



RTCS

Régie de transport en commun de Shawinigan

Sondage de satisfaction

Transport adapté

Exercice 2025-2026 | 21 formulaires analysés | 29 usagères et usagers représentés

Période de collecte : 04 au 30 juin 2026 | **Présenté à** : Ministère du Transport et de la Mobilité durable et
Autobus Fleur de Lys

Préparé par : Jocelyn Ouellette, coordonnateur | Marc Bélisle, directeur général



Au programme

01



Profil des participantes et participants

Qui sont nos usagères et usagers ?

02



Satisfaction générale

Distribution des niveaux de satisfaction

03



Problèmes signalés

Les 6 enjeux prioritaires identifiés

04



Satisfaction détaillée

Réservations, déplacements, sécurité

05



Commentaires

Verbatims et suggestions des usagères et usagers

06



Recommandations

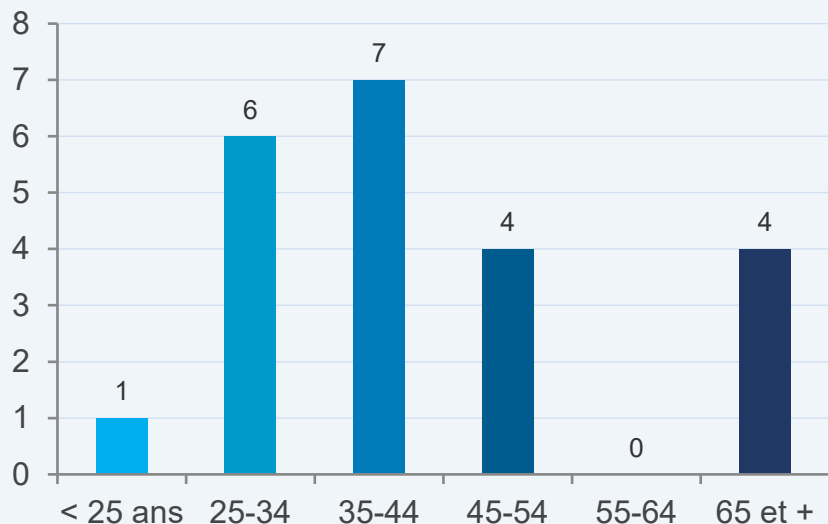
Actions correctives et améliorations



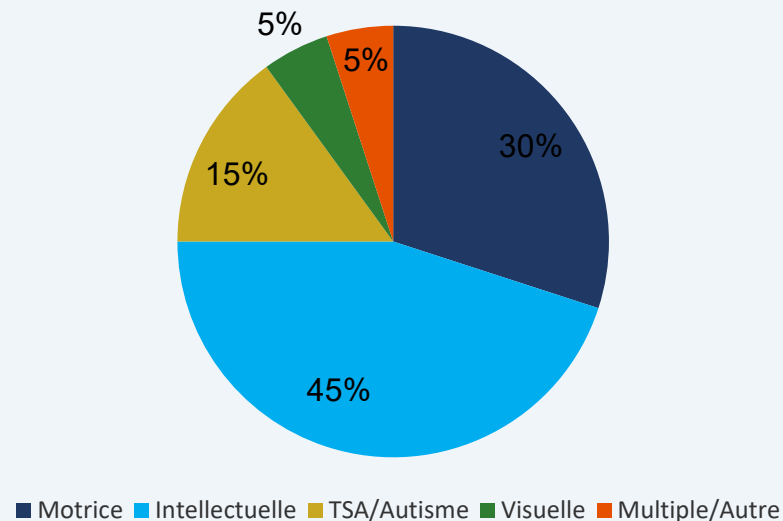
Profil des participantes et participants

21 formulaires | 29 usagères et usagers représentés | Territoire : Shawinigan et Saint-Boniface

Groupe d'âge



Catégorie de handicap



86 %

Satisfaits ou très satisfaits (Q.20)

