



SOCIÉTÉ DE
TRANSPORT
DU SAGUENAY

Sondage de satisfaction sur les services de transport adapté de la Société de transport du Saguenay

Le sondage de satisfaction 2026, réalisé du 30 mars au 19 avril, auprès des usagers du service de transport adapté de la Société de transport du Saguenay, dresse un portrait de l'expérience client. De façon générale, les répondants soulignent la courtoisie et le professionnalisme de la majorité des chauffeurs, tant sur le plan du respect, de l'attitude que de l'aide offerte pour l'embarquement, le débarquement et l'installation des équipements de sécurité. Le sentiment de sécurité, la fiabilité des véhicules et leur propreté obtiennent également un degré de satisfaction élevé. Plusieurs commentaires positifs mettent en lumière l'engagement de chauffeurs attentifs, humains et empathiques, ainsi que l'importance du service « main à main » pour les clientèles les plus vulnérables.

Les principaux points d'amélioration sont en matière de ponctualité et le temps d'attente téléphonique. À cet égard, la plateforme de réservation en ligne, SIRTA, déployée il y a quelques mois seulement contribuera à l'amélioration de cette situation.

Dans l'ensemble, ce sondage démontre une volonté claire des usagers de contribuer à l'amélioration d'un service essentiel, tout en reconnaissant les efforts déployés par la STS. Les résultats constituent une base solide pour orienter les actions futures et renforcer la qualité, la fiabilité et l'expérience globale du transport adapté.

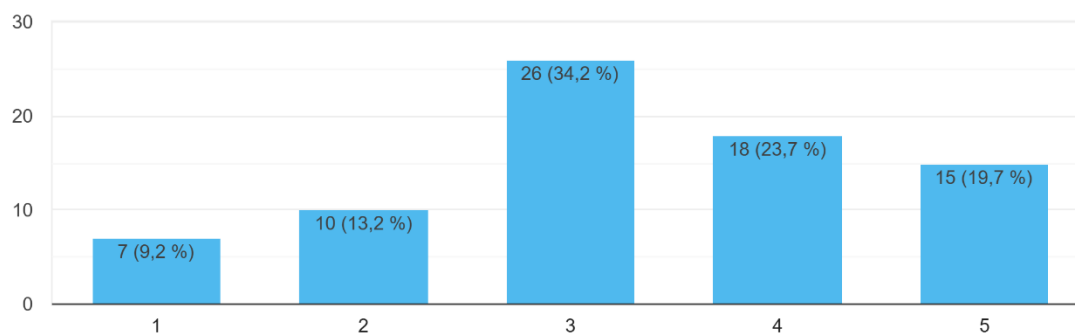
Dans le cadre de son plan stratégique 2022-2032, la Société de transport du Saguenay avait comme cible d'atteindre un niveau de satisfaction de 77 % en 2026, soit une augmentation d'un peu plus de 2 % par rapport aux résultats de 2024. La STS a donc atteint la cible fixée, avec une satisfaction globale de 77,22 %.

PONCTUALITÉ

Dans la mesure du possible, les transports respectent l'horaire demandé.

76 réponses

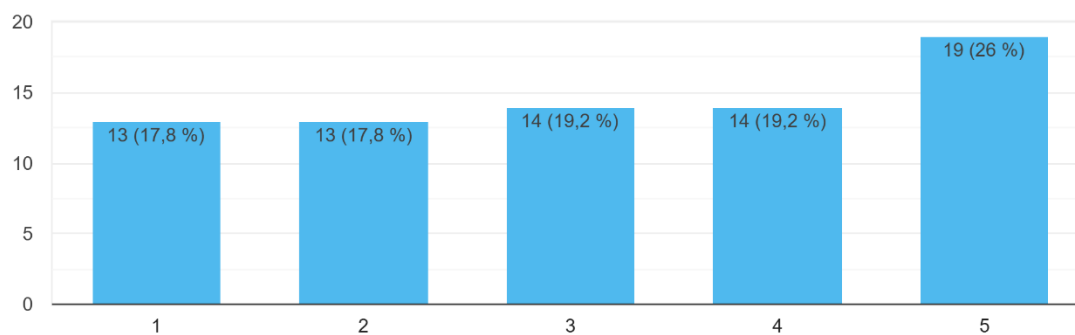
66 % de satisfaction



Je suis informé rapidement en cas d'interruption de service.

