

ÉTUDE SUR LES BESOINS ET LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

EN TRANSPORT ADAPTÉ – 2011



Cette publication a été réalisée par La Direction du transport terrestre des personnes et éditée par la Direction des communications du ministère des Transports du Québec.

Le contenu de cette publication se trouve sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante : www.mtq.gouv.qc.ca.

Pour obtenir des renseignements, on peut :

- composer le 511 (au Québec) ou le 1 888 355-0511 (partout en Amérique du Nord)
- consulter le site Web au www.mtq.gouv.qc.ca
- écrire à l'adresse suivante : Direction des communications

Ministère des Transports du Québec
700, boul. René-Lévesque Est, 27^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

© Gouvernement du Québec, ministère des Transports du Québec, 2014

ISBN 978-2-550-70023-4 (PDF)

Dépôt légal – 2014

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Tous droits réservés. La reproduction de ce document par procédé mécanique ou électronique, y compris la microreproduction et sa traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation écrite du ministère.



TABLE DES MATIÈRES

Contexte	5
Objectif général	6
Méthodologie	7
Chapitre 1 : Participation et profil des usagers	11
Chapitre 2 : Déplacements réalisés	14
Chapitre 3 : Adéquation entre l'offre de transport reçue et souhaitée	22
Chapitre 4 : Satisfaction de la clientèle	24
Synthèse	27
Conclusion	29
Annexe 1 : Tableaux supplémentaires	30
Annexe 2 : Méthodologie – Répartition de l'échantillon, types d'incapacité et taux de réponse par organisme de transport adapté.....	39
Annexe 3 : Méthodologie – Précision des résultats du sondage.....	48
Annexe 4 : Questionnaire	50
Tableau 1 : Répartition des organismes de transport adapté en fonction des strates	8
Tableau 2 : Profil des usagers	12
Tableau 3 : Proportion de la clientèle captive selon le type d'incapacité	15
Tableau 4 : Raisons du refus des déplacements occasionnels	19
Tableau 5 : Conséquences des déplacements occasionnels non effectués	20
Tableau 6 : Adéquation entre les déplacements effectués et les déplacements souhaités selon la taille des organismes de transport adapté	22
Tableau 7 : Adéquation entre les déplacements effectués et les déplacements souhaités selon le type d'incapacité	23
Tableau 8 : Satisfaction à l'égard des services	25
Tableau 9 : Satisfaction à l'égard de la sécurité	26

Graphique 1 : Taux de participation selon la taille des organismes de transport adapté	11
Graphique 2 : Proportion de la clientèle ayant un revenu annuel inférieur à 20 000 \$ selon la taille des organismes de transport adapté	12
Graphique 3 : Répartition de la clientèle selon le type d'incapacité	13
Graphique 4 : Fréquence des déplacements effectués par un autre moyen de transport que le transport adapté	15
Graphique 5 : Répartition des déplacements selon le type d'incapacité	16
Graphique 6 : Répartition des déplacements selon le motif	16
Graphique 7 : Demandes de déplacements réguliers selon la taille des organismes de transport adapté	17
Graphique 8 : Proportion des demandes de déplacements réguliers selon le type d'incapacité	18
Graphique 9 : Information concernant l'obtention du service de déplacements occasionnels	19
Graphique 10 : Répartition des principaux modes de transport utilisés	21
Graphique 11 : Information concernant l'offre de service	21



CONTEXTE

Le ministère des Transports du Québec a pour mission d'assurer, sur tout le territoire québécois, la mobilité des personnes par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires. Actuellement, près de 97 000 personnes handicapées, admises en vertu des critères de la Politique d'admissibilité au transport adapté du Ministère, ont accès à un service de transport généralement offert de porte en porte, avec assistance d'un chauffeur.

L'autonomie des personnes est fortement liée à leur mobilité. Un accès réduit à un transport fiable peut signifier un accès limité aux services, un risque d'isolement social et une faible employabilité. Au Québec, près de 49 % des ménages ayant un revenu inférieur à 28 000 \$ ne possèdent pas de voiture. La majorité des usagers du transport adapté (TA) ont un revenu inférieur à 20 000 \$. En raison du rôle important du transport adapté pour la participation sociale des personnes handicapées et à titre de principal bailleur de fonds pour les services de transport adapté, le Ministère s'assure que ces services répondent aux besoins de la clientèle et mesure la satisfaction de celle-ci à l'égard de la qualité et de la sécurité des services offerts.

À l'automne 2004, le Ministère a réalisé une première étude des besoins en transport adapté à l'échelle du Québec. Dans l'ensemble, on pouvait affirmer que les services de transport adapté répondaient aux besoins d'une majorité de personnes handicapées. Le taux de satisfaction globale de la clientèle était de 82 % et le taux de satisfaction quant à la sécurité dans les déplacements était de 89 %. Cependant, malgré ces constats encourageants, il n'en demeure pas moins que certains besoins n'étaient pas comblés, et que des aspects de la qualité du service et de la sécurité dans les déplacements devaient être améliorés.



OBJECTIF GÉNÉRAL

Dans le but d'assurer un suivi, le Ministère a fait, en 2011, une étude analogue à celle de 2004. Par ce deuxième sondage, il désirait non seulement connaître le niveau de satisfaction de la clientèle, mais également comparer les résultats obtenus avec ceux de 2004. Il est à noter qu'un travail de correction des données de 2004 a été effectué pour que celles-ci soient plus facilement comparables aux données de 2011. Contrairement à ce qui a été fait en 2004, les directeurs des organismes de transport adapté (OTA), les regroupements d'usagers et les conseillers de l'Office des personnes handicapées du Québec n'ont pas été sondés.

Le présent document dresse les grandes lignes des résultats obtenus dans le cadre de ce deuxième sondage effectué auprès de la clientèle du transport adapté à l'échelle du Québec. Une comparaison de ces résultats avec ceux de 2004 est également réalisée. Les thèmes abordés sont les mêmes qu'en 2004. L'étude permet de dresser un portrait de la clientèle, d'établir le niveau de satisfaction à l'égard du service reçu et de la sécurité des déplacements, de déterminer les sources d'insatisfaction à l'égard des services reçus, de recueillir les commentaires et suggestions d'amélioration et de cerner les principaux défis auxquels le Ministère et les acteurs concernés devraient s'attaquer.



MÉTHODOLOGIE

Population cible

Le sondage réalisé en 2011 a pour cible les usagers du transport adapté. Chaque usager du transport adapté est associé à un organisme de transport adapté. Puisque chaque organisme de transport adapté gère lui-même sa liste d'usagers, la fréquence de mise à jour de ces listes varie d'un organisme à l'autre. Ainsi, la population rejointe par voie de sondage est constituée de trois types d'individus :

- des usagers actifs du transport adapté, c'est-à-dire qui ont utilisé le transport adapté au moins une fois dans la dernière année;
- des usagers non actifs du transport adapté, c'est-à-dire qui ne l'ont pas utilisé dans la dernière année ou encore qui sont admis au transport adapté, mais qui ne l'ont jamais utilisé;
- d'anciens usagers qui sont décédés ou qui ont déménagé sans laisser d'adresse complète. Les individus de cette dernière catégorie ne sont pas ciblés par le sondage, même si un questionnaire leur a été envoyé.

Collecte des données

L'enquête a été réalisée à l'hiver 2011. Les différents organismes de transport adapté ont été joints à l'automne 2010 pour s'assurer de leur collaboration au processus de transmission des questionnaires aux répondants ciblés. Selon une procédure établie par le Ministère, les organismes de transport adapté ont sélectionné aléatoirement les usagers qui participeraient au sondage. Chaque organisme de transport adapté avait ensuite la responsabilité d'acheminer par la poste un questionnaire à ces usagers. Ceux-ci devaient y répondre par eux-mêmes ou avec l'aide d'une autre personne, puis le retourner aux responsables de cette enquête au Ministère.

Sur les 4 030 questionnaires envoyés, 1 424 ont été retournés dûment remplis, pour un taux de participation de plus de 35 %. Ce niveau de participation est jugé assez bon, considérant le mode de collecte choisi, la clientèle ciblée et la mise à jour plus ou moins récente des listes d'usagers des organismes de transport adapté.

Plan d'échantillonnage

Dans le sondage de 2004, certaines clientèles admises au transport adapté étaient moins représentées. Ainsi, le plan d'échantillonnage retenu pour 2011 diffère quelque peu du précédent, et ce, dans le but de produire des résultats plus précis par type d'incapacité des usagers du transport adapté.

Répartition des organismes de transport adapté en fonction du nombre d'usagers

Les organismes de transport adapté sont répartis en quatre groupes appelés « strates » pour les besoins de l'exercice. Ces strates sont définies en fonction du nombre d'usagers que les organismes de transport adapté servent. Le tableau suivant donne un aperçu de la distribution des organismes de transport adapté dans les strates formées pour les sondages de 2004 et de 2011.

Tableau 1
Répartition des organismes de transport adapté en fonction des strates

Strates	Nombre d'OTA en 2004	Nombre d'OTA en 2011
Petits organismes de transport adapté (moins de 300 usagers)	47	50
Moyens organismes de transport adapté (de 300 à 999 usagers)	36	42
Grands organismes de transport adapté (de 1 000 à 9 999 usagers)	9	11
Très grand organisme de transport adapté (plus de 10 000 usagers)	1	1
Total	93	104

L'annexe 2 contient la répartition des organismes de transport adapté par strate. Des tableaux détaillés y présentent le détail de l'échantillon par organisme de transport adapté de même que les taux de participation associés à chacun des organismes de transport adapté.

Définition de l'incapacité de l'utilisateur

Les répondants sont classés selon le type d'incapacité (physique, intellectuelle, troubles mentaux, visuelle, autres) qu'ils ont déclaré comme étant le plus important dans le questionnaire, et non selon celui que l'organisme de transport adapté leur attribue. Il peut, par conséquent, y avoir discordance à ce sujet.

Par ailleurs, le type d'incapacité a été défini en fonction non seulement de ce que le répondant a déclaré, mais aussi du fait qu'il utilise ou non un fauteuil roulant, un triporteur ou un quadriporteur lors de ses déplacements en transport adapté. Ainsi, l'utilisation régulière de l'une de ces trois aides à la mobilité a servi à différencier les usagers possédant une seule incapacité physique, créant de la sorte les catégories « Physique fauteuil roulant » et « Physique ambulatoire ». La catégorie « Plus d'une incapacité » a également été créée pour englober tous les usagers qui ont déclaré plus d'une incapacité. Enfin, la catégorie « Autres » a pu être réduite substantiellement, les précisions inscrites par les répondants permettant d'associer leur type d'incapacité aux grandes familles déjà prédéfinies (physique, intellectuelle, troubles mentaux, visuelle).

Méthode de sélection des répondants

La sélection des répondants au sondage suit un plan stratifié non proportionnel à deux degrés. Au premier degré, l'échantillon est sélectionné aléatoirement au sein de chaque organisme de transport adapté. Le nombre de répondants sélectionnés à l'intérieur d'un organisme de transport adapté est proportionnel au nombre d'utilisateurs associés à cet organisme de transport adapté.

Au deuxième degré, les utilisateurs sont sélectionnés en fonction de leur type d'incapacité. Le nombre d'utilisateurs choisis n'est pas proportionnel à la répartition des différents types d'incapacité. Dans les faits, les utilisateurs qui ont des troubles visuels, mentaux ou de catégorie « Autres » sont surreprésentés volontairement dans l'échantillon. Cette méthode a pour but d'obtenir un nombre suffisamment élevé de répondants pour tous les types d'incapacité, ce qui confère une précision acceptable aux estimations obtenues.

De façon à produire des estimations qui représentent bien l'opinion de la population, une pondération tenant compte du plan d'échantillonnage est nécessaire. Pour établir les poids associés à chaque répondant, il faut considérer la strate d'organisme de transport adapté d'appartenance du répondant et son type d'incapacité. En 2004, seule la strate d'organisme de transport adapté a servi à la pondération. Il a donc fallu recalculer tous les résultats de 2004 en tenant également compte du type d'incapacité, et ce, pour permettre la comparaison avec ceux de 2011.

Définition de nouvelles variables

Clientèle captive et non captive

La clientèle captive est composée des utilisateurs du transport adapté qui ont mentionné ne jamais utiliser l'un des six autres modes de transport abordés à la question 4, soit : un véhicule personnel, un véhicule appartenant à un membre de la famille ou à un ami, le transport en commun, le taxi, un mode bénévole de transport ou tout autre mode de transport hormis le transport adapté.

La clientèle non captive est donc composée des utilisateurs du transport adapté qui ont dit avoir utilisé l'un des six autres modes de transport mentionnés précédemment.

Adéquation

En 2004, un utilisateur jugeait inadéquate l'offre de service quand il répondait non à une question lui demandant si les fréquences réelles de son utilisation du transport adapté par motif permettaient de satisfaire l'ensemble de ses besoins. Puis, cet utilisateur ayant répondu non passait à la question concernant les fréquences souhaitées de déplacement.

En 2011, contrairement à 2004, il n'y avait pas de question filtre. Les questions sur les fréquences d'utilisation réelles et souhaitées étaient posées à tous les répondants. Ainsi, en 2011, un utilisateur obtenait un service inadéquat si ses réponses satisfaisaient à la condition suivante : son offre de service souhaitée était supérieure à l'offre reçue pour au moins un des cinq motifs en question. Cette condition incluait ceux qui ont répondu souhaiter effectuer des déplacements pour un motif précis, même s'ils n'ont fait aucun déplacement pour ce motif.

Fiabilité des résultats

Les résultats obtenus par voie de sondage sont appelés des estimations. Celles-ci sont marquées d'une certaine imprécision, car seulement un échantillon des usagers du transport adapté sont interrogés par le sondage. Par exemple, si 20 % des usagers interrogés se déclarent insatisfaits du comportement du chauffeur, et que la marge d'erreur associée est de 2,1 %, il faut comprendre qu'il y a 95 % de chances que la valeur réelle de cette proportion (si l'on interrogeait tous les usagers du transport adapté) se situe entre 17,9 % et 22,1 %. La fiabilité d'un résultat varie selon le niveau de ventilation pour lequel l'estimation est produite. Elle est fonction de la taille de l'échantillon correspondant à la sous-population pour laquelle les proportions sont calculées. Plus cette taille d'échantillon est petite, plus la marge d'erreur associée est grande. C'est pourquoi les marges d'erreur associées aux tailles d'organisme de transport adapté ou encore aux types d'incapacité sont plus grandes que celles qui sont associées à l'ensemble des répondants.