90 %

Admis en catégorie générale

20/21

Répondantes et répondants de Shawinigan

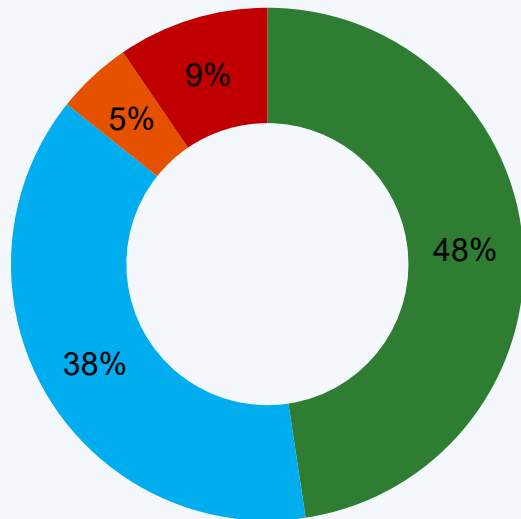
29

Usagères et usagers représentés



Satisfaction générale

Question 20 — Niveau général de satisfaction au cours des 12 derniers mois



■ Très satisfait (48%) ■ Satisfait (38%)
■ Peu satisfait (5%) ■ Insatisfait (10%)

48 % Très satisfaits

38 % Satisfaits

5 % Peu satisfaits

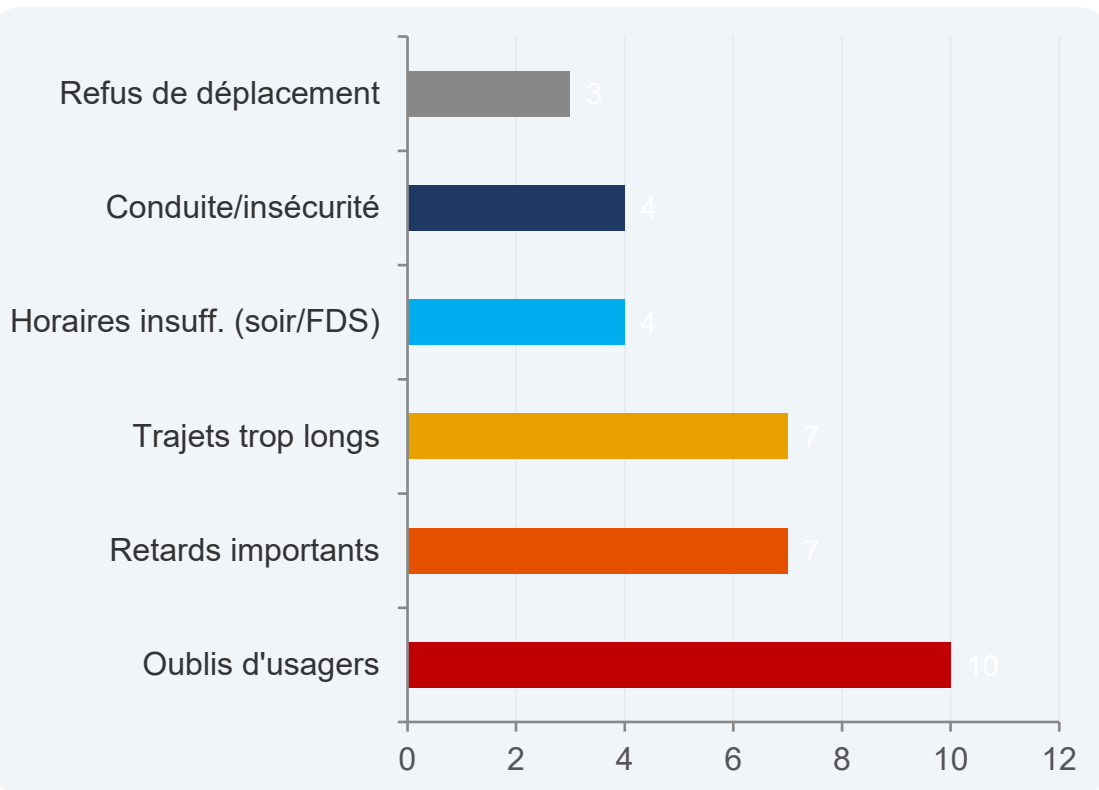
10 % Insatisfaits

86 % des usagères et usagers sont satisfaits ou très satisfaits ✓



Problèmes signalés par les usagères et usagers

Fréquence et gravité des incidents déclarés sur 12 mois — 21 formulaires analysés



