

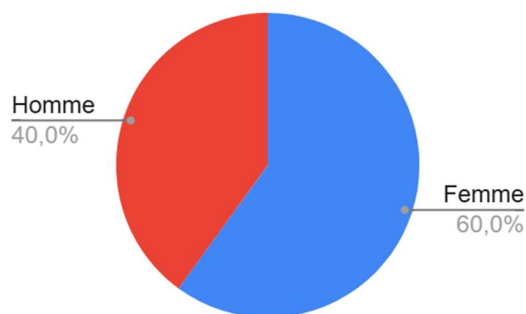
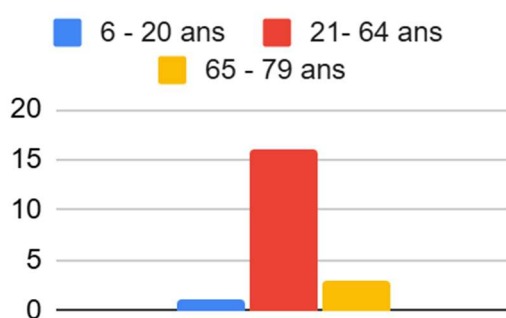
Service de transport MRC de D'Autray



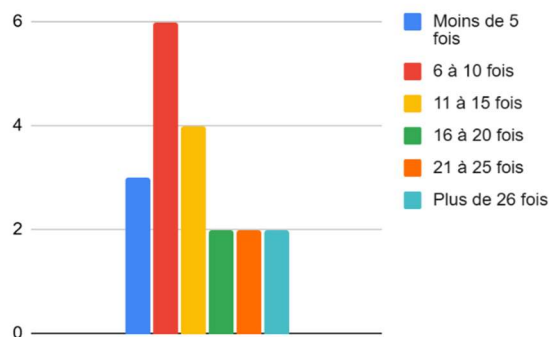
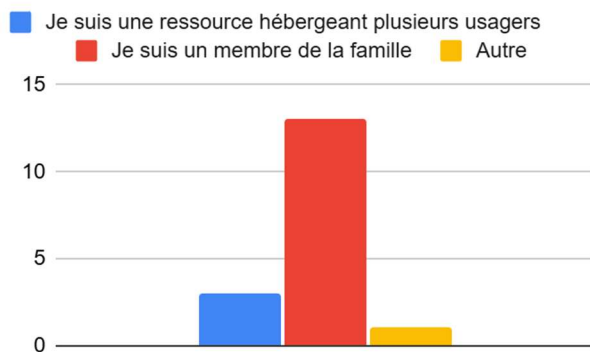
Satisfaction des usagers du service de transport adapté

Résultat du sondage mené auprès des utilisateurs du service de transport adapté de la MRC de D'Autray

Profil des répondants



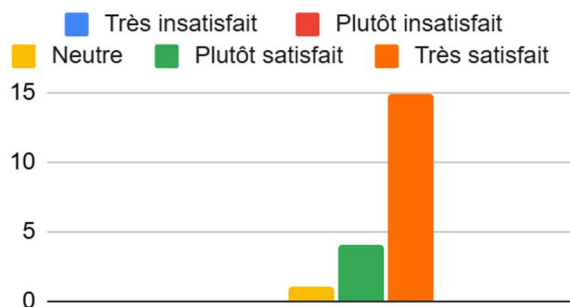
85 % des répondants ont complété le sondage pour une autre personne admise au transport adapté. En grande majorité, il s'agit d'un membre de la famille. Le graphique ci-après présente ces informations. Le deuxième graphique illustre la fréquence d'utilisation des services par un utilisateur sur une base mensuelle.



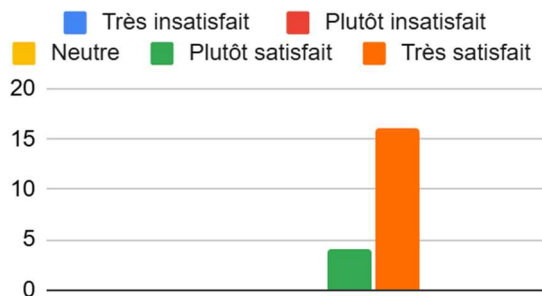
D'après l'échantillonnage, 95 % des répondants affirment que l'offre de service permet d'atteindre leurs objectifs de déplacement, tandis que 90 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits du service à la clientèle proposé par le Service de Transport de la MRC de D'Autray.

