

Sondage sur la satisfaction des usagers en transport adapté

1. Service lors de la réservation					
	Très satisfait	Satisfait	Moyennement Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Accueil et politesse lors de la réservation	100%		0	0	0
Compréhension de vos besoins	100%		0	0	0
Réponses claires et précises	96%		4%	0	0
Temps d'attente en ligne lors de votre réservation	95%		5%	0	0
La qualité et la rapidité de l'information reçue	100%		0	0	0
Satisfaction à la suite de votre appel	100%		0	0	0
Satisfaction de l'information reçue (coût, horaire territoire, services, règlements, politiques, etc.)	96%		4%	0	0

2. Service assuré par un conducteur bénévole					
	Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Accueil et politesse lors de l'appel de confirmation du bénévole	100%		0	0	0
Satisfaction de l'appel de confirmation du bénévole	91%		9%	0	0
Respect de l'horaire	98%		2%	0	0
Condition générale du véhicule	98%		2%	0	0
Niveau de confort dans le véhicule du bénévole	98%		2%	0	0
Propreté du véhicule (intérieur et extérieur)	93%		7%	1	0
Sentiment de sécurité à bord du véhicule	95%		5%	0	0
Qualité de conduite du chauffeur bénévole	95%		5%	0	0
Respect du conducteur bénévole à votre égard	98%		2%	0	0

3. Service offert par autobus/ minibus/ fourgon / berline adaptée	 Très satisfait	 Satisfait	 Moyennement satisfait	 Insatisfait	 Très insatisfait
Ponctualité du chauffeur par rapport à l'horaire prévu du déplacement	100%	0	0	0	0
Niveau de confort dans l'autobus/minibus/fourgon/berline adaptée	94%	6%	0	0	0
Propreté du véhicule (intérieur et extérieur)	96%	4%	0	0	0
Courtoisie et respect du chauffeur à votre égard	100%	0	0	0	0
Assistance du chauffeur lors de l'embarquement et débarquement	98%	2%	0	0	0
S'il y a lieu, évaluez la façon dont vous étiez attaché dans le véhicule (ceinture de sécurité, encrage du fauteuil roulant, etc.)	100%	0	0	0	0
Qualité de conduite du chauffeur	100%	0	0	0	0
Sentiment de sécurité à bord de l'autobus, minibus, fourgon ou berline adaptée	100%	0	0	0	0

4. Appréciation GLOBALE	 Très satisfait	 Satisfait	 Moyennement satisfait	 Insatisfait	 Très insatisfait
Information obtenue de TAC Papineau quant aux services disponibles	98%	2%	0	0	0
Services obtenus des employés	100%	0	0	0	0
Services obtenus des conducteurs bénévoles	98%	2%	0	0	0
Services obtenus des chauffeurs d'autobus/minibus/fourgon/berline adaptée	100%	0	0	0	0
Délai de traitement de votre réservation	100%	0	0	0	0
Coût du transport	98%	2%	0	0	0
Territoire desservi	98%	2%	0	0	0