Oublis d'usagères ou usagers

10/21 formulaires
Jusqu'à 20× en 12 mois

Retards

Jusqu'à 1 h de retard
systématique

Trajets longs

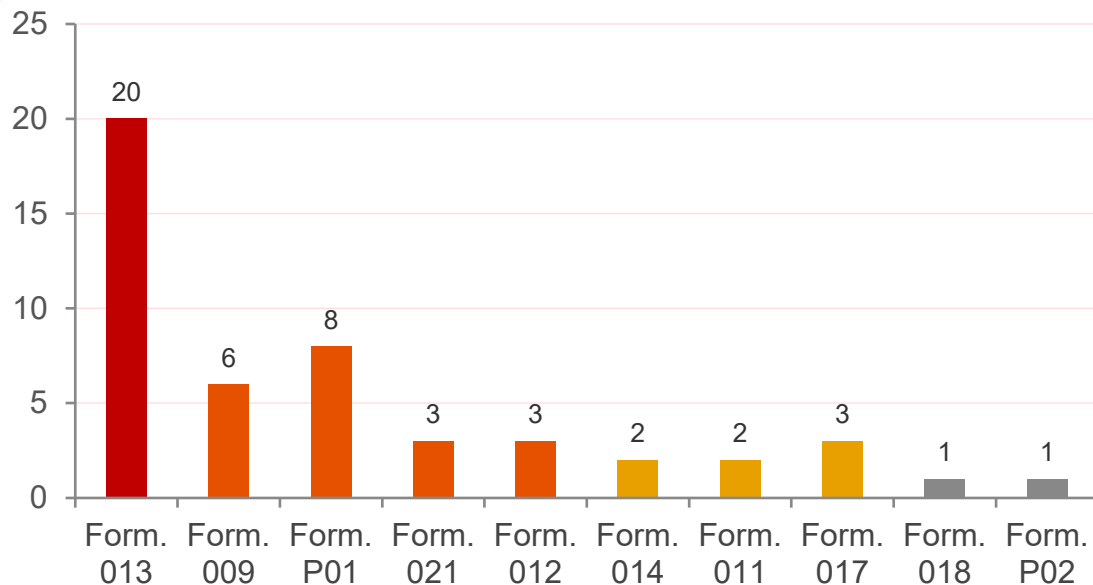
Retours après-midi
Routage à optimiser

Horaires limités

Soirs + fins de semaine
non couverts

⚠️ PRIORITÉ 1 — Oublis d'usagères ou usagers

10 formulaires sur 21 signalent ce problème — Enjeu opérationnel critique



"L'autobus n'est pas venu chercher la personne environ 20 fois en 12 mois."

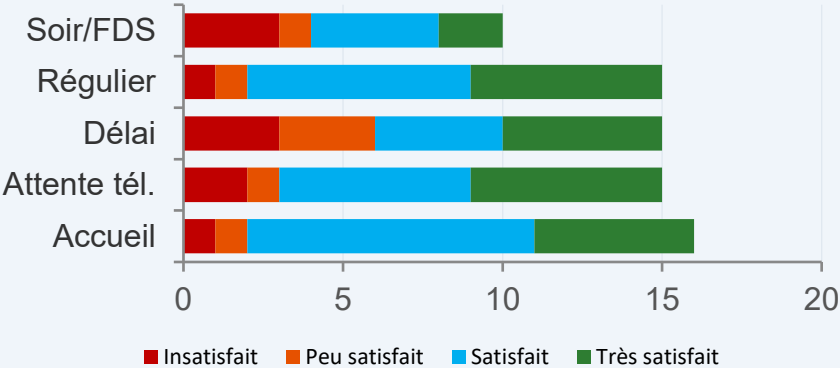
"En 2 semaines j'ai été oublié 3 fois lors de rendez-vous médicaux. On peut attendre 1 h à 1 h 30 à l'extérieur."

Action requise : Vérification systématique des listes avant chaque départ | Procédure de confirmation obligatoire pour les transports non récurrents



Satisfaction détaillée — Réservations et déplacements

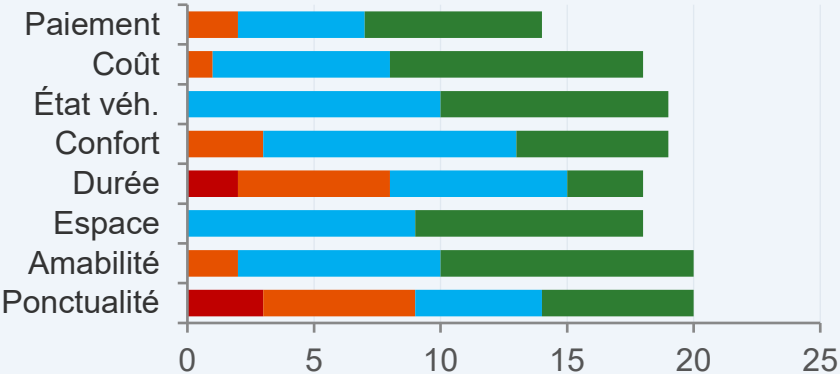
Réservations



Critères réservations (ordre du graphique) :

