

Résultats du sondage de satisfaction des usagers 2025

Corporation du Transport public adapté d'Abitibi-Ouest

Introduction

Au cours de l'année 2025, la Corporation du Transport public adapté d'Abitibi-Ouest a réalisé un sondage de satisfaction auprès de sa clientèle afin d'évaluer la qualité des services offerts, de recueillir les commentaires des usagers et de mieux connaître leurs besoins en matière de transport.

Au total, **41 usagers** ont participé au sondage, ce qui permet d'obtenir un portrait représentatif de la satisfaction de notre clientèle.

Résultats du sondage

Les résultats démontrent un **haut niveau de satisfaction** envers les services offerts par la Corporation.

Les taux de satisfaction (réponses « **Bon** » et « **Très bon** ») sont les suivants :

Élément évalué	Taux de satisfaction
Direction et adjointe	87 %
Chauffeurs	85 %
Répartition	83 %

Ces résultats démontrent que la grande majorité des usagers apprécie la qualité des services reçus. Les commentaires mettent particulièrement en valeur :

- la courtoisie, le professionnalisme et la disponibilité des chauffeurs;
- la qualité du service offert par la répartition;
- la propreté et le confort des véhicules;
- l'accueil et le service à la clientèle.

Besoins exprimés par les usagers

Le sondage permet également d'identifier certains besoins et attentes de la clientèle.

Destinations

Aucun besoin particulier concernant l'ajout de nouvelles destinations n'a été identifié lors du sondage. Les usagers se montrent généralement satisfaits des lieux actuellement desservis. Les commentaires reçus portaient principalement sur le fonctionnement du service plutôt que sur les destinations offertes.

Plages horaires

Plusieurs répondants ont exprimé un intérêt pour un service de transport offert **en soirée** ainsi que **durant les fins de semaine**. Cette demande a été notée et sera prise en considération lors des réflexions futures de la Corporation, en fonction des ressources financières, humaines et opérationnelles disponibles.

Pistes d'amélioration

Les principaux commentaires reçus concernent :

- une meilleure disponibilité du service de répartition lorsque les véhicules sont en circulation;
- une simplification du processus de réservation pour certains usagers;
- le maintien d'une communication rapide et efficace avec la clientèle.

Conclusion

Les résultats du sondage de satisfaction 2025 démontrent que les usagers sont **très satisfaits** des services offerts par la Corporation du Transport public adapté d'Abitibi-Ouest. Les commentaires recueillis permettent également d'orienter les actions futures afin d'assurer une amélioration continue de la qualité des services.

La Corporation demeure engagée à offrir un service de transport adapté sécuritaire, humain, courtois et répondant le mieux possible aux besoins de sa clientèle, tout en poursuivant une démarche d'amélioration continue basée sur les commentaires de ses usagers.