73 réponses

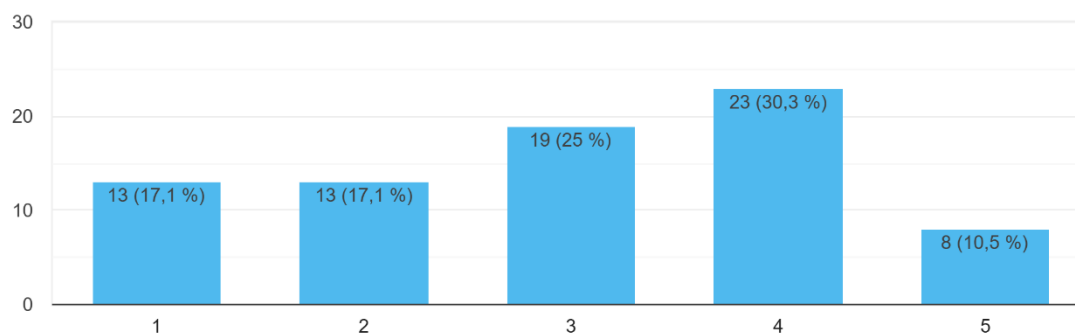
64 % de satisfaction



Habituellement, il y a peu de retards sur l'horaire prévu.

76 réponses

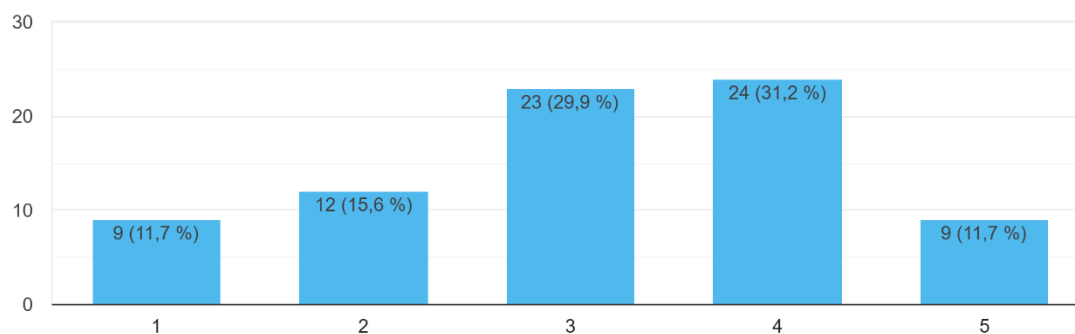
60 % de satisfaction



Le temps de parcours est raisonnable.

77 réponses

63 % de satisfaction

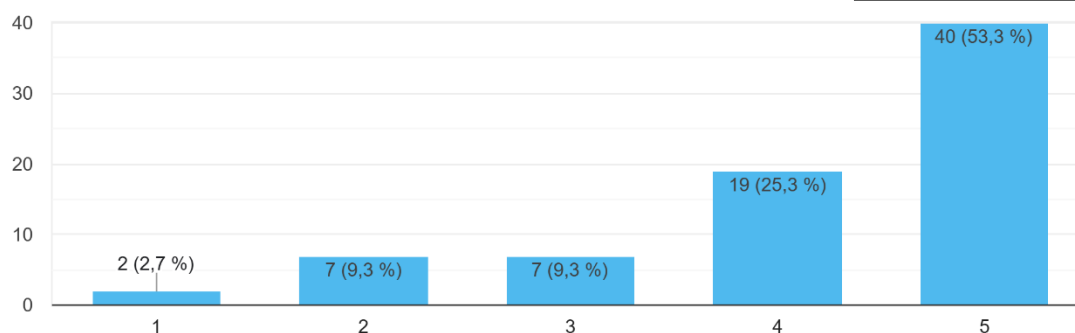


COURTOISIE

On m'accueille de manière professionnelle et courtoise en tout temps à bord des taxis adaptés et minibus.

