

R A P P O R T   D ' A N A L Y S E

# Sondage de Satisfaction des Usagers transport adapté — STSV

Avril 2026 — 79 répondants

*Préparé par RevUp CMO*

# INDICATEURS CLÉS

Vue d'ensemble des métriques principales du sondage

**3.62/5**

Satisfaction  
moyenne

**+23**

Indice de  
fidélité

**4.14/5**

Propreté  
moyenne

**4.04/5**

Sécurité  
moyenne

**79**

Réponses  
totales

**64%**

Heures de service  
adéquates

**65%**

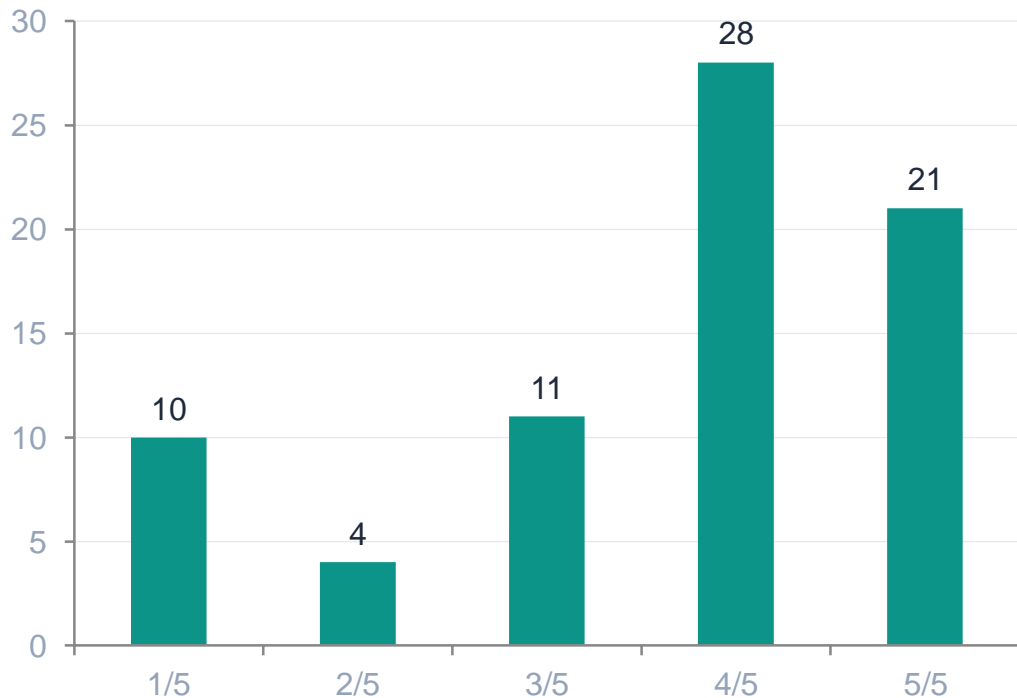
Couverture zone  
adéquate

**43%**

Très satisfaits  
(5/5)

# SATISFACTION GÉNÉRALE

Distribution des notes de satisfaction (1 à 5)



## Analyse

**66% des usagers**

attribuent une note de 4 ou 5 sur 5.