Pour les résultats d'ensemble de l'enquête, la marge d'erreur maximale est de l'ordre de 2,6 %. Pour les différentes strates d'organisme de transport adapté, les marges d'erreur maximales varient de 4,7 % à 5,8 %. Quant à celles associées aux types d'incapacité, elles varient de 5,4 % à 6,4 %, sauf dans le cas des troubles visuels, où la marge d'erreur est de l'ordre de 8,9 %, puisqu'il y a moins de répondants pour cette catégorie. Pour connaître les différentes marges d'erreur associées aux résultats présentés dans ce rapport, le lecteur peut consulter l'annexe 3.

Précisions importantes

L'enquête de 2011 couvre les 12 mois précédant la tenue de l'exercice. Les propos tenus par les répondants quant à leurs perceptions, besoins et niveaux de satisfaction portent sur la période de référence. Il s'agit donc d'un portrait de la situation correspondant à ce moment précis, telle une photographie prise à cette période. Les améliorations que les différents organismes de transport adapté ont pu apporter au cours de l'année 2011 et par la suite ne peuvent évidemment pas transparaître dans les résultats présentés dans ce rapport.

Il faut également noter les quelques incohérences observées au sujet du nombre de déplacements estimé par le sondage. Ces incohérences, qui soulèvent des interrogations, peuvent être attribuables à la perception déformée que les usagers ont de la fréquence d'utilisation du transport offert par leur organisme de transport adapté. Le nombre de déplacements déclarés par les usagers des petits organismes de transport adapté semble correspondre aux données que le Ministère détient. Toutefois, pour les usagers des moyens ou des grands organismes de transport adapté, les déplacements déclarés sont deux à trois fois plus nombreux, tout comme c'était le cas en 2004. Chez les usagers du très grand organisme de transport adapté, les déplacements déclarés ne sont qu'une fois et demie plus nombreux.

Ces incohérences peuvent aussi être attribuables à un échantillon qui ne serait pas complètement représentatif de la population. Les organismes de transport adapté ayant collaboré à la distribution des questionnaires auprès des usagers, il faut saluer leur collaboration et leur aide précieuse. Cependant, au moins une dizaine d'organismes de transport adapté ont demandé de procéder à la sélection de leurs usagers sans tenir compte de leur type d'incapacité, leur système ne permettant pas de respecter le plan d'échantillonnage retenu. Ainsi, peut-être d'autres organismes de transport adapté ont-ils procédé différemment de la méthode proposée, en fonction de leurs contraintes. Si la sélection des participants au sondage a été faite de façon aléatoire comme demandé, la représentativité de l'échantillon par rapport à la population devrait être respectée, seules les tailles d'échantillon par type d'incapacité pouvant différer légèrement du plan initial.

CHAPITRE 1

PARTICIPATION ET PROFIL DES USAGERS

Une participation globale à la baisse par rapport à 2004

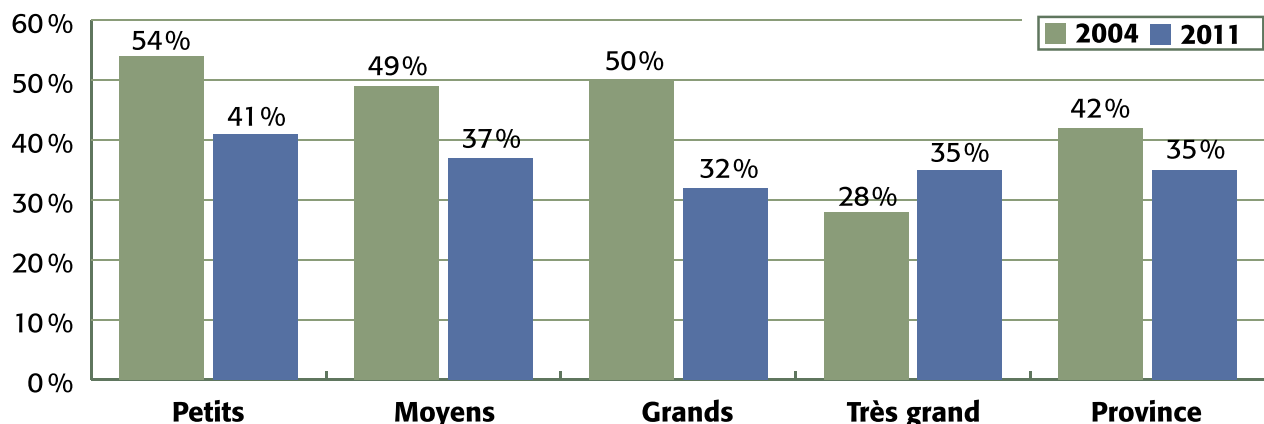
Un total de 1 424 personnes ont répondu au sondage, sur 4 030 questionnaires envoyés. Cela représente un taux global de participation de 35 %, soit une baisse de 7 points de pourcentage par rapport au sondage mené en 2004. Quelque 1 614 usagers avaient alors retourné leur questionnaire rempli, pour un taux global de participation s'élevant à 42 %.

Parmi les répondants en 2011, 32 % ont répondu eux-mêmes au questionnaire, 20 % ont eu de l'aide pour y répondre, alors que 27 % ont demandé à un parent de répondre au questionnaire pour eux. Parmi ces répondants, 62 % vivaient en résidence autonome en 2011, comparativement à 58 % en 2004, et 39 % habitaient en résidence supervisée, comparativement à 41 % en 2004.

Une participation plus grande dans les petits organismes de transport adapté

L'analyse par tailles d'organisme de transport adapté nous révèle qu'en pourcentage, la participation est supérieure chez les organismes de transport adapté de petite taille. Celle-ci atteint 41 % dans les petits organismes de transport adapté, comparativement à 37 % pour les organismes de transport adapté de taille moyenne, à 32 % pour les grands organismes de transport adapté et à 35 % pour le très grand organisme de transport adapté.

Graphique 1
Taux de participation selon la taille des organismes de transport adapté



Une clientèle féminine et vieillissante

Les femmes forment 58 % de la clientèle. L'âge moyen des usagers était de 59 ans en 2011, ce qui représente une légère hausse comparativement à 2004 (où la moyenne était de 56 ans). On constate également que la clientèle ayant 60 ans et plus a augmenté, alors que la portion des 30 à 60 ans a diminué.

En 2011, les clientèles ayant une incapacité physique ambulatoire ou une incapacité visuelle étaient plus âgées, alors que la clientèle ayant une incapacité intellectuelle était beaucoup plus jeune. Parmi les organismes de transport adapté, celui de très grande taille a la clientèle la plus âgée, avec 67,7 ans en moyenne (voir le tableau A2, à l'annexe 1).

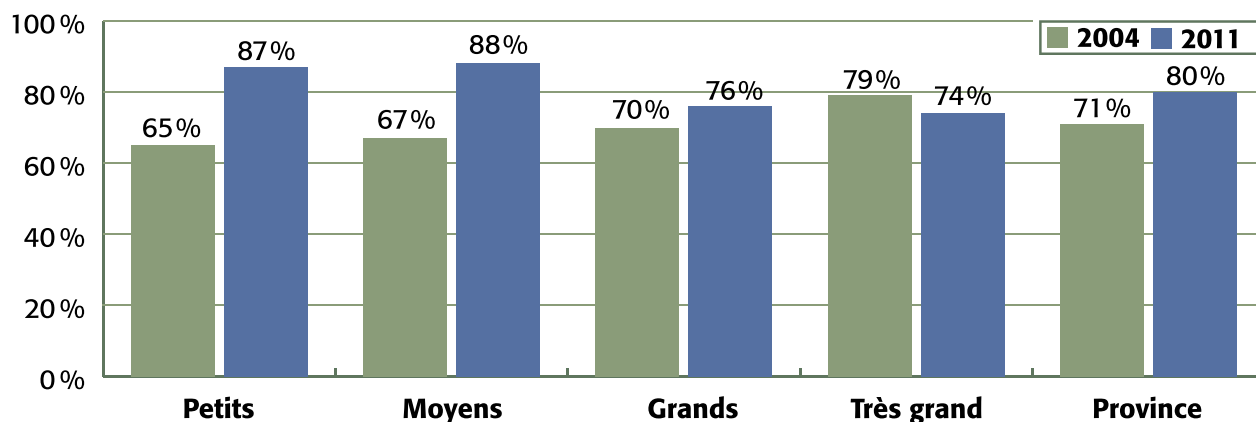
Tableau 2
Profil des usagers

		2004	2011
Âge moyen		56 ans	59 ans
Répartition de la clientèle selon le groupe d'âge			
	Moins de 30 ans	17 %	18 %
	De 30 à 60 ans	40 %	33 %
	60 ans et plus	43 %	49 %
Répartition de la clientèle selon le sexe			
	Féminin	61 %	58 %
	Masculin	39 %	42 %

Une augmentation de la clientèle à faible revenu

Une majorité de la clientèle vit avec un faible revenu. En effet, 80 % de la clientèle du transport adapté au Québec a déclaré, en 2011, avoir un revenu annuel inférieur à 20 000 \$, alors qu'en 2004, 71 % de la clientèle avait déclaré un tel revenu.

Graphique 2
Proportion de la clientèle ayant un revenu annuel inférieur à 20 000 \$ selon la taille des organismes de transport adapté

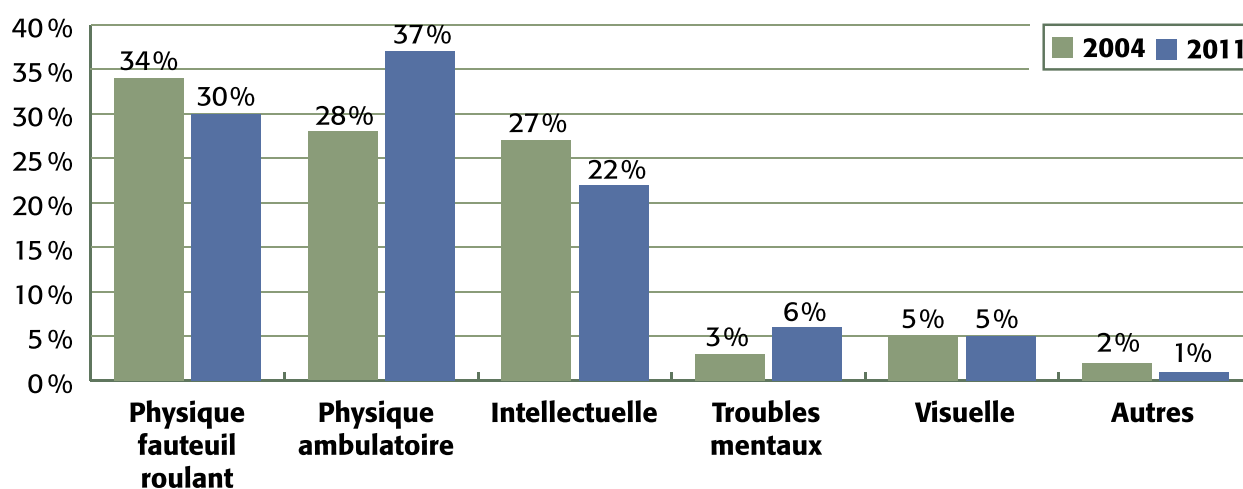


Incapacité physique ambulatoire à la hausse

En 2011, une plus grande proportion de la clientèle a indiqué avoir une incapacité physique ambulatoire, alors qu'en 2004, la proportion d'usagers ayant une incapacité physique et utilisant un fauteuil roulant était plus importante.

Il est intéressant de constater que parmi la clientèle ayant une incapacité physique, 68 % des personnes sont de sexe féminin. De plus, avec le vieillissement de la population qui s'intensifiera au cours des prochaines années, on peut présumer que la clientèle ayant une incapacité physique ambulatoire s'accroîtra également.

Graphique 3
Répartition de la clientèle selon le type d'incapacité





CHAPITRE 2 DÉPLACEMENTS RÉALISÉS

Fréquence d'utilisation des autres moyens de transport

Globalement, nous remarquons que l'utilisation d'un autre moyen de transport est plus faible en 2011 qu'en 2004. Nous constatons aussi que le principal moyen complémentaire demeure, tant en 2011 qu'en 2004, la voiture d'un ami ou de la famille. De plus, considérant l'augmentation de la clientèle à faible revenu, il est également intéressant d'observer que les déplacements par taxi ont diminué de 25 points de pourcentage en 2011.

Augmentation de la clientèle captive

La clientèle captive est composée des usagers qui ont mentionné ne jamais utiliser les six autres modes de transport, soit : un véhicule personnel, un véhicule appartenant à un ami ou à un membre de la famille, le transport en commun, le taxi, le transport bénévole ou tout autre mode de transport hormis le transport adapté.

En 2011, 11 % de la clientèle était captive du transport adapté pour se déplacer, comparativement à 4 % en 2004. Il y a donc eu une augmentation marquée du nombre de personnes n'utilisant aucun autre moyen de déplacement que le transport adapté.

La clientèle ayant une incapacité physique ambulatoire ou utilisant un fauteuil roulant est celle qui est la plus captive du transport adapté. Avec le vieillissement de la clientèle, on peut supposer que la clientèle captive va continuer à croître.

