88%	8%	4%
Comment qualifieriez-vous la politesse et la courtoisie du chauffeur?	88%	6%	6%	100%	0%	0%	92%	4%	4%
Comment qualifieriez-vous la qualité de conduite du chauffeur?	82%	18%	0%	100%	0%	0%	88%	12%	0%
Véhicule	Absolument	Moyennement	Aucunement	Absolument	Moyennement	Aucunement	Absolument	Moyennement	Aucunement
Le véhicule était-il ponctuel?	71%	29%	0%	100%	0%	0%	79%	21%	0%
Dans le véhicule, vous sentiez-vous en sécurité?	94%	6%	0%	100%	0%	0%	96%	4%	0%
Le véhicule était-il de bonne qualité?	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
Le véhicule était-il propre?	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
Communication et réseaux sociaux	Oui		Non	Oui		Non	Oui		Non
Connaissiez-vous la Page Facebook de la CTRP?	24%		76%	12%		88%	21%		79%
Connaissiez-vous le site Internet de la CTRP?	41%		59%	12%		88%	33%		67%
Connaissiez-vous la banière de retard sur le site Internet de la CTRP ?	6%		94%	12%		88%	8%		92%
Connaissiez-vous le numéro de téléphone d'urgence?	59%		41%	50%		50%	54%		46%
Appréciation globale									
Appréciation globale sur une échelle de 1 à 5	4,4			4,6			4,4		
Fréquence d'utilisation									
À quelle fréquence utilisez-vous le transport?	 ■ QQ fois / année ■ TT les semaines			 ■ QQ fois/année			 ■ TT les semaines ■ QQ fois/année		

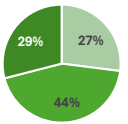
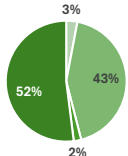
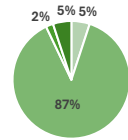
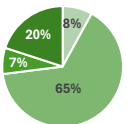
¹ Nombre de répondant

QQ : quelque

TT : toutes

Nombre de répondants: 24 - Nombre d'utilisateurs: 107 - Niveau de confiance: 90% - Marge d'erreur: 15%

Compilation sondage de satisfaction de la clientèle juillet 2025
Transport collectif

Question	Navette journalière (41) ¹			Navette Or (65) ¹			Navette spéciale (95) ¹			Transport collectif global (192) ¹		
Personnel	Excellente	Correct	À améliorer	Excellente	Correct	À améliorer	Excellente	Correct	À améliorer	Excellente	Correct	À améliorer
Comment qualifieriez-vous la qualité des informations transmises au téléphone?	83%	17%	0%	92%	8%	0%	88%	12%	0%	88%	12%	0%
Comment qualifieriez-vous la politesse et la courtoisie de la personne qui a répondu à votre appel?	88%	12%	0%	95%	5%	0%	91%	9%	0%	91%	9%	0%
Comment qualifieriez-vous la politesse et la courtoisie du chauffeur?	100%	0%	0%	100%	0%	0%	97%	3%	0%	98%	2%	0%
Comment qualifieriez-vous la qualité de conduite du chauffeur?	93%	7%	0%	100%	0%	0%	92%	8%	0%	95%	5%	0%
Véhicule	Absolument	Moyennement	Aucunement	Absolument	Moyennement	Aucunement	Absolument	Moyennement	Aucunement	Absolument	Moyennement	Aucunement
Le véhicule était-il ponctuel?	93%	7%	0%	100%	0%	0%	91%	9%	0%	94%	6%	0%
Dans le véhicule, vous sentiez-vous en sécurité?	100%	0%	0%	98%	2%	0%	96%	4%	0%	97%	3%	0%
Le véhicule était-il de bonne qualité?	80%	20%	0%	78%	22%	0%	95%	5%	0%	86%	14%	0%
Le véhicule était-il propre?	95%	5%	0%	85%	1%	14%	99%	1%	0%	93%	2%	5%
Communication et réseaux sociaux	Oui		Non	Oui		Non	Oui		Non	Oui		Non
Connaissiez-vous la Page Facebook de la CTRP?	39%		61%	18%		82%	64%		36%	44%		56%
Connaissiez-vous le site Internet de la CTRP?	80%		20%	34%		66%	82%		18%	66%		34%
Connaissiez-vous la bannière de retard sur le site Internet de la CTRP ?	22%		78%	0%		100%	17%		83%	13%		87%
Connaissiez-vous le numéro de téléphone d'urgence?	15%		85%	9%		91%	21%		79%	16%		84%
Appréciation globale												
Appréciation globale sur une échelle de 1 à 5	4,8/5			4,6/5			4,8/5			4,7/5		
Fréquence d'utilisation												
À quelle fréquence utilisez-vous le transport?	 ■ QQ fois / mois ■ QQ fois / année ■ TT les semaines			 ■ QQ fois/mois ■ QQ fois/année ■ TT les semaines ■ Une fois / mois			 ■ QQ fois/mois ■ QQ fois/année ■ TT les semaines ■ Une fois / mois			 ■ QQ fois/mois ■ QQ fois/année ■ TT les semaines ■ Une fois / mois		