75 réponses

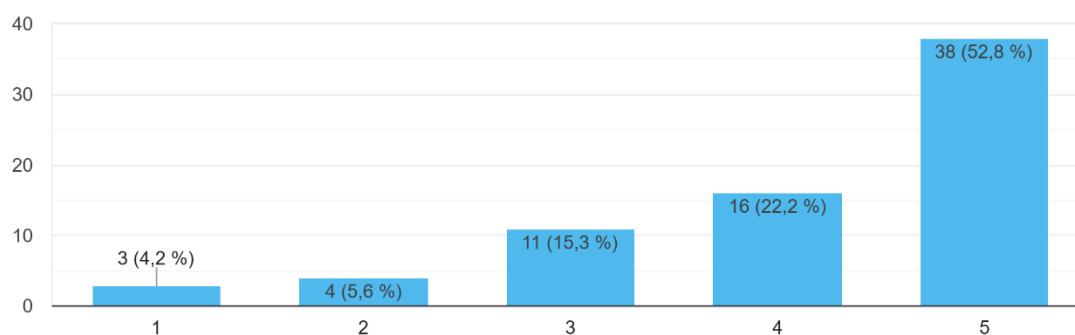
83 % de satisfaction



On m'accueille de manière professionnelle et courtoise en tout temps à bord des taxis réguliers.

72 réponses

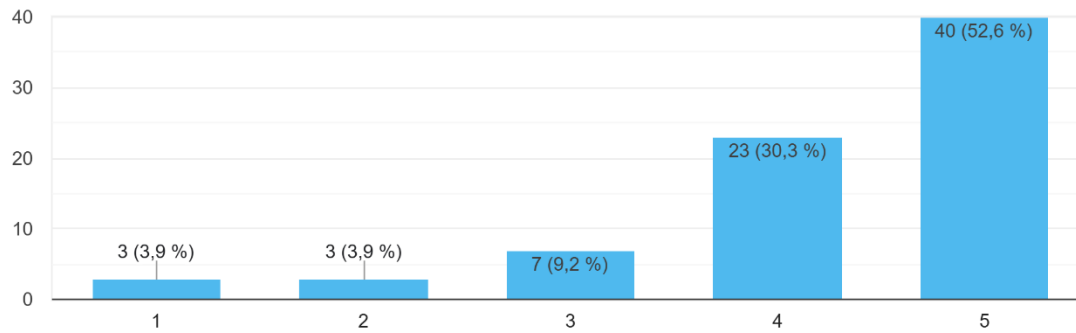
83 % de satisfaction



Je me sens respecté et traité équitablement.

76 réponses

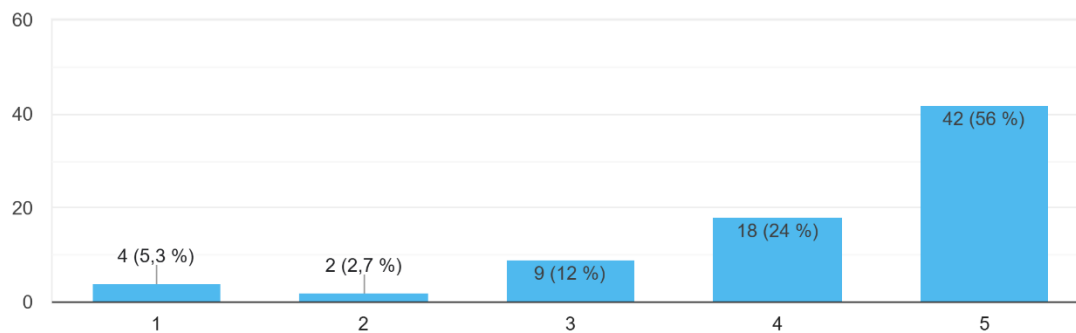
85 % de satisfaction



On répond à mes questions.

75 réponses

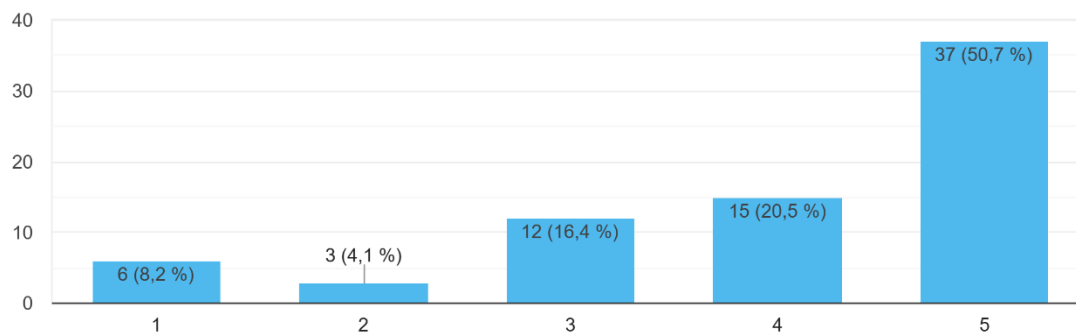
85 % de satisfaction



En tout temps, le chauffeur de taxi adapté ou minibus m'offre le service porte à porte.