Graphique 4

Fréquence des déplacements effectués par un autre moyen de transport que le transport adapté

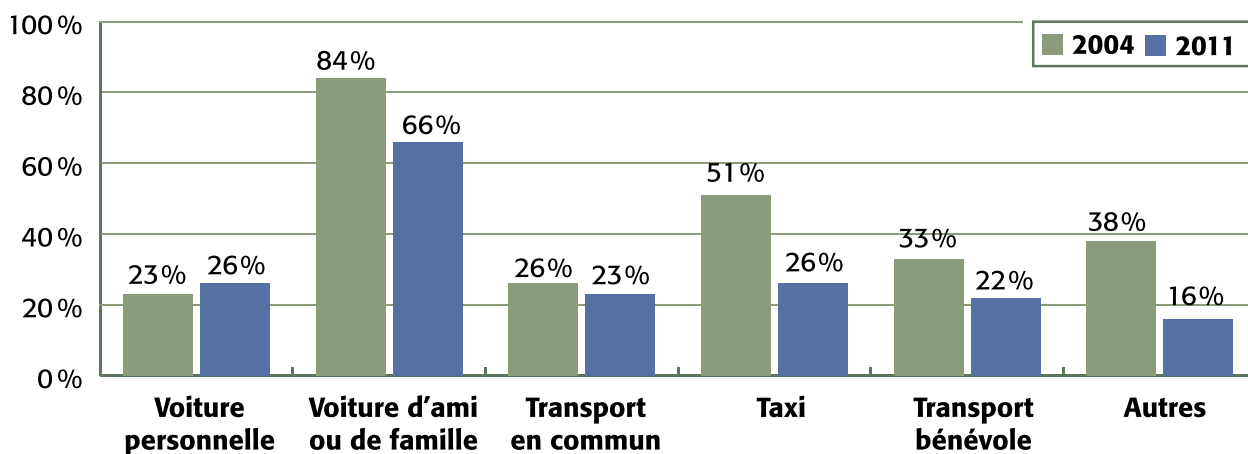


Tableau 3

Proportion de la clientèle captive selon le type d'incapacité

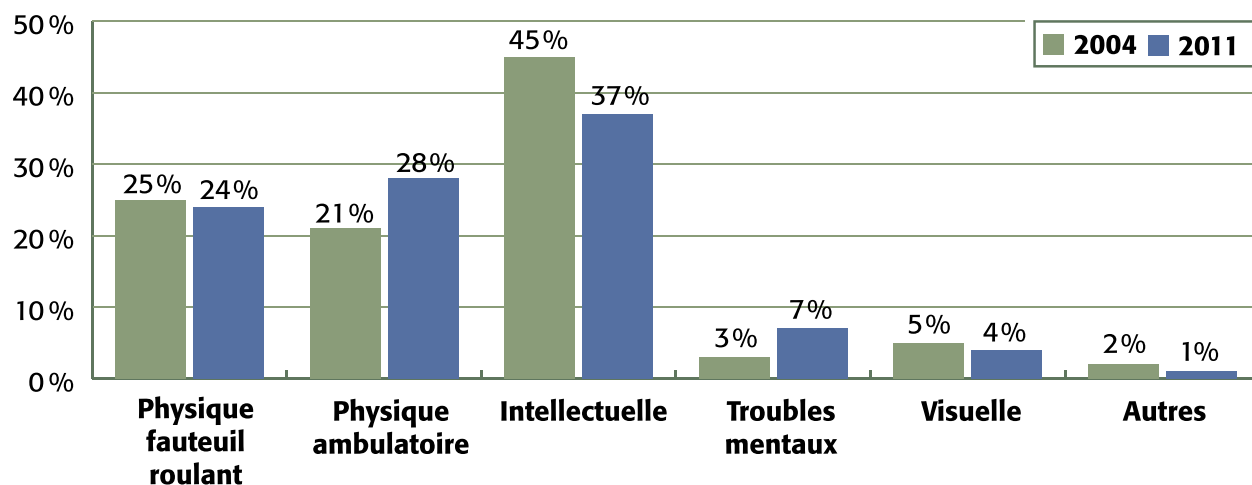
Type d'incapacité	2004 (%)	2011 (%)
Physique fauteuil roulant	6,4	19,6
Physique ambulatoire	2,3	7,8
Intellectuelle	3,1	7,3
Troubles mentaux	0	15
Visuelle	1,2	3,6
Plus d'une incapacité	---	14,1
Autres	4,9	9,1
Total de la clientèle	4	11

Selon les données du Ministère, la clientèle effectue en moyenne près de 80 déplacements annuellement. Au total, près de 7,8 millions de déplacements ont été faits en 2011.

La clientèle ayant une incapacité intellectuelle : la principale utilisatrice

Pour les deux années de référence, une forte proportion des déplacements sont effectués par la clientèle ayant une incapacité intellectuelle. Par contre, en 2011, les déplacements de cette clientèle ont diminué de 8 points de pourcentage, passant de 45 % à 37 %. En contrepartie, les usagers ayant une incapacité physique ambulatoire ont augmenté leur part de déplacements de 7 points et ceux ayant des troubles mentaux, de 4 points.

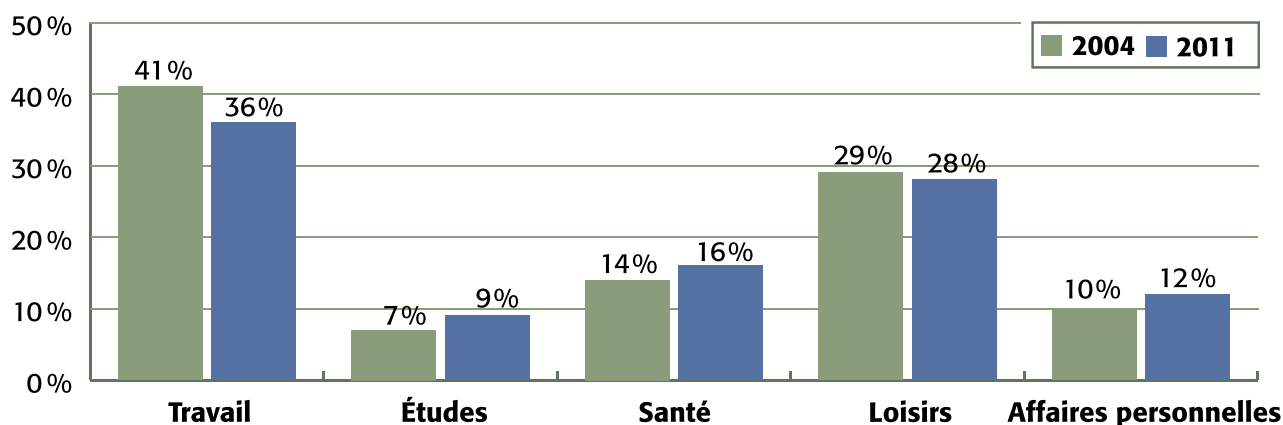
Graphique 5
Répartition des déplacements selon le type d'incapacité



Le travail est le principal motif de déplacements

Tant en 2004 qu'en 2011, la majorité des déplacements sont effectués pour le travail ou les loisirs. On peut également constater une légère baisse des déplacements liés au travail depuis 2004. Globalement, les données réparties selon la taille des organismes de transport adapté présentent les mêmes tendances à la baisse, peu importe la taille, sauf en ce qui concerne les déplacements effectués pour le travail dans les petits organismes de transport adapté, qui ont augmenté de huit points de pourcentage en 2011.

Graphique 6
Répartition des déplacements selon le motif



Augmentation des demandes de déplacements réguliers

Les usagers ayant utilisé le transport adapté dans la dernière année devaient préciser dans le questionnaire s'ils avaient effectué une demande de déplacement régulier, et s'ils avaient obtenu ce service.

Depuis 2004, il y a eu une augmentation des demandes de déplacements réguliers. Cette augmentation est plus importante pour les grands organismes de transport adapté, atteignant 14 points de pourcentage, et pour le très grand, avec 10 points.

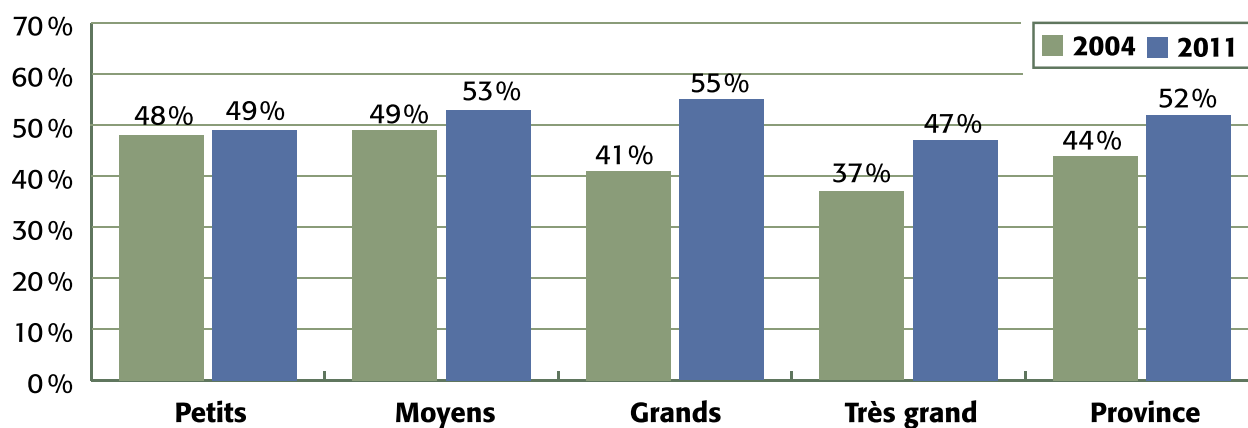
On constate que les demandes des usagers ayant des incapacités intellectuelles ont été plus nombreuses (72 %), alors que celles des personnes ayant une déficience visuelle ont été moindres (33 %) en 2011 comparativement à 2004.

Obtention du service de déplacements réguliers

Tant en 2004 qu'en 2011, le nombre de personnes ayant obtenu le service de déplacements réguliers demandé (95 % en 2004 et 91 % en 2011) ou la date souhaitée par surcroît (95 % en 2004 et 97 % en 2011) est similaire (voir le tableau A4, à l'annexe 1).

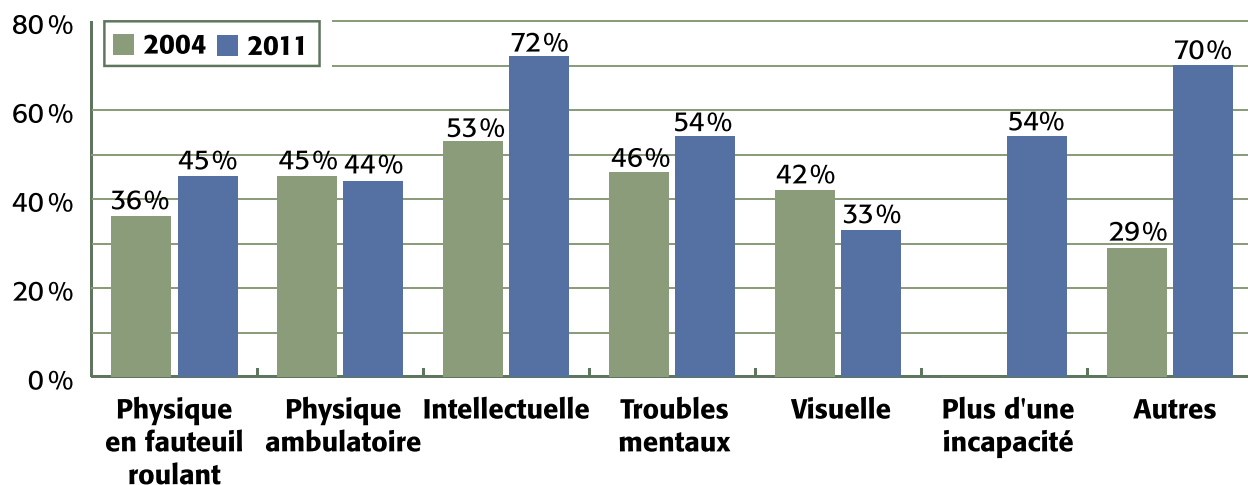
Graphique 7

Demandes de déplacements réguliers selon la taille des organismes de transport adapté



Graphique 8

Proportion des demandes de déplacements réguliers selon le type d'incapacité



Amélioration du service pour les demandes de déplacements occasionnels

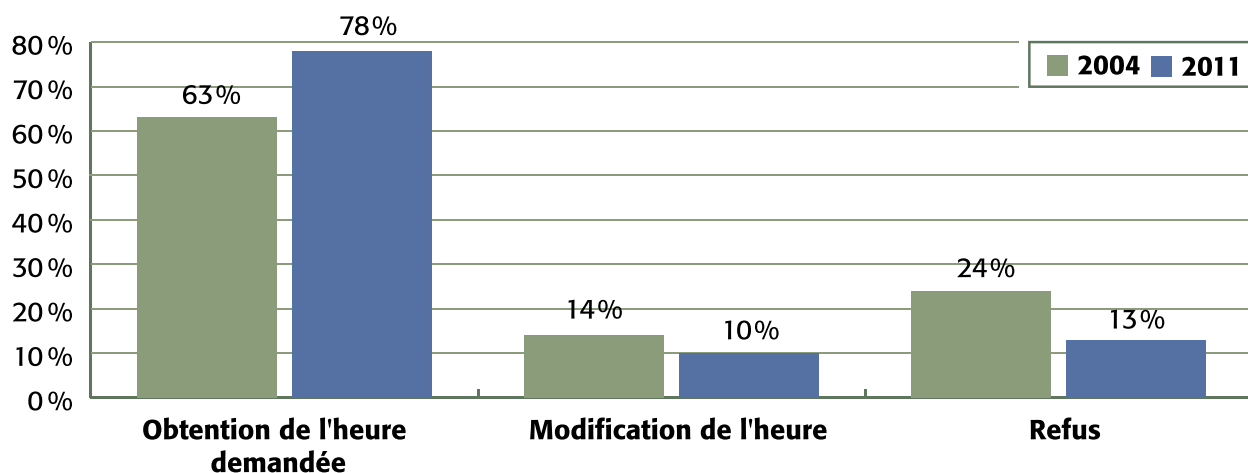
Les usagers ont également été sondés sur leurs demandes de déplacements occasionnels. Le nombre de demandes de déplacements occasionnels est demeuré similaire en 2011 par rapport à 2004. Effectivement, en 2011, 70 % de la clientèle a effectué une demande de déplacements occasionnels, comparativement à 73 % en 2004 (voir le tableau A5, à l'annexe 1).