Accueil téléphonique : appréciation

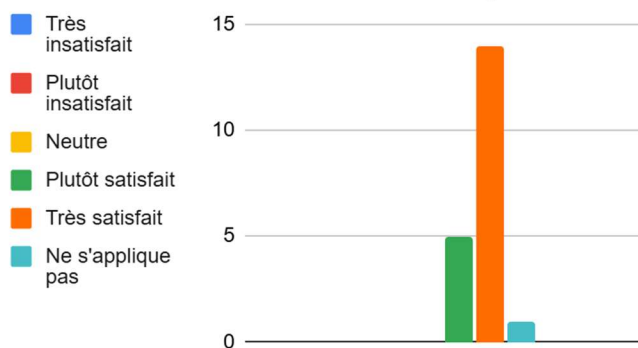
Demande d'information



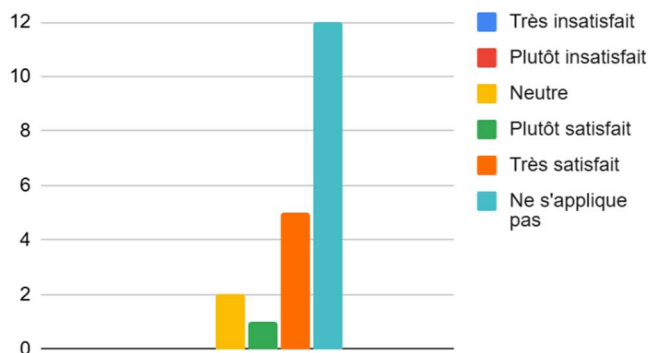
Réservation d'un transport



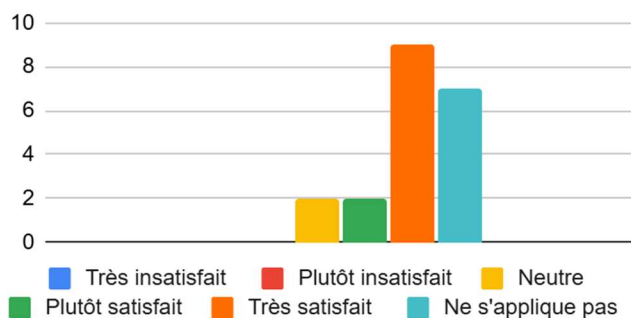
Modification ou annulation d'un déplacement