73 réponses

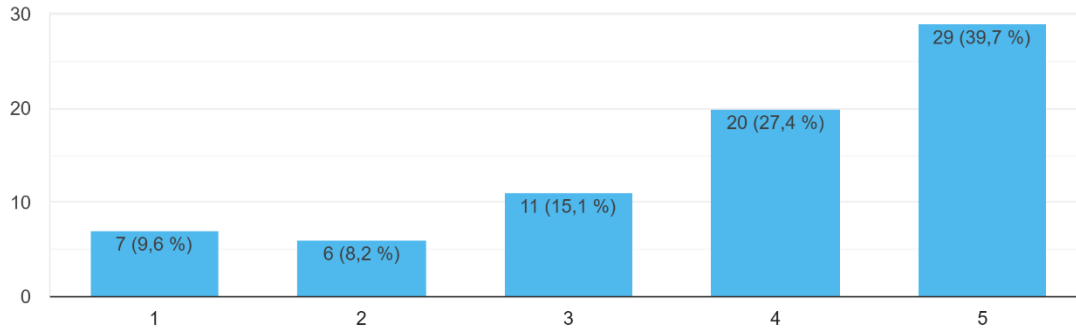
80 % de satisfaction



En tout temps, le chauffeur de taxi régulier m'offre le service porte à porte.

73 réponses

74 % de satisfaction

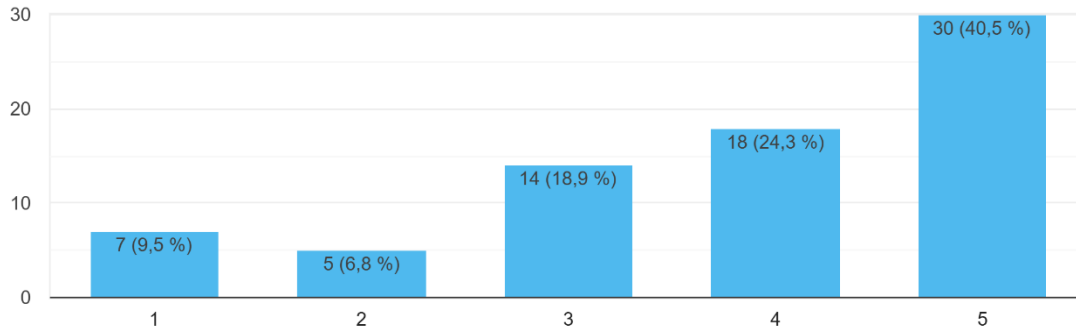


INFORMATION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

Sur demande, je reçois des informations claires en temps réel sur les plateformes ou par les agents du service à la clientèle.

74 réponses

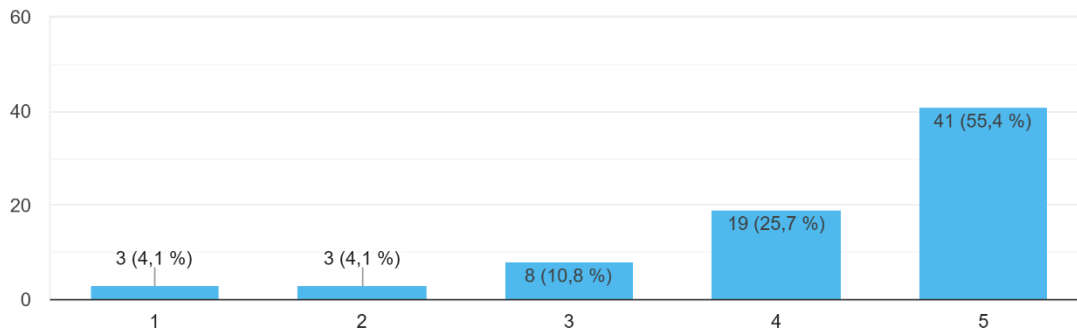
76 % de satisfaction



On m'offre un service confidentiel et discret.