Les usagers obtiennent davantage qu'en 2004 leurs déplacements occasionnels à l'heure demandée. De plus, le nombre de refus d'un déplacement a diminué de 11 points de pourcentage depuis 2004. Cette diminution des refus pourrait s'expliquer par une utilisation accrue des taxis pour effectuer les déplacements en transport adapté. D'ailleurs, on constate que l'utilisation du minibus a diminué depuis 2004 (voir le graphique 10).

Les délais de réservation ont également diminué, passant de 42 heures à 36 heures, en moyenne. Il en est de même pour le temps moyen d'attente au téléphone, qui est passé de 6,5 à 5 minutes. Le temps d'attente pour obtenir une confirmation de réservation s'est également amélioré (67 minutes en 2011 contre 119 minutes en 2004).

Graphique 9

Informations concernant l'obtention du service de déplacements occasionnels



Raisons du refus des déplacements occasionnels

Les éléments les plus souvent mentionnés par les clients sont les mêmes en 2011 qu'en 2004, mais leur ordre diffère. En 2004, le manque de minibus ou de taxis était le plus souvent désigné pour expliquer le refus d'un déplacement. En 2011, le délai de réservation trop court a été la raison de refus la plus mentionnée, avec une fréquence de 24 %.

Tableau 4

Raisons du refus de déplacements occasionnels

N°	Raison	2004	2011
1	Délai de réservation trop court		24 %
2	Service non offert à l'heure demandée	13 %	12 %
3	Manque de minibus ou de taxis	30 %	11 %
4	Service non offert le jour demandé	10 %	9 %
5	Destination hors du territoire desservi	----	8 %

Conséquences des déplacements non effectués

Les usagers ont été questionnés sur les conséquences des déplacements non effectués ou effectués à une heure autre que celle qu'ils avaient demandée.

Les éléments les plus souvent mentionnés dans l'étude de 2011 et celle de 2004 sont présentés dans le tableau 5. Si l'on fait abstraction des énoncés no 1, 5 et 6, qui ne figuraient pas dans les choix de réponses en 2004, les éléments ressortent dans le même ordre, en ce qui concerne leur fréquence de mention, pour les deux années.

Ainsi, les trois conséquences importantes de déplacements occasionnels non effectués étaient, en 2004 : l'utilisation d'autres moyens de transport, l'annulation d'une activité de loisir et l'augmentation des coûts de déplacement. En 2011, la conséquence mentionnée le plus souvent était le moment de stress ou d'anxiété vécu.

Pour obtenir un complément d'information, le questionnaire comportait une question ouverte qui permettait aux usagers de s'exprimer sur les éléments à améliorer. En 2011, l'élément à améliorer le plus fréquemment mentionné (17,5 %) concernait les retards et les délais d'attente. Pour un grand nombre d'usagers, le retard est un irritant très important.

Tableau 5
Conséquences des déplacements occasionnels non effectués

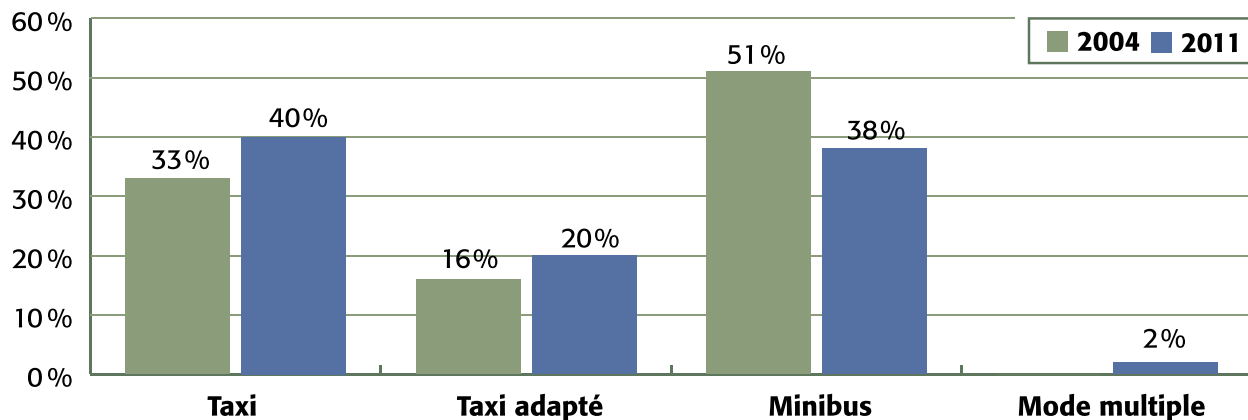
N°	Conséquence	2004	2011
1	J'ai vécu un moment de stress et/ou d'anxiété	---	18 %
2	J'ai dû utiliser d'autres moyens de transport	21 %	14 %
3	J'ai raté mes activités de loisir	19 %	14 %
4	J'ai dû payer plus cher pour un autre moyen de transport	17 %	12 %
5	Je suis arrivé en retard	---	12 %
6	J'ai dû modifier le jour et/ou l'heure de mon rendez-vous	---	9 %
7	Je n'ai pas pu recevoir des soins de santé ou des services sociaux	12 %	9 %
8	Je n'ai pas pu m'occuper de mes affaires personnelles	10 %	4 %

Diminution de l'utilisation du minibus

Le nombre d'usagers indiquant être transportés essentiellement en minibus est passé de 51 % en 2004 à 38 % en 2011. Le taxi est de plus en plus utilisé pour déplacer les usagers du transport adapté.

On constate que les petits et moyens organismes de transport adapté utilisent davantage les minibus. Pour ces organismes de transport adapté, plus de la moitié des usagers disent effectuer leurs déplacements essentiellement en minibus, alors que pour les grands et le très grand organisme de transport adapté, la grande majorité des déplacements sont réalisés en taxi (régulier et adapté).

Graphique 10
Répartition des principaux modes de transport utilisés

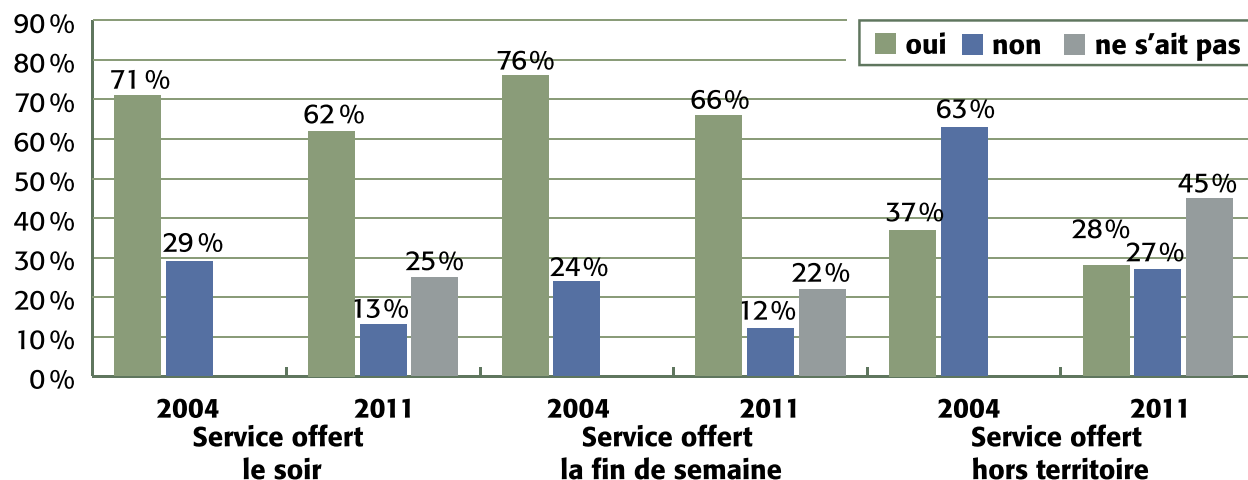


Une méconnaissance des services offerts

Il est très intéressant de constater qu'en 2011, de nombreux répondants ont affirmé ne pas savoir si leur organisme de transport adapté offrait un service les soirs, les fins de semaine ou à l'extérieur de leur territoire.

Cependant, il est impossible de comparer cette donnée avec 2004. Effectivement, en 2011, à la question concernant les services offerts, trois choix de réponses étaient possibles (« Oui », « Non » et « Ne sait pas »), alors qu'en 2004, il n'y avait que deux options (« Oui » et « Non »).

Graphique 11
Information concernant l'offre de service



CHAPITRE 3

ADÉQUATION ENTRE L'OFFRE DE TRANSPORT REÇUE ET SOUHAITÉE

En ce qui concerne l'adéquation entre l'offre de transport reçue et souhaitée, une comparaison entre 2004 et 2011 ne peut être réalisée en raison de la question filtre utilisée en 2004 pour déterminer qui répondrait à la question portant sur l'utilisation souhaitée du transport adapté. Par conséquent, nous ne pouvons analyser, dans le cadre de cette étude, son évolution de 2004 à 2011.

Pour plus d'information, voir l'annexe 1.

Tableau 6
Adéquation entre les déplacements effectués et les déplacements souhaités selon la taille des organismes de transport adapté

Motif d'utilisation	Petits OTA	Moyens OTA	Grands OTA	Très grand OTA	Québec
Travail	91,3 %	81,6 %	83,9 %	90,6 %	85,6 %
Études	82,6 %	96,2 %	81,7 %	88,6 %	86,6 %
Santé	74,9 %	83,3 %	92,2 %	88,6 %	86,7 %
Loisirs	74,2 %	77,8 %	74,9 %	71,2 %	74,9 %
Affaires personnelles	63,8 %	67,0 %	71,8 %	73,1 %	69,8 %
Global	68,8 %	70,1 %	72,4 %	70,9 %	70,9 %

Une mise en garde s'impose au sujet de l'adéquation selon le type d'incapacité, en raison de la petite taille des échantillons associés à certaines incapacités. Voici, pour 2011, le nombre de répondants correspondant à chaque type d'incapacité, selon l'ordre présenté dans le tableau 7 : 291, 298, 328, 120, 221, 156 et 11. Les marges d'erreur associées sont environ de 4 % à 6 % pour les plus grands échantillons et de 5 % à 8 % pour les plus petits, exception faite de la catégorie « Autres », où les résultats sont présentés à titre indicatif seulement.

Adéquation plus forte pour les personnes utilisant un fauteuil roulant

En 2011, si l'on examine les résultats globaux par type d'incapacité, on constate que l'adéquation la plus forte se trouve chez les usagers utilisant un fauteuil roulant. Pour sa part, la clientèle ayant une incapacité visuelle présente l'adéquation la plus faible.

Par contre, si l'on observe l'adéquation à la fois selon les motifs et selon l'incapacité, on observe le résultat le plus faible chez la clientèle ayant une incapacité intellectuelle qui effectue des déplacements pour affaires personnelles. Les taux d'adéquation les plus élevés chez cette clientèle concernent les déplacements liés au travail et aux études. Cela peut facilement se comprendre, car il s'agit probablement de déplacements réguliers.

Tableau 7
Adéquation entre les déplacements effectués et les déplacements souhaités selon le type d'incapacité

Motif d'utilisation	Travail	Études	Santé	Loisirs	Affaires personnelles	Global
Physique fauteuil roulant	74,2 %	100 %	94,6 %	78,2 %	80,9 %	77,1 %
Physique ambulatoire	78,9 %	71,4 %	88,7 %	67,8 %	69,2 %	67,9 %
Intellectuelle	90,7 %	89,0 %	64,3 %	79,1 %	58,9 %	70,8 %
Troubles mentaux	88,8 %	98,2 %	91,5 %	72,9 %	68,7 %	68,7 %
Visuelle	68,5 %	66,0 %	80,8 %	71,0 %	66,6 %	60,7 %
Plus d'une incapacité	89,8 %	92,3 %	80,9 %	78,2 %	59,4 %	70,5 %
Autres	100 %	0,0 %	48,5 %	75,8 %	50,0 %	66,7 %
Global	85,6 %	86,6 %	86,7 %	74,9 %	69,8 %	70,9 %



CHAPITRE 4

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Les usagers ont aussi été questionnés sur différents éléments liés au service de transport adapté pour vérifier s'il y avait eu évolution de la satisfaction depuis 2004.

Une clientèle satisfaite des services offerts

Comme le démontre le tableau 8, les usagers sont globalement satisfaits des services offerts, la satisfaction générale étant de 8,6 sur 10. Nous remarquons également qu'il y a très peu de différences entre la satisfaction de 2004 et celle de 2011.

Mentionnons tout de même que la satisfaction à l'égard des heures de service la fin de semaine, des heures de service le soir et de la variété des services offerts à l'extérieur du territoire s'est améliorée en 2011 (amélioration notée par le symbole « ▲ » dans le tableau).

Les commentaires favorables (35 % des commentaires) formulés par les usagers à la question ouverte de la fin du questionnaire viennent témoigner que ceux-ci sont globalement satisfaits des services offerts.

Tableau 8
Satisfaction à l'égard des services

	2004 (sur 10)	2011 (sur 10)
L'obtention du service de déplacements réguliers à la date souhaitée	8,8	9,2
La connaissance des trajets par le chauffeur	9,2	9,1
L'accueil et la politesse lors de la réservation	8,9	9,0
Les modes de paiement disponibles	---	8,9
L'accueil et l'amabilité du chauffeur	8,9	8,8
L'espace disponible pour chacun des passagers	8,6	8,7
L'aide du chauffeur au regard de vos besoins particuliers	8,8	8,7
Le coût du transport adapté	8,3	8,7
L'état général du véhicule	8,7	8,7
L'obtention du déplacement à l'heure souhaitée	---	8,7
Les heures du service de fin de semaine	7,8	8,6 ↑
La durée des trajets	8,3	8,5
Les heures du service de soir	7,9	8,5 ↑
Le confort du véhicule	8,4	8,4
Le temps d'attente au téléphone pour réserver vos déplacements occasionnels	8,1	8,3
Le délai exigé pour réserver vos déplacements occasionnels	7,9	8,1
La ponctualité	7,9	8,0
La réservation par Internet	---	7,7
La variété des destinations offertes à l'extérieur du territoire desservi par votre organisme de transport adapté	6,6	7,6
Satisfaction générale*	---	8,6

*La question 28 du questionnaire de 2011 demandait aux usagers leur niveau général de satisfaction, un sujet qui n'était pas abordé en 2004.