1. Accueil réservation
2. Attente téléphone
3. Délai réservation
4. Service régulier
5. Heures soir/FDS

Déplacements



Critères déplacements (ordre du graphique) :

1. Ponctualité
2. Amabilité chauffeur
3. Espace passagers
4. Durée trajets
5. Confort véhicule
6. État véhicule
7. Coût



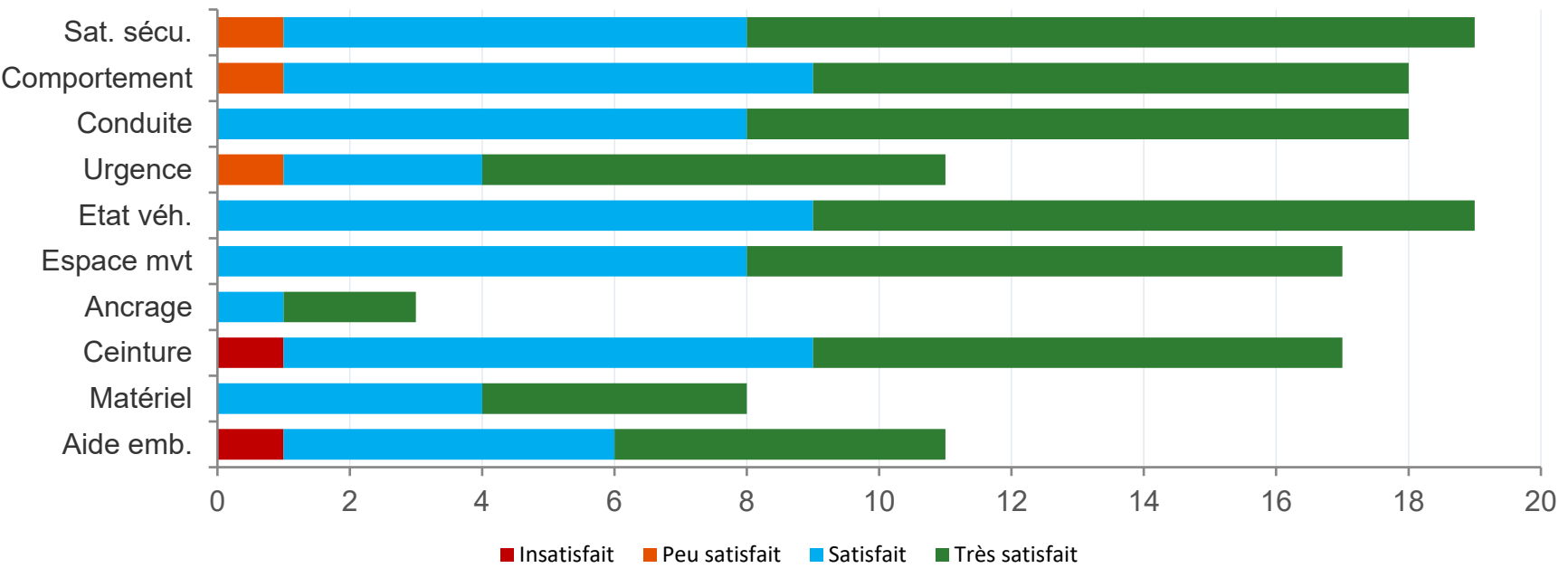
Point fort : Amabilité des chauffeurs (0 insatisfait)
insatisfaits, 5 peu satisfaits)



Alertes : Ponctualité (3 insatisfaits, 5 peu satisfaits) | Durée des trajets (2



Satisfaction détaillée — Sécurité



Critères (ordre du graphique) :

- 1. Aide embarquement
 - 2. Matériel embarquement
 - 3. Ceinture sécurité
 - 4. Ancrage fauteuil
 - 5. Espace mouvement
- 6. État véhicule (sécurité)
 - 7. Mesures urgence
 - 8. Conduite chauffeur
 - 9. Comportement chauffeur
 - 10. Sat. générale sécurité



Ce que les usagères et usagers apprécient



Commentaires positifs

« Vous faites un excellent travail ! Nous sommes conscients que c'est complexe de gérer plusieurs personnes, mais somme toute nous sommes tous satisfaits et mes résidentes adorent les chauffeurs !! »

— Formulaire 014

« Dans l'ensemble, je suis extrêmement satisfaite du service de transport adapté. Sans cette aide, il me serait impossible d'effectuer mes déplacements. »

— Formulaire P02

« Le transport s'est beaucoup amélioré. »

— Formulaire 013



Les chauffeurs sont unanimement appréciés pour leur accueil, leur amabilité et leur dévouement.