74 réponses

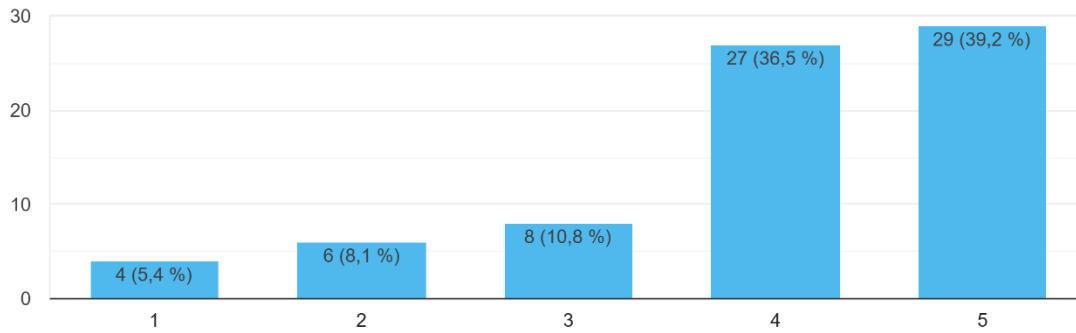
85 % de satisfaction



On répond à mes demandes dans un délai satisfaisant.

74 réponses

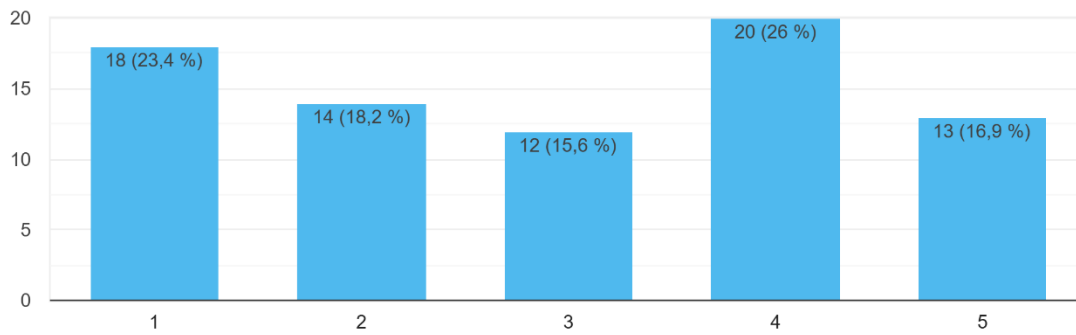
79 % de satisfaction



Le temps d'attente en ligne est raisonnable.

77 réponses

59 % de satisfaction

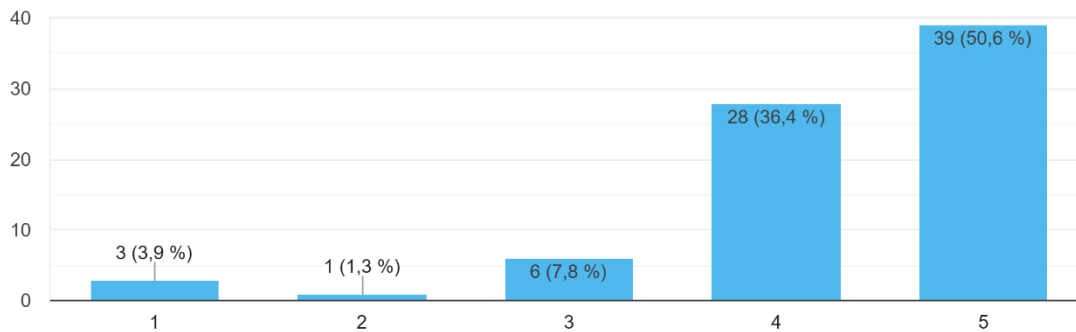


SÉCURITÉ

Les véhicules sont sécuritaires et semblent fiables.

77 réponses

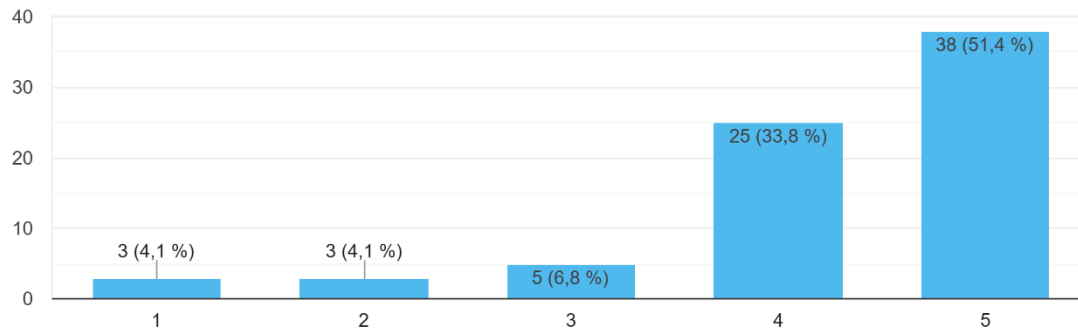
86 % de satisfaction



Mon chauffeur respecte le code de la sécurité routière.