La clientèle a également été questionnée sur son sentiment de sécurité lors des déplacements en transport adapté.

Une clientèle qui se sent en sécurité

Globalement, les usagers sont satisfaits à l'égard de la sécurité dans le transport adapté. La satisfaction générale est de 9 sur 10. Nous remarquons également qu'il y a très peu de différences entre la satisfaction exprimée en 2004 et celle témoignée en 2011.

L'élément qui occasionne la plus grande insatisfaction est le comportement de certains passagers, et ce, tant en 2011 qu'en 2004.

Parmi les commentaires formulés par les usagers en réponse à la question ouverte, 1,5 % concernait des éléments de sécurité. Ces quelques commentaires touchaient l'utilisation du cellulaire au volant, l'entretien des véhicules, le départ rapide des chauffeurs et l'ancrage au sol (voir le tableau A13, à l'annexe 1).

Tableau 9
Satisfaction à l'égard de la sécurité

	2004 (sur 10)	2011 (sur 10)
Le matériel d'embarquement et de débarquement (plate-forme, rampe, etc.)	9,2	9,2
La ceinture de sécurité	9,2	9,2
Les systèmes d'attache et d'ancrage de votre fauteuil roulant	9,2	9,2
La conduite du chauffeur (sécuritaire et sans manœuvres brusques)	9,1	9,1
L'aide du chauffeur lors de votre embarquement et de votre débarquement	8,9	9,0
L'espace pour se mouvoir en sécurité	9,0	9,0
L'état général du véhicule (carrosserie, clignotants, freins, klaxon, phares, odeur d'essence ou de diesel, etc.)	9,0	9,0
Mesures d'urgence en cas d'accident (trousse de premiers soins, fenêtres amovibles, indications claires, etc.)	9,0	9,0
Comportement de certains passagers (manifestations d'impatience, gestes agressifs ou menaçants, etc.)	8,4	8,5
Satisfaction générale*	----	9,0

* La question 30 du questionnaire de 2011 demandait aux usagers leur niveau général de sécurité, un sujet qui n'était pas abordé en 2004.

The illustration shows a man in a wheelchair and a woman standing next to a taxi and a bus. The man is in the foreground, smiling, with the woman behind him. The taxi is in the middle ground, and the bus is in the background. The word 'SYNTHÈSE' is written in large white letters on the right side of the illustration.

SYNTHÈSE

Les statistiques du ministère des Transports du Québec sur les services de transport adapté indiquent une croissance constante du nombre de personnes admises. Les projections démographiques réalisées par l'Institut de la statistique du Québec prédisent un vieillissement important de la population. Effectivement, en 2031, le groupe d'âge des 65 ans et plus aura connu une augmentation de plus de 80 %. La littérature mentionne que le taux d'incapacité s'accroît avec l'âge, c'est-à-dire que le nombre de personnes ayant une incapacité ou l'intensité de celle-ci augmente. Par conséquent, le vieillissement serait le principal responsable de l'incapacité. Avec le vieillissement de la population, le nombre de personnes ayant une incapacité risque de s'accroître. Selon l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 (EQLAV), 7,2 % des personnes de 15 ans et plus ont une incapacité modérée et 3,5 %, une incapacité grave. En 2010-2011, comparativement aux taux mentionnés ci-dessus, le taux d'incapacité modérée pour la population de 65 ans double, passant à 12,8 %, et le taux d'incapacité grave triple, passant à 10,3 %.

De plus, les résultats des sondages de 2004 et de 2011 nous signalent non seulement un vieillissement de la clientèle admise, mais également une prédominance de la clientèle féminine. Selon l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011, on observe, chez les femmes, des taux d'incapacité modérée et grave supérieurs à ceux des hommes (9 % contre 6 % dans le premier cas; 4,1 % contre 2,9 % dans le second). En 2011, une plus grande proportion de la clientèle qu'en 2004 indiquait avoir une incapacité physique ambulatoire (37 % contre 28 %). Est-ce que cette augmentation est due au vieillissement de la population qui, selon l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011, est l'un des principaux éléments responsables de l'incapacité. Autre donnée intéressante : si, selon l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011, les femmes sont plus nombreuses à avoir des incapacités liées à la mobilité, elles représentaient 58 % des usagers d'après le sondage de 2011, contre 61 % en 2004. Par ailleurs, en 2011, 17 % des usagers ont déclaré avoir plus d'une incapacité; selon l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011, parmi les personnes ayant une ou plusieurs incapacités, 18 % n'en ont qu'une seule, alors que 82 % en ont deux ou plus. Toujours selon l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011, les hommes seraient plus nombreux à avoir une seule incapacité.

Le sondage de 2011 fait également ressortir une augmentation de la clientèle à faible revenu. En 2004, 71 % de la clientèle avait déclaré un revenu inférieur à 20 000 \$, alors qu'en 2011, ce pourcentage était de 80 %. Cela dit, il est important de préciser qu'en 2004, le nombre d'usagers ayant déclaré n'avoir aucun revenu était beaucoup plus important (33 %) qu'en 2011 (5 %). Pour sa part, l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 souligne également que le revenu de la clientèle ayant des incapacités est inférieur à celui de la clientèle sans incapacité. Effectivement, près de la moitié des personnes de 15 ans et plus avec incapacité (46 %) ont déclaré un revenu personnel inférieur à 15 000 \$ pour l'année 2005, comparativement à 34 % des personnes sans incapacité. Par ailleurs, plus l'incapacité est grave, moins le revenu personnel a tendance à être élevé. À titre de comparaison avec les données de l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011, les données du présent sondage nous indiquent que la clientèle du transport adapté ayant un revenu inférieur à 15 000 \$ représentait 66 % des usagers en 2004 et 69 % en 2011.

On constate également que, depuis 2004, la clientèle captive a augmenté de 7 points de pourcentage. Il y a donc de plus en plus d'usagers qui n'utilisent aucun autre moyen de transport que le transport adapté. Depuis 2004, on remarque que la fréquence des déplacements avec la voiture d'un ami ou de la famille, en taxi ou en transport bénévole a diminué (passant respectivement de 84 % à 66 %, de 51 % à 26 % et de 33 % à 22 %). Par contre, la fréquence des déplacements avec une voiture personnelle ou en transport en commun est demeurée semblable (passant respectivement de 23 % à 26 % et de 26 % à 23 %).

Plusieurs éléments peuvent être avancés pour expliquer l'augmentation de la clientèle captive. Il y a, bien sûr, le vieillissement, qui occasionne une augmentation des incapacités rendant nécessaire le transport adapté. Avec le vieillissement de la population, il est possible que certaines femmes, à la suite du décès de leur conjoint, se retrouvent plus isolées et captives du transport adapté. Cela s'explique par le fait qu'au Québec, en 2009, seulement 14 % des femmes de 65 ans et plus possédaient un permis de conduire.

Quant à la diminution de 25 % des déplacements en taxi, est-elle causée par le faible pouvoir d'achat des usagers ou par une amélioration de la réponse aux demandes de déplacements occasionnels? À ce propos, le sondage révèle qu'en 2011, il y a eu une diminution des refus et une obtention plus fréquente de l'heure demandée. Le sondage indique également une augmentation des demandes de déplacements réguliers. De plus, les statistiques du Ministère démontrent une légère augmentation des déplacements par personne admise entre 2003 et 2011 (75,09 contre 77,81).

Le taux d'adéquation entre les déplacements effectués et souhaités pour l'ensemble des usagers est de 70,9 %. Il varie selon le motif du déplacement. Effectivement, l'adéquation est meilleure pour les déplacements qui concernent le travail, les études ou la santé. En présumant que les déplacements liés au travail et aux études sont davantage des demandes régulières, nous pouvons avancer l'hypothèse que l'adéquation est meilleure pour les déplacements réguliers que pour les déplacements occasionnels, à l'exception des déplacements occasionnels liés à la santé, qui ont également une forte adéquation (86,7 %). Ces résultats indiquent qu'il y a certainement une priorisation des demandes de déplacements occasionnels effectuée par les organismes de transport adapté. Un autre élément intéressant concerne la plus faible adéquation pour les personnes ayant une incapacité visuelle (60,7 %). Il serait intéressant d'analyser ce résultat pour comprendre pourquoi les déplacements de cette clientèle correspondent moins à ses besoins. Globalement, les usagers sont satisfaits du service offert et de la sécurité en transport adapté. La satisfaction générale étant de 86% pour le service et de 90% pour la sécurité.



CONCLUSION

En résumé, les résultats du présent sondage indiquent que les services de transport adapté satisfont globalement la clientèle. La satisfaction générale est grande, tant à l'égard des services que de la sécurité. Le sondage nous apprend également que l'offre de service s'est améliorée depuis 2004. En effet, malgré une augmentation des demandes, le nombre de refus ou de modifications de l'heure demandée a diminué. Malgré cela, l'analyse des taux d'adéquation indique que pour certaines personnes, le nombre de déplacements réalisés est inférieur au nombre de déplacements souhaités. Cette adéquation présente une variation importante selon le motif de déplacement et selon le type d'incapacité de la personne.

Certains éléments de ce sondage soulèvent des interrogations. Par exemple, quelles sont les conséquences ou les causes d'une augmentation de la clientèle captive? Pourquoi le taux d'adéquation varie-t-il selon les différents types d'incapacité et selon le motif de déplacement? Avec le vieillissement de la population, les demandes d'admission au service de transport adapté ou de déplacements s'accroîtront dans les années à venir. Cette augmentation risque d'exercer une pression accrue sur les services de transport adapté. Par conséquent, il est primordial, pour se préparer à cette réalité, de se questionner sur l'évolution de la mobilité des aînés.

Le transport est au cœur de la vie des citoyens et est essentiel à la participation sociale des personnes handicapées. Le Ministère continuera ses efforts visant à faciliter la mobilité des personnes, en soutenant le transport adapté et en favorisant l'accessibilité universelle des services de transport collectif. À cet égard, tous les intervenants concernés devraient se doter de priorités d'action pour maintenir ou bonifier l'offre en transport collectif pour les personnes handicapées, car l'autonomie des personnes est grandement liée à leur mobilité.

ANNEXE 1

TABLEAUX SUPPLÉMENTAIRES

Tableau A1

Admission au transport adapté en 2011 selon le type d'incapacité et la taille des organismes de transport adapté

Type d'incapacité	Admission 2011 (%)			
	Générale	Provisoire	Saisonnaire	Partielle
Physique fauteuil roulant	84,9	0,2	0,7	13,9
Physique ambulatoire	76,2	1,8	1,3	20,5
Intellectuelle	81,4	2,4	0	16
Troubles mentaux	69,2	1,6	3,4	25,8
Visuelle	74,9	1,5	2,1	21,4
Plus d'une incapacité	73,7	2,0	1,5	22,8
Autres	63,6	0	0	27,3
Taille des organismes de transport adapté	Générale	Provisoire	Saisonnaire	Partielle
Petits	68,0	2,9	0	29,4
Moyens	72,7	0,9	1,1	24,9
Grands	83,0	0,7	1,7	14,5
Très grand	86,3	2,9	0,7	9,6
Province	78,6	1,5	1,1	18,6

Tableau A2**Âge moyen selon le type d'incapacité et la taille des organismes de transport adapté**

Type d'incapacité	2004 (ans)	2011 (ans)
Physique fauteuil roulant	59	63
Physique ambulatoire	66	68
Intellectuelle	40	40
Troubles mentaux	48	59
Visuelle	65	66
Plus d'une incapacité	---	56
Autres		57
Taille des OTA	2004 (ans)	2011 (ans)
Petits	51	54
Moyens	53	57
Grands	55	58
Très grand	63	68
Province	56	59

Tableau A3**Proportion des déplacements effectués pour chacun des motifs selon la taille des organismes de transport adapté**

2004					
Motifs	Petits	Moyens	Grands	Très grand	Québec
Travail	40,4 %	48,3 %	38,1 %	33,1 %	40,9 %
Études	9,2 %	6,6 %	7,0 %	6,4 %	7,1 %
Santé	9,2 %	9,2 %	14,9 %	24,1 %	13,9 %
Loisirs	35,3 %	27,0 %	30,0 %	23,9 %	28,6 %
Affaires personnelles	5,9 %	8,9 %	10,1 %	12,4 %	9,5 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
2011					
Travail	48,0 %	39,2 %	31,0 %	29,1 %	35,6 %
Études	12,1 %	7,0 %	9,5 %	6,8 %	8,6 %
Santé	10,5 %	12,6 %	15,8 %	22,8 %	15,6 %
Loisirs	21,0 %	30,8 %	28,1 %	29,9 %	28,2 %
Affaires personnelles	8,3 %	10,3 %	15,6 %	11,4 %	12,1 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tableau A4
Déplacements réguliers

Pourcentage des usagers ayant obtenu le service de déplacement régulier		
Taille des organismes de transport adapté	2004	2011
Petits	95 %	94 %
Moyens	96 %	92 %
Grands	96 %	93 %
Très grand	94 %	86 %
Province	95 %	91 %
Pourcentage des usagers ayant obtenu le service à la date demandée		
Taille des organismes de transport adapté	2004	2011
Petits	99 %	96 %
Moyens	97 %	96 %
Grands	96 %	99 %
Très grand	87 %	94 %
Province	95 %	97 %

Tableau A5
Demandes de déplacements occasionnels selon le type d'incapacité et la taille des organismes de transport adapté

Type d'incapacité	2004 (%)	2011 (%)
Physique fauteuil roulant	83	78
Physique ambulatoire	77	70
Intellectuelle	56	60
Troubles mentaux	71	69
Visuelle	84	77
Plus d'une incapacité	---	65
Autres	62	63
Taille des OTA	2004 (%)	2011 (%)
Petits	67	56
Moyens	69	63
Grands	76	77
Très grand	79	73
Province	73	70

Tableau A6**Délai de réservation pour les déplacements occasionnels selon la taille des organismes de transport adapté**

Taille des OTA	2004 (min)	2011 (min)
Petits	67	31
Moyens	69	31
Grands	76	32
Très grand	79	50
Province	73	36