¹ Nombre de répondant

QQ : quelque

TT : toutes

Nombre de répondants: 192 - Nombre d'utilisateurs: 984 - Niveau de confiance: 95% - Marge d'erreur: 7%

Sondage de satisfaction de la clientèle

La CTRP désire maintenir un haut niveau de satisfaction de sa clientèle et dépasser les attentes des usagers en misant sur des services de qualités et sécuritaires. Nous aimerions que vous preniez quelques minutes pour répondre à ce sondage et nous le retourner afin de nous aider à atteindre nos objectifs.

Merci !

Identification

1. Je suis :

- ☐ Un usager
- ☐ Le parent d'un usager (père ou mère)
- ☐ Autre (veuillez préciser) : _____

2. Quel service avez-vous utilisé?

- ☐ Transport collectif
 - ☐ Navette journalière – Ligne 1
 - ☐ Navette journalière – Ligne 2
- ☐ Transport adapté
 - ☐ Autobus
- ☐ Navette Or
- ☐ Navette spéciale (ex : FEQ)
- ☐ Taxi

3. À quelle fréquence utilisez-vous le transport?

- ☐ Toutes les semaines
- ☐ Quelques fois par mois
- ☐ Quelques fois par année

Réservation / Information

Lorsque vous avez appelé pour réserver ou pour obtenir une information :

4. Comment qualifieriez-vous la qualité des informations transmises au téléphone?

- ☐ Excellente
- ☐ Correct
- ☐ À améliorer

5. Comment qualifieriez-vous la politesse et la courtoisie de la personne qui a répondu à votre appel?

- ☐ Excellente
- ☐ Correct
- ☐ À améliorer

Le transport

Lorsque vous avez utilisé nos services :

6. Le véhicule était-il ponctuel?

- ☐ Toujours
- ☐ Parfois
- ☐ Jamais

Sondage de satisfaction de la clientèle -Suite

7. Dans le véhicule, vous sentiez-vous en sécurité?

- ☐ Absolument
- ☐ Moyennement
- ☐ Aucunement

8. Le véhicule était-il de bonne qualité?

- ☐ Absolument
- ☐ Moyennement
- ☐ Aucunement

9. Le véhicule était-il propre?

- ☐ Absolument
- ☐ Moyennement
- ☐ Aucunement

Veuillez préciser ce qui n'était pas propre :

- ☐ Extérieur ☐ Plancher ☐ Bancs ☐ Fenêtres

Les conducteurs et conductrices

Une fois dans le véhicule :

10. Comment qualifieriez-vous la politesse et la courtoisie du chauffeur?

- ☐ Excellente
- ☐ Correct
- ☐ À améliorer

11. Comment qualifieriez-vous la qualité de conduite du chauffeur?

- ☐ Excellente
- ☐ Correct
- ☐ À améliorer

12. Connaissiez-vous les moyens de communication suivants?

Page Facebook de la CTRP oui ☐ non ☐

Site Internet de la CTRP oui ☐ non ☐

Bannière de retard sur le site Internet oui ☐ non ☐

Numéro de téléphone d'urgence oui ☐ non ☐

13. Sur une échelle de 1 à 5, quelle est votre appréciation globale du service?



Merci d'avoir pris le temps de répondre à notre sondage et de nous aider à améliorer nos services!