Résultats du sondage sur le transport adapté

Un sondage a été réalisé auprès des usagers du transport adapté Bili afin d'évaluer leur satisfaction envers les services offerts, incluant la qualité du personnel et l'efficacité du service. Les résultats permettent d'orienter les améliorations futures.

Lecture des résultats

Pour les questions à choix multiples, nous avons utilisé les icônes ci-dessus. Chaque icône a une valeur entre 1 et 3 (ex.: visage souriant = 3). Le chiffre entre parenthèses démontre combien de personnes ont répondu, suivi de la note moyenne sur 3.

Personas

- 19 personnes ont répondu au sondage;
- 65% étaient des usagers du transport adapté;
- 15% des parents;
- 15% des organismes;
- 5% des résidences d'accueil.

Chauffeur

- Accueil lors de l'entrée (18) : 3
- Courtoisie et politesse (18) : 3
- Respect de l'horaire (19) : 2.68
- Prise en charge (15) : 2.93
- Aide embarquement/débarquement (7) : 2.86
- Est-ce que votre fauteuil était bien attaché? (4) : 3
- Conduite du véhicule (17) : 2.94
- Sentiment de sécurité (18) : 2.89
- Respect de la sécurité routière (16) : 3
- Condition générale du véhicule (15) : 3

Personnel

- Répartiteur/Répartitrice (16) : 2.81
- Chauffeur/Chauffeuse (19) : 2.95
- Conseiller, conseillère en mobilité durable (4) : 3
- Directeur/Directrice (6) : 3

Répartition

- Accueil lors de votre appel (13) : 2.69
- Sourire dans la voix (13) : 2.54
- Courtoisie (13) : 2.77
- Compréhension de votre demande (13) : 2.54
- Réponses claires et précises (12) : 2.67
- Avez-vous été bien accompagné? (12) : 2.67
- Délais de traitement de votre réservation (10) : 2.90
- Temps d'attente en ligne (12) : 2.92
- Est-ce qu'un appel suffit (13) : 2.69
- Satisfaction suite à votre appel (13) : 2.85

Résultats du sondage sur le transport adapté

Accès au service

- Formulaire facile d'accès (5) : 2.80
- Facilité à remplir le formulaire (5) : 2.40
- Délai de traitement de votre demande (4) : 2.50
- Qualité de l'information lors de l'inscription (3) : 3

Note : BILI doit utiliser le formulaire du MTMD et ce dernier nous demande d'en faire l'évaluation. Vos commentaires seront transmis. Aussi, le délai maximal de traitement pour une demande en transport adapté est de 45 jours.

Traitement de plaintes

- Formulaire facile d'accès (5) : 2.80
- Facilité à remplir le formulaire (5) : 2.40
- Délai de traitement de votre demande (4) : 2.50
- Qualité de l'information lors de l'inscription (3) : 3

Informations à l'inscription

- Coût par déplacement (8) : 3
- Horaire du service (6) : 2.83
- Territoire couvert (7) : 2.86
- Service porte-à-porte (8) : 2.88
- Règles de conduite à bord des véhicules (7) : 2.71
- Dans l'ensemble diriez-vous que l'information était suffisante? (8) : 2.63

Statisfaction globale

- Disponibilité du service téléphonique (13) : 2.92
- Disponibilité de réservation en ligne (2) : 3
- Procédure de réservation : (8) : 2.88
- Délai de traitement de votre réservation (10) : 3
- Respect de l'horaire (15) : 2.73
- Horaire des services (12) : 2.83
- Coût du voyagement (16) : 3
- Territoire couvert (15) : 2.73
- Offre et qualité de service (14) : 2.86
- Confort à bord des véhicules (16) : 2.94
- Ambiance à bord des véhicules (16) : 3
- Propreté des véhicules (18) : 3

Commentaires

Vérification du lieu de débarquement
Une attention particulière doit être portée à l'endroit où les usagers descendent, afin d'assurer la présence des intervenants au bon moment.

Accessibilité du formulaire
Le formulaire d'inscription peut être difficile à remplir pour certaines personnes en situation de handicap et leurs proches.

Communication des horaires
Il serait pertinent d'informer les bénéficiaires de l'heure prévue du transport, tant à l'aller qu'au retour, et de les aviser en cas de retard, afin de réduire les inquiétudes.