Tableau A7**Délai d'attente en ligne pour réserver un déplacement occasionnel selon la taille des organismes de transport adapté**

Taille des OTA	2004 (min)	2011 (min)
Petits	1,8	2
Moyens	2,3	2,5
Grands	4,9	5,3
Très grand	16,7	10,1
Province	14,5	5,4

Tableau A8**Pourcentage des usagers n'ayant pas obtenu l'heure désirée selon la taille des organismes de transport adapté**

Taille des OTA	2004 (min)	2011 (min)
Petits	6	3
Moyens	10	10
Grands	21	14
Très grand	17	10
Province	15	10

Tableau A9

Pourcentage des usagers ayant obtenu l'heure désirée pour leurs déplacements occasionnels selon le type d'incapacité et la taille des organismes de transport adapté

Type d'incapacité	2004 (%)	2011 (%)
Physique fauteuil roulant	52	73
Physique ambulatoire	71	83
Intellectuelle	67	79
Troubles mentaux	74	77
Visuelle	56	79
Plus d'une incapacité	---	80
Autres	70	83
Taille des OTA	2004 (%)	2011 (%)
Petits	73	86
Moyens	70	77
Grands	59	76
Très grand	54	80
Province	62	78

Tableau A10

Refus de déplacements occasionnels selon le type d'incapacité et la taille des organismes de transport adapté

Type d'incapacité	2004 (%)	2011 (%)
Physique fauteuil roulant	27	18
Physique ambulatoire	27	9
Intellectuelle	19	14
Troubles mentaux	16	15
Visuelle	15	12
Plus d'une incapacité	---	10
Autres	15	17
Taille des OTA	2004 (%)	2011 (%)
Petits	16	11
Moyens	19	15
Grands	14	12
Très grand	44	13
Province	24	13

Tableau A11
Raison du refus de déplacements occasionnels

Raison	2004 (%)	2011 (%)
Délai de réservation trop court	---	24
Service non offert à l'heure demandée	13	12
Manque de minibus ou de taxis	30	11
Service non offert le jour demandé	10	9
Destination hors du territoire desservi	---	8
Motif de déplacement jugé non prioritaire	4	8
Manque de place dans le véhicule	10	6
Budget insuffisant	8	2
Manque de place pour les accompagnateurs	2	2
Utilisation d'un triporteur ou d'un quadriporteur	2	1
Absence d'accompagnateur	1	1
Ne sais pas	6	9
Autre raison	14	6
Total	100	100

Tableau A12
Conséquence du refus de déplacements occasionnels

Conséquence	2004 (%)	2011 (%)
J'ai vécu un moment de stress ou d'anxiété	---	18
J'ai dû utiliser d'autres moyens de transport	21	14
J'ai raté mes activités de loisir	19	14
J'ai dû payer plus cher pour un autre moyen de transport	17	12
Je suis arrivé en retard	---	12
Je n'ai pu recevoir de soins de santé ou de services sociaux	12	9
J'ai modifié le jour et/ou l'heure de mon rendez-vous	---	9
Je n'ai pu m'occuper de mes affaires personnelles	10	4
Je n'ai pu me présenter au travail	3	1
J'ai raté des activités liées aux études	2	1
J'ai manqué une entrevue pour un emploi	0,5	0,1
Autre conséquence	15	6
Total	100	100

Tableau A13
Classement par thème des commentaires et des suggestions écrits dans le questionnaire par les usagers du transport adapté

Thème	Proportion de répondants	Commentaires les plus fréquents
Commentaires favorables	35 %	Merci pour le service. Le personnel est très gentil.
Retard ou délai d'attente	17,5 %	Améliorer les heures de rendez-vous. Il arrive que le chauffeur soit en retard, en raison d'une mauvaise répartition qui n'a pas pris en compte le temps nécessaire entre deux usagers, les conditions de la route, etc. La répartitrice doit allouer plus de temps au chauffeur.
Offre de service	15,5 %	Bénéficier du service le soir et les fins de semaine.
		Diminuer les coûts du transport adapté et le rendre plus accessible (heures et jours variés).
		Pouvoir amener ses sacs de provisions dans le taxi.
Service à la clientèle	10,9 %	Transfert de dossier intermunicipalités : cela prend plus d'un mois avant d'avoir accès au transport adapté lors d'un déménagement, ce qui est inacceptable.
		Le transport adapté doit être fait par une personne sensibilisée aux personnes handicapées. Certains refusent de toucher les usagers, d'autres sont impatients, mais la plupart sont gentils!
		Que le chauffeur puisse aider les personnes qui ont de la difficulté à se déplacer dans leur trajet de la porte du domicile à l'autobus. Je me suis informé sur le sujet à mon organisme de transport adapté, et l'on m'a répondu que selon la loi, le chauffeur ne pouvait pas quitter son autobus.
		Réduire le temps de réservation. Avoir un service plus stable : les heures changent trop souvent.
		Informers les usagers sur toutes les options, comme les limites du territoire desservi. Renseignements annuels sur les grands changements. On ne connaît pas nos droits.
Confort	2,6 %	Le fauteuil roulant doit être situé en avant du véhicule, car quand on a déjà plusieurs fractures des os, le voyage est long et pénible.

Desserte hors territoire	2,6 %	Offrir plus de disponibilité sur le territoire de l'Agence métropolitaine de transport (AMT). Mettre sur pied un programme interprovinces pour se promener au pays avec un délai de réservation raisonnable et peu de bureaucratie.
Sécurité	1,5 %	J'aimerais que le transport en taxi soit plus sécuritaire (ceinture, ancrage au sol).
		Il est fréquent qu'un chauffeur utilise son portable pour une longue période durant le transport. Je trouve la situation inquiétante, étant donné que le chauffeur est moins concentré sur la route.
		Pour une urgence, avoir un numéro autre que celui du service de transport adapté, car si c'est la boîte vocale qui répond, nous n'avons pas toujours une réponse immédiate.
Plus d'une catégorie	13,9 %	

Tableau A14

Adéquation entre les déplacements effectués et les déplacements souhaités selon la taille des organismes de transport adapté

Motif d'utilisation	Petits OTA	Moyens OTA	Grands OTA	Très grand OTA	Québec
Travail	95,8 %	97,7 %	95,0 %	87,6 %	95,2 %
Études	92,1 %	92,8 %	93,2 %	74,8 %	89,3 %
Santé	89,0 %	91,2 %	92,4 %	90,6 %	91,0 %
Loisirs	89,0 %	88,9 %	90,7 %	86,1 %	88,7 %
Affaires personnelles	80,0 %	89,5 %	87,5 %	78,9 %	84,8 %
Global	88,7 %	90,0 %	89,1 %	83,5 %	87,8 %

Tableau A15**Adéquation entre les déplacements effectués et les déplacements souhaités selon le type d'incapacité (2004)**

Motif d'utilisation / Type d'incapacité	Travail	Études	Santé	Loisirs	Affaires personnelles	Québec
Physique fauteuil roulant	88,0 %	73,1 %	92,7 %	87,9 %	85,4 %	85,5 %
Physique ambulateur	99,1 %	89,4 %	92,2 %	85,5 %	86,2 %	88,2 %
Intellectuelle	95,9 %	98,1 %	83,0 %	92,1 %	87,6 %	91,0 %
Troubles mentaux	100 %	100 %	87,2 %	83,3 %	62,6 %	86,3 %
Visuelle	95,8 %	81,2 %	87,1 %	87,7 %	80,0 %	84,5 %
Autres	89,8 %	100 %	88,3 %	82,5 %	100 %	90,4 %
Global	95,2 %	89,3 %	91,0 %	88,7 %	84,8 %	87,8 %

Il faut faire attention à la petite taille des échantillons associés à certaines incapacités.

En 2004, le nombre de répondants associés aux trois premiers types d'incapacités présentés dans le tableau 15 variait de 400 à 500 environ, ce qui confère aux résultats des marges d'erreur raisonnables (de 2 à 4 % environ). Quant aux autres types d'incapacités, le nombre de répondants est seulement de 45 (troubles mentaux), 85 (incapacité visuelle) et 41 (autres); ainsi, les taux d'adéquation présentés sont assortis d'une marge d'erreur d'à peu près 10 %.



ANNEXE 2

MÉTHODOLOGIE – RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON, TYPES D'INCAPACITÉ ET TAUX DE RÉPONSE PAR ORGANISMES DE TRANSPORT ADAPTÉ

Parmi les quelque 1 450 questionnaires reçus, 26 ont été rejetés, car ils n'étaient pas remplis ou encore très incomplets. De plus, on compte 235 cas de non-réponse associée à différentes raisons, dont les principales sont : le décès, une adresse non valide (déménagé, adresse incomplète, parti sans laisser d'adresse), une personne qui n'a pas eu recours au service ou qui est trop malade pour répondre. Ainsi, quand on tient compte des 4 030 envois et des 1 424 questionnaires reçus et acceptés, le taux de réponse obtenu est de 35,4 %. Si toutefois on élimine les 235 cas mentionnés ci-dessus, parmi lesquels on trouve plusieurs personnes qui ne font pas partie de la population ciblée (les personnes décédées, entre autres), le taux de réponse monte à 37,5 %.

Très grand organisme de transport adapté

N° de l'OTA	Nom de l'OTA	Physique fauteuil roulant	Physique ambulateur	Intellectuelle	Troubles mentaux	Visuelle	Autres	Total échantillon	Total population	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponse (%)
26991	Société de transport de Montréal	225	226	225	225	226	76	1 203	18 533	427	35,5

Grands organismes de transport adapté

N° de l'OTA	Nom de l'OTA	Physique fauteuil roulant	Physique ambulateur	Intellectuelle	Troubles mentaux	Visuelle	Autres	Total échantillon	Total population	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponse (%)
16101	Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu	9	6	12	2	6	1	36	1 375	16	44,4
23651	Société de transport de Lévis	7	10	10	2	7	0	36	1 403	23	63,9
16751	MRC Les Moulins – Lanaudière	8	8	7	27	8	2	60	1 485	11	18,3
24351	Société de transport de Trois-Rivières	15	6	7	5	10	0	43	1 646	16	37,2
22101	Société de transport du Saguenay	13	5	12	5	10	4	49	1 651	13	26,5
16721	CIT Laurentides	13	9	14	5	18	5	64	2 042	18	28,1
26341	Réseau de transport de Longueuil	11	15	19	5	19	18	87	2 555	19	21,8
27991	Société de transport de l'Outaouais	19	23	11	23	11	1	88	3 307	15	17,0
25601	Société de transport de Sherbrooke	18	26	15	57	20	3	139	3 817	36	25,9
26701	Société de transport de Laval	20	31	24	21	24	0	120	4 308	40	33,3
23991	Réseau de transport de la Capitale	43	35	34	24	41	15	192	6 670	69	35,9

Moyens organismes de transport adapté

N° de l'OTA	Nom de l'OTA	Physique fauteuil roulant	Physique ambulateur	Intellectuelle	Troubles mentaux	Visuelle	Autres	Total échantillon	Total population	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponse (%)
14401	Régie de transport en commun de Shawinigan	4	3	4	1	5	1	18	402	2	11,1
13601	MRC de Bellechasse	2	1	5	7	4	9	28	416	0	0,0
15301	Ville de Coaticook	3	6	3	1	3	2	18	423	11	61,1
12402	Ville de Saint-Félicien	3	5	5	1	2	3	19	449	7	36,8
16751	MRC de Montcalm – Lanaudière	5	2	4	2	3	2	18	451	6	33,3
18201	Ville de Rouyn-Noranda	5	2	3	15	6	1	32	464	7	21,9
16451	Ville de Granby	5	3	5	1	4	1	19	469	10	52,6
16352	R.I.T.A. de La Vallée-du-Richelieu	4	3	6	1	3	1	18	471	3	16,7
18301	Ville de Val-d'Or	3	6	4	0	4	1	18	473	4	22,2
14351	Paroisse de Saint-Narcisse	2	7	6	0	5	1	21	523	9	42,9
13951	Paroisse de Saint-Hilarion	5	3	6	0	2	0	16	527	4	25,0
11901	Ville de Rimouski	7	3	4	2	3	0	19	540	3	15,8
15401	Ville de Magog	3	6	4	6	5	1	25	549	12	48,0
15701	Ville de Windsor	4	7	3	9	5	0	28	564	8	28,6
14101	Ville de Victoriaville	6	3	7	3	7	0	26	621	7	26,9
12601	Ville de Dolbeau-Mistassini	6	6	5	0	6	2	25	637	9	36,0
14151	Ville de Drummondville	10	3	2	3	4	3	25	652	16	64,0
13201	Ville de La Pocatière	4	7	4	5	4	7	31	653	13	41,9
16281	Ville de Vaudreuil-Dorion	6	5	5	8	6	0	30	691	14	46,7

Moyens organismes de transport adapté (suite)

N° de l'OTA	Nom de l'OTA	Physique fauteuil roulant	Physique ambulateur	Intellectuelle	Troubles mentaux	Visuelle	Autres	Total échantillon	Total population	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponse (%)
16322	Ville de Châteauguay	8	5	4	11	5	0	33	715	10	30,3
11801	Ville de Mont-Joli	5	5	5	25	4	0	44	717	11	25,0
13401	Ville de Saint-Georges	5	5	9	3	6	1	29	750	17	58,6
16561	MRC Les Maskoutains	5	9	4	12	6	1	37	778	11	29,7
16001	MRC Brome-Missisquoi	8	7	5	10	4	1	35	793	6	17,1
16891	Ville de Mont-Tremblant	6	7	8	2	7	3	33	829	12	36,4
13402	MRC de Robert-Cliche et de La Nouvelle-Beauce	4	10	5	9	6	10	44	852	21	47,7
16751	MRC Matawinie – Lanaudière	7	8	5	6	7	2	35	859	14	40,0
16751	MRC de L'Assomption – Lanaudière	7	7	6	15	8	0	43	868	11	25,6
13451	Ville de Thetford Mines	8	7	8	2	6	0	31	871	17	54,8
16751	MRC de D'Autray – Lanaudière	6	12	4	7	4	0	33	879	9	27,3
16751	Transport adapté Joliette métropolitain – Lanaudière	8	10	5	7	8	0	38	928	14	36,8
16251	Ville de Salaberry-de-Valleyfield	9	10	6	3	7	0	35	993	15	42,9
16321	Ville de Candiac	3	2	4	2	3	0	14	301	11	78,6
13301	Ville de Montmagny	3	2	3	2	2	2	14	310	9	64,3
11001	Municipalité des Îles-de-la-Madeleine	2	3	2	6	7	0	20	321	5	25,0