**19% sont insatisfaits**

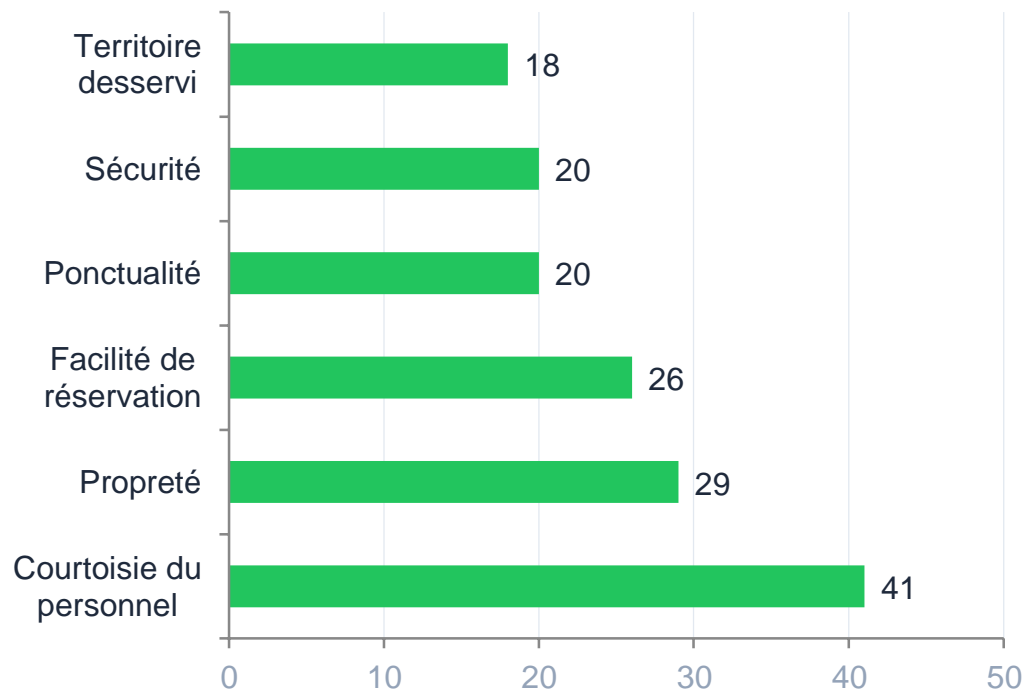
(notes 1 ou 2), ce qui représente un segment critique à adresser.

**Moyenne: 3.62/5**

**Médiane: 4.0/5**

# POINTS FORTS

Ce que la STSV fait de mieux selon les usagers



## À retenir

### La courtoisie du personnel

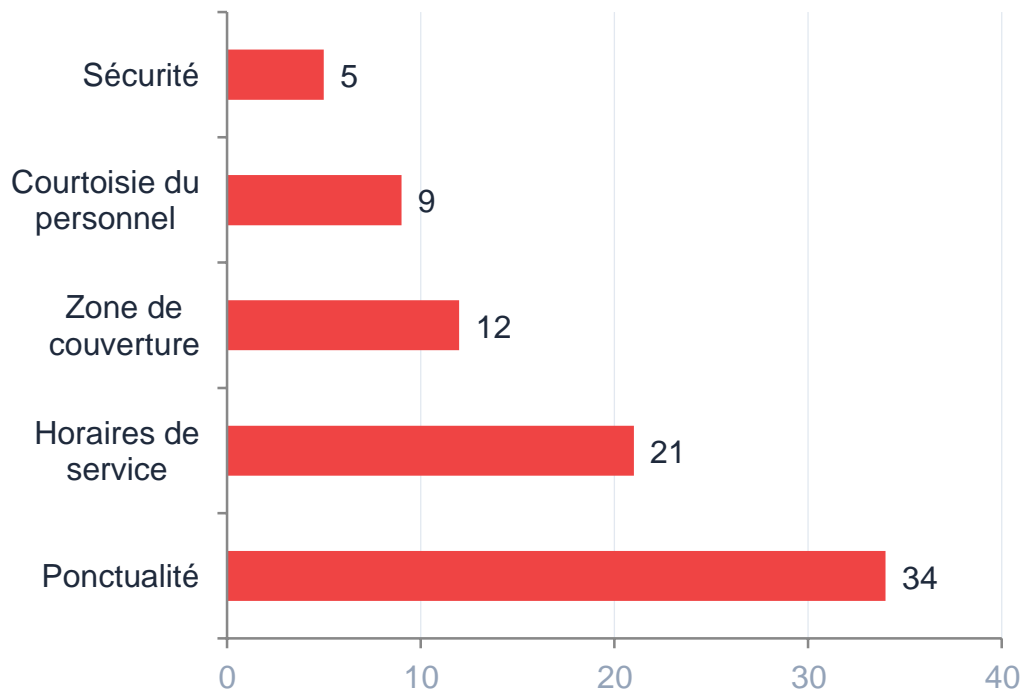
est le point fort #1 avec 41 mentions — c'est l'atout majeur de la STSV.