74 réponses

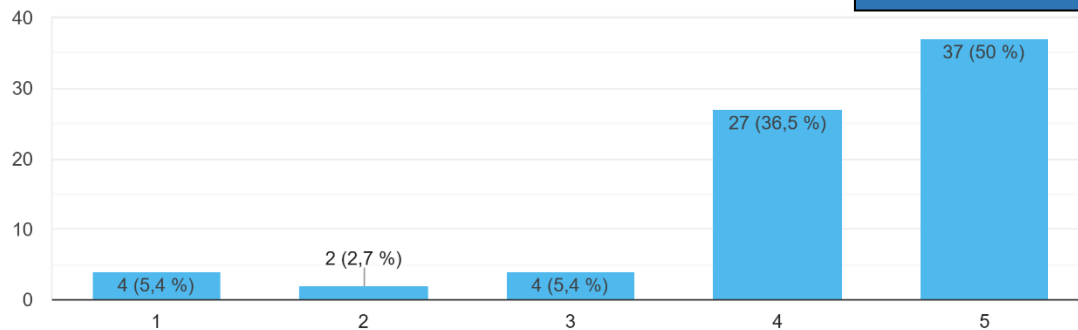
85 % de satisfaction



Mon chauffeur adapte sa vitesse aux conditions de la route et à la circulation.

74 réponses

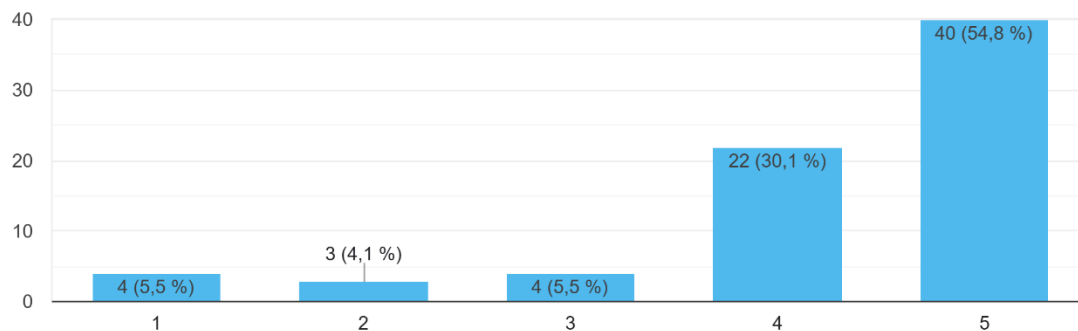
85 % de satisfaction



On m'offre l'aide requise pour apposer les équipements de sécurité nécessaires.

73 réponses

85 % de satisfaction

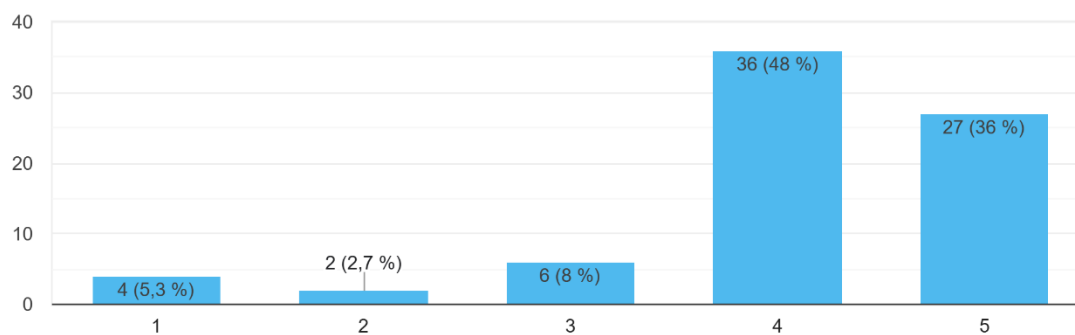


FIABILITÉ ET PROPRETÉ

Les véhicules sont propres et sécuritaires.