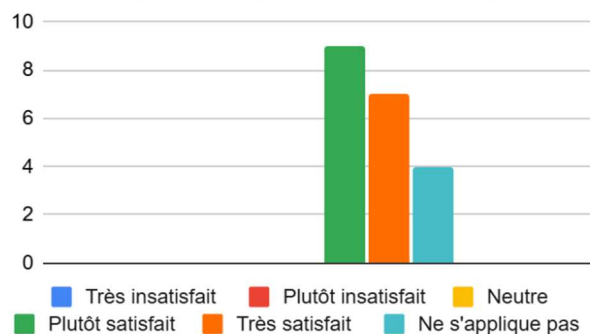
Gestion des plaintes



Demande d'admission ou modification de dossier auprès de l'équipe administrative

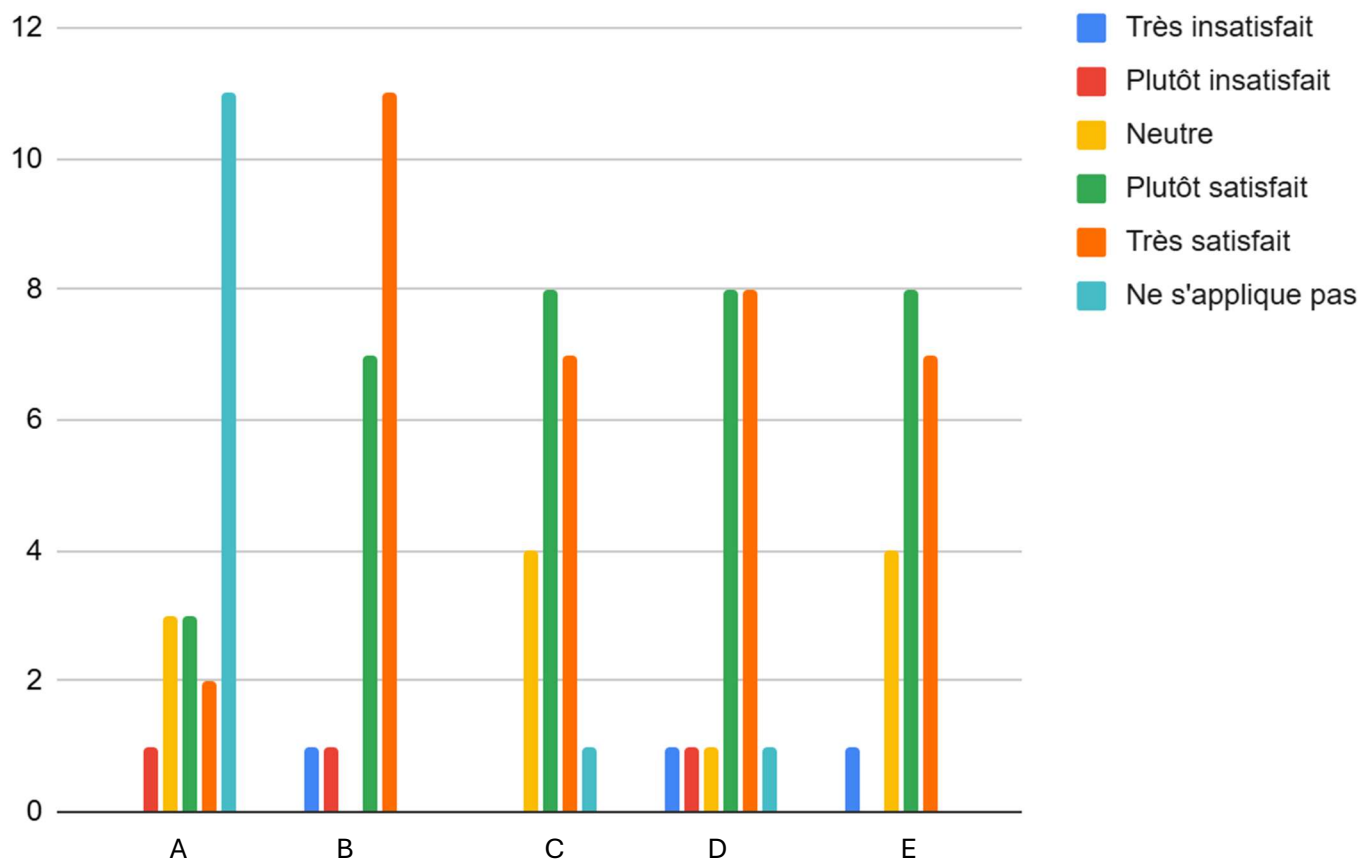


Répartition (Retours sur appel)



En grande majorité, les usagers sont très satisfaits de l'accueil téléphonique reçu lorsqu'ils contactent le service de transport de la MRC de D'Autray. La même observation est démontrée lors de l'analyse des résultats concernant le service à la clientèle. Que ce soit pour le temps d'attente avant la prise d'appel, la compréhension de la requête, la courtoisie et l'écoute, ou l'horaire du service à la clientèle, les usagers affirment obtenir, en général, un excellent service.

Offre de service en transport adapté : appréciation



A : La plage horaire des heures de service - fin de semaine

B : La plage horaire des heures de service - semaine

C : Les modes de paiement disponibles

D : Les délais exigés pour effectuer une réservation

E : La tarification

Chauffeurs : appréciation

Le service de transport est heureux de constater un taux de satisfaction de 93 % envers l'appréciation des chauffeurs selon différents aspects, notamment la courtoisie, l'habillement, la propreté, l'accompagnement porte à porte ainsi que l'aide apportée par le chauffeur en fonction de leurs besoins particuliers.

Conclusion

Généralement, les utilisateurs expriment leur satisfaction quant au Service de transport de la MRC de D'Autray, en grande majorité, bien que certaines pistes d'amélioration aient été repérées.