La propreté (4.14/5) et la sécurité (4.04/5) sont aussi très bien notées.

*Ces forces doivent être maintenues et reconnues auprès du personnel.*

# PROBLÈMES IDENTIFIÉS

Ce qui nécessite le plus d'améliorations selon les usagers



## Enjeux critiques

**La ponctualité est le problème #1** avec 34 mentions — presque la moitié des répondants.

**Les horaires de service** sont le 2e irritant (21 mentions): heures d'appel trop restreintes, pas de répondeur.

**La zone de couverture** est jugée insuffisante par 35% des répondants.

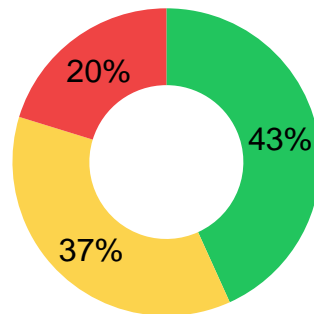
# INDICE DE FIDÉLITÉ

Est-ce que les usagers recommanderaient la STSV à un proche ?

# +23

INDICE DE FIDÉLITÉ

Zone positive



- Très satisfaits (5/5)
- Moyennement satisfaits (3-4)
- Insatisfaits (1-2)

**Très satisfaits**

43% (32 usagers)

**Moyennement**

36% (27 usagers)

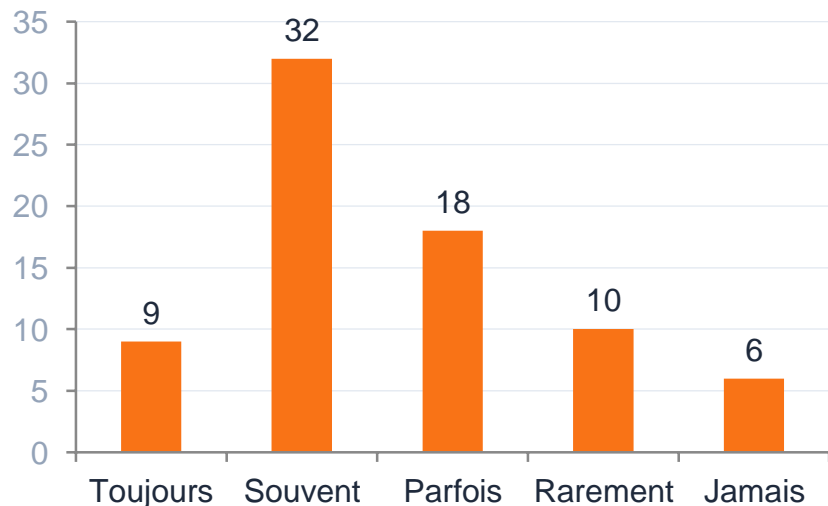
**Insatisfaits**

20% (15 usagers)

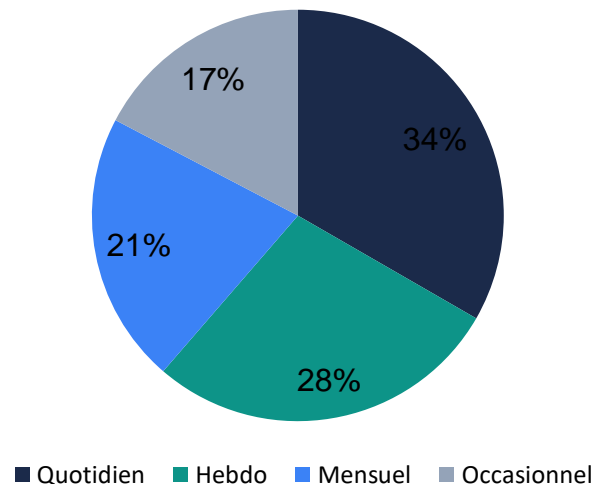
43% des usagers recommanderaient la STSV avec enthousiasme. Cependant, 20% sont insatisfaits et risquent de partager une expérience négative. L'objectif : convertir les « moyennement satisfaits » et réduire les insatisfaits via la ponctualité et les horaires.