75 réponses

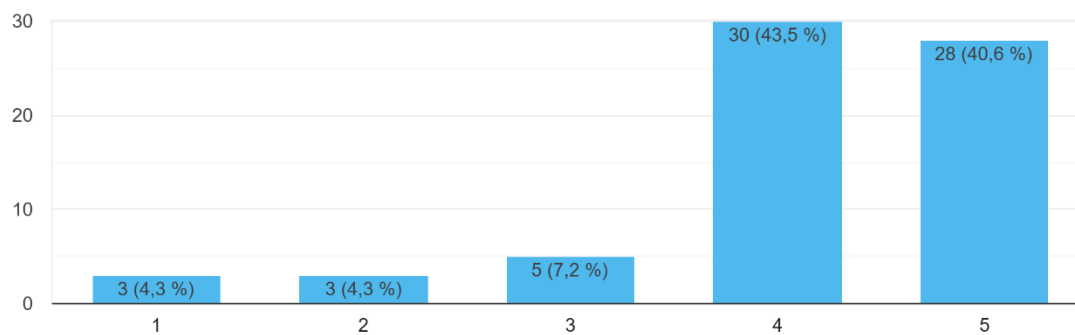
81 % de satisfaction



Les bancs sont propres.

69 réponses

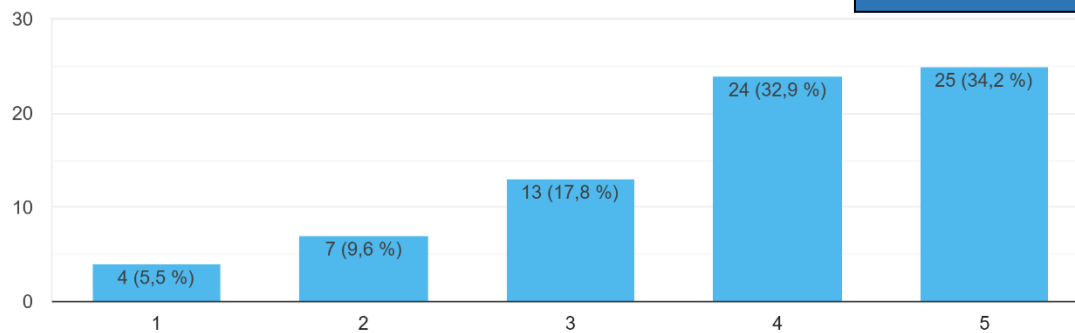
82 % de satisfaction



Les fenêtres des véhicules sont propres et permettent de voir à l'extérieur.

73 réponses

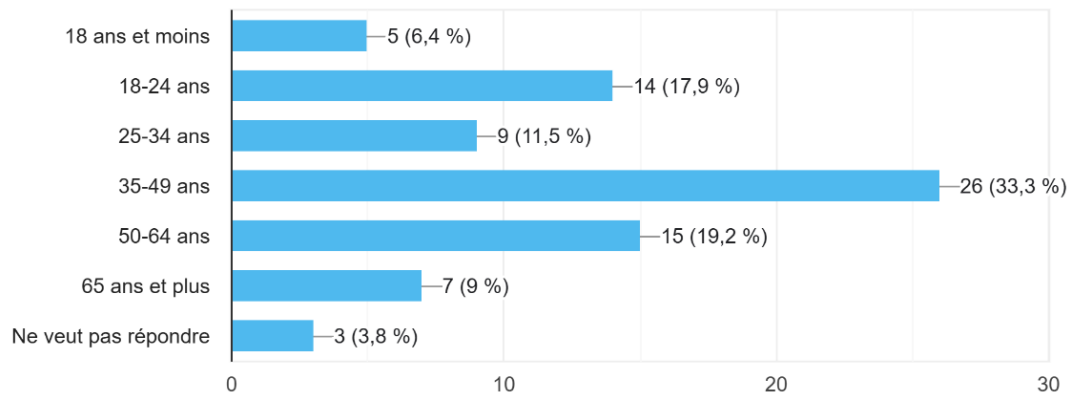
76 % de satisfaction



PROFIL DES RÉPONDANTS

À quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

78 réponses



À quelle fréquence utilisez-vous les services de transport adapté de la Société de transport du Saguenay ?

78 réponses