Suggestions des usagères et usagers

Extension soirée



[Form. 012] Soirées supplémentaires pour les matchs des Cataractes (lundi, mardi, mercredi soir). Possibilité de se déplacer hors Shawinigan à tarif raisonnable.

Répondeur après 14 h 45



[Form. P02] Permettre de laisser un message au répartiteur après les heures de bureau, notamment le lundi soir.

Couverture FDS



[Form. 010] Aucun service adapté les fins de semaine à Saint-Boniface. Isolation complète lors des fins de semaine de répit.

Raccourcir les trajets



[Form. 017] Réduire la durée des trajets pour tous les usagères et usagers — problème cité par plusieurs répondants.

Routage optimal



[Form. 009] Organiser les trajets par zone géographique. Ne pas regrouper des destinations éloignées (centre-ville avec Shawinigan-Sud).

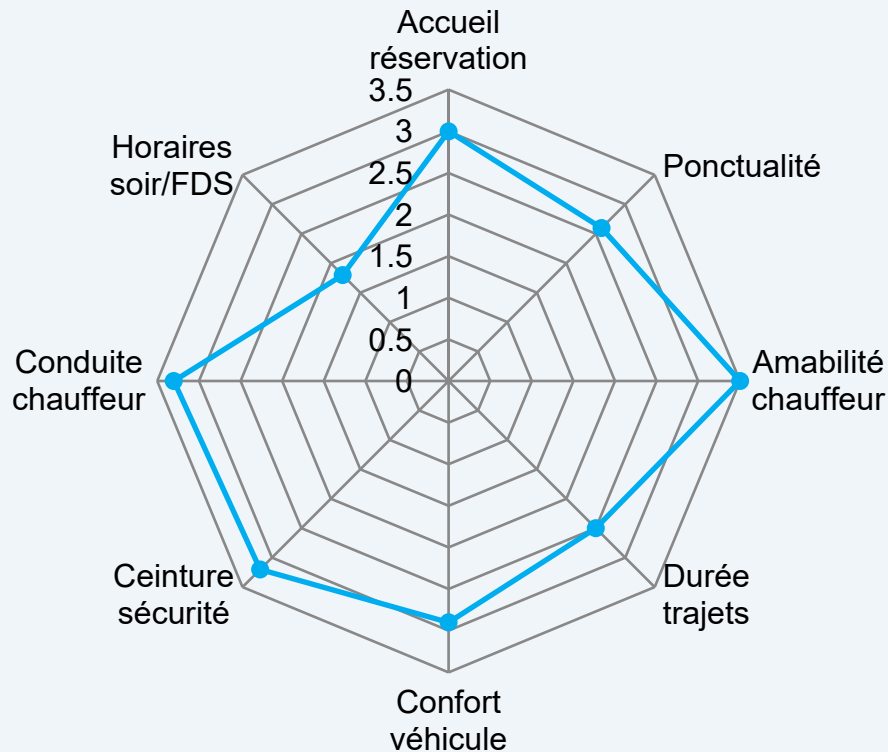


Recommandations

Actions immédiates	Court terme	Moyen terme
1 Vérification des listes avant chaque départ	1 Optimiser le routage géographique des trajets	1 Extension service soirs (événements culturels)
2 Procédure de confirmation transports non récurrents	2 Formation : conduite adaptée (vitesse/virages)	2 Couverture fins de semaine à Saint-Boniface
3 Chauffeurs : descendre chercher les usagères et usagers	3 Répondeur téléphonique après 14 h 45	3 Étude extension territoriale hors Shawinigan
4 Notification usager si retard > 15 min.	4 Suivi mensuel des incidents par le répartiteur	4 Révision des délais de réservation



Tableau de bord — Synthèse



86 %

Satisfaction globale

1,8/4

Horaires
soir/FDS

10/21

Formulaires signalant
des oublis

2,5/4

Durée
des trajets

3,5/4

Amabilité
chauffeurs

3,3/4

Conduite
chauffeurs



En conclusion



86 % de satisfaction globale — un résultat positif qui témoigne de la qualité du service.



Les chauffeurs sont le point fort incontestable du service (amabilité, conduite, sécurité).



10 formulaires sur 21 signalent des oublis d'usagères ou usagers — une correction opérationnelle urgente s'impose.



Des améliorations concrètes sont possibles à court terme : routage, répondeur, confirmation.

La RTCS s'engage à transmettre ce rapport au ministère du Transport et de la MoAutobus Fleur de Lys