Moyens organismes de transport adapté (suite)

N° de l'OTA	Nom de l'OTA	Physique fauteuil roulant	Physique ambulateur	Intellectuelle	Troubles mentaux	Visuelle	Autres	Total échantillon	Total population	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponse (%)
16354	MRC de Lajemmerais	3	2	4	2	2	0	13	323	8	61,5
11201	MRC de Bonaventure	2	3	4	1	5	0	15	335	4	26,7
17101	Municipalité de Saint-André-Avellin	3	3	3	3	4	1	17	335	4	23,5
11501	MRC de La Haute-Gaspésie	2	2	4	5	2	6	21	338	5	23,8
13151	MRC de Rivière-du-Loup	2	3	3	4	4	4	20	351	4	20,0
16861	MRC d'Argenteuil	3	3	4	2	4	0	16	353	9	56,3
12301	Ville d'Alma	4	2	5	1	5	0	17	375	8	47,1

Petits organismes de transport adapté


N° de l'OTA	Nom de l'OTA	Physique fauteuil roulant	Physique ambulateur	Intellectuelle	Troubles mentaux	Visuelle	Autres	Total échantillon	Total population	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponse (%)
11402	Municipalité de Grande-Vallée	1	1	1	1	0	0	4	36	1	25,0
13251	Municipalité de Saint-Aubert	1	1	2	0	3	0	7	41	3	42,9
14202	Municipalité d'Aston-Jonction	1	2	1	1	1	0	6	47	4	66,7
18701	Ville de Lebel-sur-Quévillon	1	3	1	1	1	0	7	53	0	0,0
19401	Ville de Port-Cartier	2	3	1	3	0	1	10	62	0	0,0
13351	Municipalité de Berthier-sur-Mer	1	1	1	5	2	0	10	63	4	40,0
13901	MRC de La Jacques-Cartier	2	1	1	0	3	0	7	63	1	14,3
18101	Ville de Témiscaming	2	3	1	0	0	0	6	74	6	100
12701	Municipalité de L'Anse-Saint-Jean	1	0	1	0	1	12	15	85	5	33,3
12403	Ville de Chibougamau	2	3	1	0	1	1	8	98	3	37,5
13302	MRC de Montmagny	2	4	1	1	4	1	13	105	5	38,5
13252	Ville de Saint-Pamphile	2	2	3	7	2	0	16	117	7	43,8
14701	Municipalité de Sainte-Thècle	2	4	2	7	3	1	19	139	8	42,1
16201	Paroisse de Sainte-Barbe	3	3	2	4	2	1	15	139	13	86,7
15801	Ville d'Asbestos	4	2	2	8	2	0	18	144	9	50,0
17201	Municipalité de La Pêche	2	4	2	4	1	3	16	148	7	43,8
18401	Ville de Senneterre	1	4	2	0	3	9	19	150	5	26,3
18102	MRC de Témiscamingue	4	2	3	3	4	1	17	152	5	29,4
14501	Ville de Louiseville	1	3	5	0	5	0	14	154	8	57,1

Petits organismes de transport adapté (suite)

N° de l'OTA	Nom de l'OTA	Physique fauteuil roulant	Physique ambulateur	Intellectuelle	Troubles mentaux	Visuelle	Autres	Total échantillon	Total population	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponse (%)
14801	Ville de La Tuque	3	6	2	2	5	0	18	167	3	16,7
12401	Ville de Roberval	5	2	4	4	2	1	18	173	7	38,9
14051	Paroisse de Plessisville	4	1	5	8	3	0	21	183	11	52,4
12101	Municipalité de Saint-Ambroise	3	4	4	4	3	1	19	186	8	42,1
13981	MRC de Charlevoix-Est	4	3	4	1	3	0	15	190	3	20,0
17301	MRC de La Vallée-de-la-Gatineau	3	3	4	13	2	0	25	200	9	36,0
17501	Ville de Mont-Laurier	4	2	4	12	3	0	25	200	11	44,0
16831	MRC La Rivière-du-Nord	3	3	5	6	10	0	27	202	12	44,4
11701	MRC La Matapédia	5	3	4	3	6	0	21	207	10	47,6
13001	MRC de Témiscouata	3	3	5	5	3	0	19	208	8	42,1
13751	Municipalité de Sainte-Croix	5	2	5	4	3	1	20	213	8	40,0
14061	Municipalité de Sainte-Marie-de-Blandford	6	3	4	4	2	0	19	223	3	15,8
18501	Ville d'Amos	3	5	4	1	6	2	21	224	7	33,3
16452	Ville de Waterloo	5	2	4	12	6	0	29	235	3	10,3
17401	MRC de Pontiac	6	6	3	3	2	1	21	235	5	23,8
16601	MRC de Pierre-De Saurel	7	3	5	0	2	0	17	237	8	47,1
13101	MRC des Basques	5	5	3	5	5	1	24	239	10	41,7
13782	Ville de Saint-Basile	4	2	7	0	6	0	19	241	15	78,9

Petits organismes de transport adapté (suite)

N° de l'OTA	Nom de l'OTA	Physique fauteuil roulant	Physique ambulateur	Intellectuelle	Troubles mentaux	Visuelle	Autres	Total échantillon	Total population	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponse (%)
16501	MRC d'Acton	5	7	3	4	3	0	22	247	8	36,4
13851	MRC de La Côte-de-Beaupré	4	4	6	0	6	0	20	251	5	25,0
14201	Municipalité de Nicolet	3	5	6	0	6	0	20	251	16	80,0
18901	Ville de La Sarre	2	6	4	1	3	9	25	253	8	32,0
19201	Ville de Sept-Îles	6	6	3	0	5	1	21	255	11	52,4
11301	Ville de Chandler	3	6	7	0	3	0	19	268	4	21,1
16351	Ville de Chambly	6	3	6	3	4	0	22	271	7	31,8
11601	MRC de Matane	3	5	4	8	8	7	35	275	11	31,4
19301	Ville de Baie-Comeau	7	3	7	0	6	0	23	278	6	26,1
15101	MRC du Granit	5	6	5	7	7	0	30	287	6	20,0
11401	Ville de Gaspé	6	6	5	2	4	0	23	294	5	21,7
18601	Ville de Malartic	3	12	3	1	3	2	24	296	4	16,7
15201	Ville d'East Angus	4	5	5	8	6	6	34	297	14	41,2



ANNEXE 3

MÉTHODOLOGIE – PRÉCISION DES RÉSULTATS DU SONDAGE

Une estimation possède une marge d'erreur de $X\%$ lorsqu'il y a une probabilité de 95% que cette marge d'erreur soit inférieure à $X\%$. Par exemple, si 20% des usagers interrogés se déclarent insatisfaits du comportement du chauffeur, et que la marge d'erreur associée est de $2,1\%$, il faut comprendre qu'il y a 95% de chances que la valeur réelle de cette proportion (si l'on interrogeait tous les usagers du transport adapté) se situe entre $17,9\%$ et $22,1\%$. La fiabilité d'un résultat est fonction de la taille de l'échantillon correspondant à la sous-population pour laquelle les proportions sont calculées. Plus cette taille d'échantillon est petite, plus la marge d'erreur associée est grande. C'est pourquoi les marges d'erreur associées aux tailles d'organismes de transport adapté ou encore aux types d'incapacité sont plus grandes que celles qui sont associées à l'ensemble des répondants. Autre exemple : si 60% de l'ensemble des usagers sont satisfaits d'un service, la marge d'erreur associée à ce résultat est de $2,5\%$, mais elle est de $6,3\%$ si ce 60% représente l'opinion des usagers ayant une incapacité visuelle.

Marges d'erreur associées aux résultats

	Nombre d'utilisateurs dans la population	Nombre de répondants dans l'échantillon	Catégorie	Marge d'erreur (%) selon la proportion <p> estimée (au niveau de confiance de 95 %)							
				Valeurs de <p> et de <1 - p> (par exemple, si p = 60 %, alors 1 - p = 40 %)							
	(N)	(N)		50 % (marge maximale)	60 % - 40 %	70 % - 30 %	75 % - 25 %	80 % - 20 %	90 % - 10 %	96 % - 4 %	99 % - 1 %
Incapacité	24 000	291	Physique fauteuil roulant	5,7	5,6	5,2	5,0	4,6	3,4	2,2	1,1
	30 000	298	Physique ambulatoire	5,7	5,5	5,2	4,9	4,5	3,4	2,2	1,1
	18 000	328	Intellectuelle	5,4	5,3	4,9	4,7	4,3	3,2	2,1	1,1
	4 600	120	Troubles mentaux	8,9	8,7	8,1	7,7	7,1	5,3	3,5	1,8
	4 000	221	Visuelle	6,4	6,3	5,9	5,6	5,1	3,9	2,5	1,3
	2 000	156	Plus d'une incapacité	7,6	7,4	6,9	6,5	6,0	4,5	3,0	1,5
	82 000	1 424	Ensemble des répondants	2,6	2,5	2,4	2,2	2,1	1,5	1,0	0,5
OTA	9 000	340	Petits	5,2	5,1	4,8	4,5	4,2	3,1	2,0	1,0
	20 000	380	Moyens	5,0	4,9	4,6	4,3	4,0	3,0	2,0	1,0
	34 000	276	Grands	5,9	5,8	5,4	5,1	4,7	3,5	2,3	1,2
	19 000	427	Très grand	4,7	4,6	4,3	4,1	3,8	2,8	1,8	0,9



ANNEXE 4 QUESTIONNAIRE

Sondage auprès de la clientèle des services de transport adapté

Dans ce questionnaire, la forme masculine a été utilisée dans le seul but d'alléger le texte.

Contexte

Tout comme 4 000 autres personnes, vous avez été choisi au hasard pour participer à ce deuxième sondage panquébécois (le premier a eu lieu en 2004) sur les besoins et la satisfaction des personnes admises au transport adapté. Votre contribution est essentielle au maintien et à l'amélioration des services de transport adapté.

Objectifs du sondage

Au moyen du présent sondage, le ministère des Transports désire connaître vos besoins réels en transport et votre niveau de satisfaction en ce qui a trait à la qualité des services et à la sécurité de vos déplacements.

Information et date de retour

Veuillez retourner le questionnaire dans l'enveloppe destinée à cette fin avant le 11 février 2011. Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires concernant ce sondage, n'hésitez pas à communiquer avec une des personnes suivantes au ministère des Transports, entre 9 h et 16 h : Karine Scrosati ou Guillaume Rivard-Lafrenière. Pour les joindre, composez sans frais le numéro 511, appuyez sur le 3 pour accéder aux renseignements généraux et demandez à parler à la personne désirée.

Instructions

Ce questionnaire peut être rempli en moins de 30 minutes. Veuillez respecter à la lettre les directives, c'est-à-dire les sauts de questions en fonction de vos réponses. Si vous avez besoin d'aide pour remplir le questionnaire, n'hésitez pas à vous adresser à une personne de votre entourage.

Respect de la confidentialité

Soyez assuré que vos réponses demeureront confidentielles et que seuls les responsables de ce sondage au ministère des Transports auront accès aux données détaillées. L'organisme de transport adapté qui vous offre le service n'aura en aucun temps accès aux réponses que vous allez donner. La collaboration de votre organisme de transport adapté dans ce dossier se limite à l'envoi personnalisé du questionnaire. Le ministère des Transports vous remercie à l'avance de participer à cette étude et de répondre en toute confiance à chacune des questions qui vous concernent.

Cette étude est une initiative du ministère des Transports du Québec.

Directives à suivre

Tout au long du questionnaire, il est bien important de respecter les consignes, qui seront toujours indiquées sous le même format, soit dans une boîte avec un encadré noir assez large tel que celui-ci.

Section 1 : Personnes admises au transport adapté

Q1. Quelle est la nature de votre principale incapacité? (Cochez une seule case.)

- Physique (paraplégie, paralysie cérébrale, sclérose en plaques, dystrophie musculaire, amputation, problèmes cardiaques, difficultés respiratoires, etc.)
- Intellectuelle (trisomie, retard de développement, etc.)
- Troubles mentaux (schizophrénie, manico-dépression, etc.)
- Visuelle
- Autre, précisez : _____

Q2. Dans vos déplacements en transport adapté, faites-vous l'usage régulièrement d'un fauteuil roulant, d'un triporteur ou d'un quadriporteur?

- Non
- Oui

Q3. À quel titre êtes-vous admis par votre organisme de transport adapté? (Cochez une seule case.)

- Pour tous mes déplacements (admission générale)
- Pour tous mes déplacements, mais dans l'attente d'une admission définitive (admission provisoire)
- Seulement pour mes déplacements effectués en hiver (admission saisonnière)
- Pour certains de mes déplacements seulement (admission partielle)

Section 2a : Utilisation du transport adapté et d'autres moyens de transport

Dans cette section, nous désirons connaître les moyens de transport dont vous disposez pour effectuer vos déplacements. Tout d'abord, nous nous intéressons aux moyens de transport autres que le transport adapté, pour l'ensemble de vos déplacements, peu importe le motif (Q4A à Q4F). Par la suite, pour chaque motif de déplacement (travail, études, santé, loisirs, affaires personnelles), nous désirons savoir si votre fréquence d'utilisation du transport adapté correspond à vos besoins et attentes (Q5A à Q5E).

Pour toutes ces questions, une sortie aller-retour compte pour un seul déplacement

Autres moyens de transport – fréquence d'utilisation

Q4A. À quelle fréquence utilisez-vous votre voiture, si vous en avez une (comme conducteur ou passager), peu importe le motif?

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Q4B. À quelle fréquence utilisez-vous la voiture d'un membre de votre famille ou d'un ami (comme conducteur ou passager), peu importe le motif?