# PONCTUALITÉ & PROFIL D'UTILISATION

## Ponctualité perçue



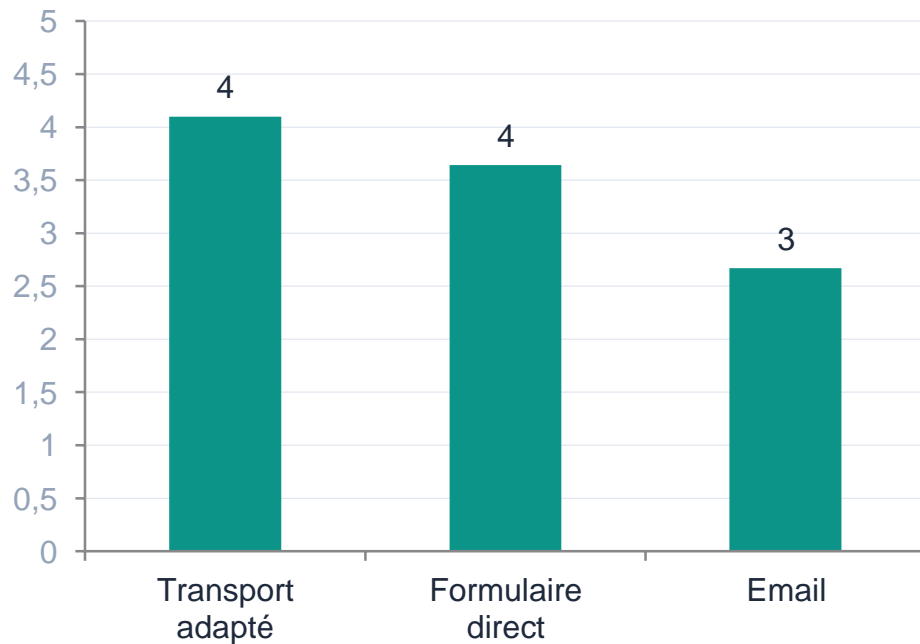
## Fréquence d'utilisation



Seulement 12% des usagers rapportent que les véhicules arrivent « toujours » à l'heure. 61% des répondants utilisent le service quotidiennement ou hebdomadairement — les retards impactent donc une majorité récurrente.

# SATISFACTION PAR SOURCE

Comparaison entre les canaux de collecte



**Transport adapté**

42 rép.

**4.10/5**

**Formulaire direct**

14 rép.

**3.64/5**

**Email**

23 rép.

**2.67/5**

Les usagers contactés par email sont significativement moins satisfaits (2.67/5). Ce segment nécessite une attention prioritaire.

# PLAN D'ACTION

Recommandations prioritaires pour améliorer la satisfaction

CRITIQUE

## Ponctualité

Revoir le jumelage et les itinéraires  
Planter GPS temps réel pour usagers

0-3 mois

IMPORTANT

## Zone de couverture

Étude d'extension du territoire  
Prioriser résidences et corridors

3-6 mois

CRITIQUE

## Horaires de service

Élargir les heures téléphoniques  
Ajouter un répondeur automatique

0-3 mois

IMPORTANT

## Réservation en ligne

App mobile ou portail web  
Confirmation par courriel

3-6 mois

# CONCLUSION

**Forces à maintenir :** Courtoisie du personnel, propreté des véhicules et sécurité perçue.

**Axes d'amélioration prioritaires :** Ponctualité (34 mentions), horaires de service (21 mentions) et couverture territoriale (12 mentions).

**Indice de fidélité de +23 :** Positif mais avec un potentiel d'amélioration significatif. Réduire les 20% d'insatisfaits doit être une priorité.

**Les usagers contactés par email** présentent la satisfaction la plus basse (2.67/5) — un suivi ciblé est recommandé.