SERVICE tac MRC D'ARTHABASKA

Service de transport adapté et collectif de la MRC d'Arthabaska

Résultats du questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

Comment évaluez-vous notre personnel en général :

	Très difficile	Difficile	Moyen	Facile	Très facile	Ne s'applique pas N/A
Répartiteur / Répartitrice						
Chauffeur / Chauffeuse						
Adjointe à la direction						
Directeur						

- **93% des répondants apprécient le personnel et la direction de notre organisme avec une note de facile et plus**

Quel est votre niveau de satisfaction face à la répartition :

	Très difficile	Difficile	Moyen	Facile	Très facile	Ne s'applique pas N/A
Accueil lors de votre appel						
Sourire dans la voix						
Courtoisie						
Compréhension de votre demande						
Réponses claires et précises						
Sentiment de prise en charge						
Délai de traitement de votre réservation						
Satisfaction suite à votre appel						

- **Les répondants apprécient l'équipe de la répartition à 93% sur chacun des points et nous allons travailler sur le délai de traitement des réservations. Les usagers aimeraient pouvoir réserver le jour même au lieu d'un minimum de 24h à l'avance.**

Quel est votre niveau de satisfaction face aux Conducteurs/Conductrices:

	 Très difficile	 Difficile	 Moyen	 Facile	 Très facile	**Ne s'applique pas** N/A
Accueil lors de l'entrée						
Courtoisie et politesse						
Respect de l'horaire						
Prise en charge						
Aide embarquement / débarquement						
Arrimage des fauteuils						
Conduite du véhicule						
Sentiment de sécurité						
Respect de la sécurité routière						
Condition générale du véhicule						

- **Au niveau de l'équipe des conductrices et conducteurs, 91% des répondants apprécient chacun des points dont 95% pour l'accueil, courtoisie et politesse et nous continuerons à travailler avec l'équipe de la répartition pour le respect des heures de prise en charge.**

Quel est votre niveau de satisfaction globale face aux éléments suivants?

	 Très difficile	 Difficile	 Moyen	 Facile	 Très facile	**Ne s'applique pas** N/A
Disponibilité du service téléphonique						
Procédure de réservation						
Délai de traitement de votre réservation						
Respect de l'horaire						
Horaire des services						
Coût du passage						
Territoire desservi						
Offre et qualité de service						
Confort à bord des véhicules						
Ambiance à bord des véhicules						
Propreté des véhicules						

- **88% des répondants ont répondu avec une note de facile à très facile pour chacun des points. Les usagers aimeraient pouvoir aller à l'extérieur de la MRC d'Arthabaska dont dans les municipalités voisines de Princeville et Plessisville. Au niveau de l'horaire de service, d'ajouter des heures de transport en début de soirée les jeudis et vendredis seraient appréciées par la clientèle.**