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Q4C. À quelle fréquence utilisez-vous le transport en commun régulier (s'il existe dans votre région), peu importe le motif?

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Q4D. À quelle fréquence utilisez-vous un taxi à vos frais, peu importe le motif?

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Q4E. À quelle fréquence utilisez-vous un transport bénévole, peu importe le motif?

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Q4F. À quelle fréquence utilisez-vous un moyen de transport autre que ceux mentionnés aux questions Q4A à Q4E et différent du transport adapté, peu importe le motif?

Précisez ce moyen : _____

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Transport adapté – fréquence utilisée et fréquence souhaitée par motif

Q5A. À quelle fréquence utilisez-vous et souhaiteriez-vous utiliser le transport adapté pour le travail?

Fréquence utilisée

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Fréquence souhaitée

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Q5B. À quelle fréquence utilisez-vous et souhaiteriez-vous utiliser le transport adapté pour les études?

Fréquence utilisée

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Fréquence souhaitée

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Q5C. À quelle fréquence utilisez-vous et souhaiteriez-vous utiliser le transport adapté à des fins de santé?

Fréquence utilisée

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Fréquence souhaitée

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Q5D. À quelle fréquence utilisez-vous et souhaiteriez-vous utiliser le transport adapté pour les loisirs?

Fréquence utilisée

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Fréquence souhaitée

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Q5E. À quelle fréquence utilisez-vous et souhaiteriez-vous utiliser le transport adapté pour les affaires personnelles?

Fréquence utilisée

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Fréquence souhaitée

- 5 à 7 fois par semaine
- 2 à 4 fois par semaine
- 1 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- 1 à 11 fois par année
- Jamais

Si vous avez répondu JAMAIS aux 5 motifs, de Q5A à Q5E, allez à Q32,

Q6. Pour la majorité de vos déplacements avec votre organisme de transport adapté, quel type de véhicule utilisez-vous le plus souvent? (Il est important que vous cochiez une seule case.)

- Taxi
- Minibus
- Taxi adapté (fourgonnette [*minivan*] pour les personnes en fauteuil roulant)

Q7. Si vous aviez le choix, quel type de véhicule préféreriez-vous utiliser la plupart du temps avec le service de transport adapté? (Il est important que vous cochiez une seule case.)

- Taxi
- Minibus
- Taxi adapté (fourgonnette [*minivan*] pour les personnes en fauteuil roulant)

Q8. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été oublié (à votre départ ou à votre retour) par votre organisme de transport adapté?

- Non
- Oui Si OUI, combien de fois est-ce arrivé? _____ fois

Q9. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été déposé au mauvais endroit (à votre départ ou à votre retour) par votre organisme de transport adapté?

- Non
- Oui Si OUI, combien de fois est-ce arrivé? _____ fois

Section 2b : Offre de service de votre organisme de transport adapté

Q10. Votre organisme de transport vous offre-t-il la possibilité de réserver par Internet?

- Oui
 Non

Si NON, le souhaiteriez-vous?

- Oui
 Non
 Ne sait pas

Q11. Les services suivants sont-ils offerts par votre service de transport adapté?

	Oui	Non	Ne sait pas
• Le transport de jour, 5 jours par semaine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Le transport de soir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Le transport de fin de semaine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Des déplacements à l'extérieur du territoire desservi par votre organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Le paiement avec une carte à puce (OPUS, Passe-Partout Plus, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Le paiement par abonnement virtuel ou en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Section 2c : Déplacement occasionnel

Q12. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous fait au moins une demande de déplacement occasionnel (pour lequel il faut réserver) à votre organisme de transport adapté?

- Oui
 Non Si NON, allez à Q22

Q13. Quel est le délai de réservation exigé par votre organisme de transport adapté pour faire une demande de déplacement occasionnel? (Cochez une seule case et inscrivez le temps correspondant.)

- ___ heure(s)
 ___ jour(s)

Q14. Lorsque vous téléphonez pour un déplacement occasionnel, combien de minutes, en moyenne, devez-vous attendre « en ligne » pour faire votre réservation?

- ___ minute(s)

Q15. Après avoir téléphoné pour réserver un déplacement occasionnel, combien de temps attendez-vous, en moyenne, pour que votre organisme de transport adapté confirme la réservation? (Cochez une seule case et inscrivez le temps correspondant.)

0 minute (confirmation sur-le-champ)

Veillez confirmer le délai en minutes ou en heures, s'il y en a un

___ minute(s)

___ heure(s)

Q16. Lorsque vous réservez un déplacement occasionnel, obtenez-vous toujours l'heure à laquelle vous souhaitez vous déplacer?

Non

Oui Si OUI, allez à Q18

Q17. Habituellement, lorsque vous n'avez pas l'heure souhaitée, est-ce que votre organisme de transport adapté vous offre une autre heure de déplacement en échange?

Non Si NON, allez à Q18

Oui

Si OUI, l'acceptez-vous?

Oui Si OUI, combien de fois est-ce arrivé dans les 12 derniers mois? _____ fois

Non

Q18. Au cours des 12 derniers mois, votre organisme de transport adapté a-t-il modifié l'heure convenue pour votre déplacement occasionnel sans vous en avertir?

Non

Oui Si OUI, combien de fois est-ce arrivé? _____ fois

Q19. Au cours des 12 derniers mois, votre organisme de transport adapté vous a-t-il refusé un déplacement occasionnel?

Oui

Non Si NON, allez à Q21

Si OUI, combien de fois est-ce arrivé? _____ fois

Q20. D'après vous, pourquoi votre organisme de transport adapté vous a-t-il refusé ce ou ces déplacements? (Vous pouvez cocher plus d'une case.)

- Il manquait de minibus ou de taxis
- Le service n'était pas offert à l'heure demandée
- Le service n'était pas offert le jour demandé
- Mon motif de déplacement n'était pas jugé prioritaire
- J'utilisais un triporteur ou un quadriporteur
- Il n'y avait plus de place pour moi dans le véhicule
- Il n'y avait pas de place pour mon ou mes accompagnateurs (conjoint, enfants, ami, etc.)
- Je n'avais pas d'accompagnateur (si l'accompagnement est obligatoire)
- Il n'y avait pas assez de budget
- Le délai de réservation était trop court
- La destination était hors du territoire desservi
- Je ne sais pas
- Autre, précisez : _____

Q21. Quelles ont été les principales conséquences qu'a entraînées pour vous le fait de ne pas avoir effectué tous vos déplacements occasionnels comme vous le vouliez (refus, heure modifiée)? (Vous pouvez cocher plus d'une case.)

- J'ai raté mes activités de loisir
- Je n'ai pas pu m'occuper de mes affaires personnelles
- J'ai manqué une ou plusieurs entrevues pour un emploi
- Je n'ai pas pu me présenter au travail
- Je n'ai pas pu recevoir des soins de santé ou des services sociaux (médecin, dentiste, pharmacien, ergothérapeute, physiothérapeute, travailleur social, infirmière...)
- J'ai raté des activités liées aux études (un cours, un examen, un stage)
- J'ai dû utiliser d'autres moyens de transport
- J'ai dû payer plus cher pour un autre moyen de transport
- Je suis arrivé en retard
- J'ai vécu un moment de stress et/ou d'anxiété
- J'ai dû modifier le jour et/ou l'heure de mon rendez-vous
- Ne s'applique pas : j'ai toujours effectué mes déplacements comme voulu
- Autre, précisez : _____

Section 2d : Demande de déplacement régulier

Q22. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous fait une demande de déplacement régulier?

- Oui
- Non Si NON, allez à Q25

Q23. Votre organisme de transport adapté vous a-t-il accordé le service de déplacement régulier à la suite de cette demande?

- Oui
- Non Si NON, allez à Q25

Q24. Avez-vous obtenu ce service de déplacement régulier à la date souhaitée?

- Oui Si OUI, allez à Q25
- Non Si NON, combien de jours après la date souhaitée avez-vous obtenu ce service? ____ jour(s)

Section 3 : Qualité des services de transport adapté

Q25. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé le service de transport adapté au moins une fois?

- Non
- Oui Si OUI, allez à Q27

Q26. Était-ce parce que vous étiez insatisfait des services (qualité du service, sécurité du transport)?

- Oui
- Non Si NON, allez à Q32

Q27. Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des services de transport adapté?

Pour chacun des points suivants, encerclez le chiffre qui correspond le mieux à votre niveau de satisfaction :

1 = Totalement insatisfait

10 = Totalement satisfait

NSP = Ne s'applique pas

De « totalement insatisfait » (1) à « totalement satisfait » (10)

L'accueil et la politesse lors de la réservation et de la répartition	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
La ponctualité (tant à l'aller qu'au retour)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
L'accueil et l'amabilité du chauffeur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
L'aide du chauffeur au regard de vos besoins particuliers	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
L'espace disponible pour chacun des passagers	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
La connaissance des trajets par le chauffeur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
La durée des trajets	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
Le confort du véhicule (siège, suspension, propreté, chauffage, odeurs, bruits)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
L'état général du véhicule	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
Le temps d'attente au téléphone pour réserver vos déplacements occasionnels	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
Le délai exigé pour réserver vos déplacements occasionnels	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
La réservation par Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
L'obtention du service de déplacement régulier à la date souhaitée	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
L'obtention du service de déplacement régulier à l'heure souhaitée	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
Les heures du service de soir	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
Les heures du service de fin de semaine	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
La variété des destinations offertes à l'extérieur du territoire desservi par votre organisme de transport adapté	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
Le coût du transport adapté	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
Les modes de paiement disponibles	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP

Q28. Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre NIVEAU GÉNÉRAL DE SATISFACTION à l'égard des services de transport adapté? Veuillez encercler le chiffre correspondant, 1 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait ».

Pas du tout satisfait

Totalement satisfait

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

Section 4 : Sécurité des services de transport adapté

Q29. Sur une échelle de 1 à 10, à quel niveau évaluez-vous votre sentiment de sécurité dans vos déplacements?

Pour chacun des points suivants, encercler le chiffre qui correspond le mieux à votre sentiment de sécurité :

1 = Pas du tout en sécurité

10 = Tout à fait en sécurité

NSP = Ne s'applique pas

De « pas du tout en sécurité » (1) à « tout à fait en sécurité » (10)

L'aide du chauffeur lors de votre embarquement et de votre débarquement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
Le matériel d'embarquement et de débarquement (plate-forme, rampe, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
La ceinture de sécurité	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
Les systèmes d'attache et d'ancrage de votre fauteuil roulant	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
La conduite du chauffeur (sécuritaire et sans manœuvres brusques)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
L'espace pour se mouvoir en sécurité	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
Le comportement de certains passagers (manifestations d'impatience, gestes agressifs ou menaçants, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
L'état général du véhicule (carrosserie, clignotants, freins, klaxon, phares, odeur d'essence ou de diesel, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
Les mesures d'urgence en cas d'accident (trousse de premiers soins, fenêtres amovibles, indications claires, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP

Q30. Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre NIVEAU GÉNÉRAL DE SÉCURITÉ à l'égard des services de transport adapté? Veuillez encercler le chiffre correspondant, 1 signifiant « pas du tout en sécurité » et 10 « tout à fait en sécurité ».

Pas du tout en sécurité

Tout à fait en sécurité

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NSP
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

Section 5 : Améliorations souhaitées

Q31. Pour mieux satisfaire vos besoins, quels sont les points les plus importants à améliorer en ce qui a trait à votre service de transport adapté? (Cochez les points les plus importants à améliorer.)

- Le délai de réservation pour vos déplacements occasionnels
- Le temps d'attente au téléphone pour réserver vos déplacements occasionnels
- La disponibilité du service pour vos déplacements occasionnels
- L'obtention du service de déplacement régulier à la date souhaitée
- L'obtention du déplacement régulier à l'heure souhaitée
- La politesse du personnel de l'organisme de transport adapté
- L'assistance et la courtoisie du chauffeur
- La ponctualité (à l'aller et au retour)
- La durée des trajets
- La sécurité du véhicule
- Le confort du véhicule
- La place disponible pour mon ou mes accompagnateurs (conjoint, enfants, parents, ami, etc.)
- Le comportement de certains passagers (manifestations d'impatience, gestes agressifs ou menaçants, etc.)
- La possibilité d'aller à l'extérieur du territoire desservi
- Les jours et/ou heures d'ouverture du service
- Autre, précisez : _____

Section 6 : Caractéristiques sociodémographiques

Les prochaines questions visent à mieux connaître les personnes admises au transport adapté partout au Québec. Elles seront utilisées à des fins purement statistiques.

Q32. Quel est votre sexe?

- Masculin
- Féminin

Q33. Quel âge avez-vous? _____ ans

Q34. En incluant toutes vos sources de revenus (emploi, invalidité, pension, etc.), quel est votre revenu annuel brut approximatif (avant impôts)?

- 0 \$
- 1 \$ à 4 999 \$
- 5 000 \$ à 9 999 \$
- 10 000 \$ à 14 999 \$
- 15 000 \$ à 19 999 \$
- 20 000 \$ à 29 999 \$
- 30 000 \$ à 39 999 \$
- 40 000 \$ à 49 999 \$
- 50 000 \$ ou plus

Q35. Dans quel type de résidence habitez-vous?

- Autonome (maison personnelle ou familiale, appartement, etc.)
- Supervisée (foyer de groupe, famille d'accueil, appartement regroupé, pavillon, appartement supervisé, maison de transition, institution, etc.)

Q36. Avez-vous des suggestions quant à l'amélioration de la qualité des services de votre organisme de transport adapté?

Q37. Qui a rempli le questionnaire?

- J'ai rempli le questionnaire moi-même
- J'ai rempli le questionnaire moi-même, avec l'aide de quelqu'un de mon entourage
- Un parent
- Un tuteur
- Un éducateur spécialisé
- Un professionnel de la santé (infirmière, travailleur social, etc.)
- Une personne de l'organisme de transport adapté
- Autre, précisez : _____

Nous vous remercions vivement d'avoir répondu à ce questionnaire. Le temps que vous avez pris pour le faire est à la fois un investissement dans le maintien et l'amélioration des services et un geste de solidarité envers les personnes admises au transport adapté dans tout le Québec.

