



Qualité du service de transport adapté – Synthèse 2025

Service de transport adapté de la Société de transport de Lévis (STLévis)

Pour situer le contexte

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, le service de transport adapté de la Société de transport de Lévis (STLévis) a mené, en décembre 2025, un sondage auprès des personnes qui utilisent ce service de transport adapté.

Cette consultation visait à apprécier la qualité des services proposés, à recueillir l'avis des usagers et à dégager des pistes d'amélioration afin de mieux répondre à l'évolution des besoins de la population de Lévis. Il est utile de rappeler que ce sondage a été réalisé du 4 novembre au 26 décembre 2025, et qu'il sera reconduit chaque année à partir de maintenant.

Approche de travail et implication

Nombre de répondants : **124 usagers**.

- Taux d'utilisation du service : 98 % des personnes interrogées ont eu recours au transport adapté au moins une fois au cours des 12 derniers mois.
- Durée moyenne estimée pour répondre au sondage : environ 22 minutes.
- Durée prévue pour la collecte : 57 jours.

Le nombre de personnes ayant répondu au sondage permet d'obtenir un aperçu qui reflète assez bien l'expérience des usagers du service de transport adapté à Lévis.

Profil des participants

Répartition par zone géographique :

- La plupart des personnes interrogées habitent dans les secteurs : Lévis–Desjardins.
- Chutes-de-la-Chaudière (secteurs Est et Ouest).

Genre :

- 49 % de femmes.
- 50 % d'hommes.

Tranches d'âge les plus courantes :

- 25 à 34 ans.
- 18 à 24 ans.



- 65 ans et plus.

Statut d'occupation :

- Étudiants : 47.
- Retraités : 22 personnes.
- Travailleurs à temps plein : 16.

Une part notable des personnes interrogées utilise une aide à la mobilité (cane, marchette, fauteuil roulant), ce qui met en évidence le besoin d'un service fiable, sécuritaire et respectueux.

Utilisation du service**Fréquence d'utilisation :**

- 60 usagers utilisent ce service entre cinq et sept fois par semaine.
- 44 usagers l'utilisent environ 2 à 4 fois par semaine.

Principales raisons du déplacement :

- Loisirs et activités sociales.
- Travail.
- Études.
- Rendez-vous chez le médecin.

Ces données montrent que le transport adapté est un élément clé pour soutenir l'autonomie des usagers, faciliter leur participation à la vie sociale et améliorer leur qualité de vie.

Niveau de satisfaction concernant les services**Évaluation générale :**

- **Service global : 6,17 sur 7.**
- **Service à la clientèle : 6,35 sur 7.**

Taux de satisfaction pour chaque élément :

- Le niveau de courtoisie des chauffeurs est estimé à **91 %**.
- Sécurité pendant les déplacements : environ 89 %.
- Assistance à l'embarquement et au débarquement : 89 %.
- Ponctualité : environ 80 %.
- Confort et état général des véhicules : environ 79 %.
- Satisfaction globale (minibus) : 87 %.
- Déplacements effectués sans qu'il y ait eu de refus ou d'annulation : 94 %.



Les résultats indiquent un bon niveau de satisfaction, notamment pour le professionnalisme, l'amabilité du personnel et le sentiment de sécurité.

Les points forts du service tels qu'ils sont perçus par les usagers

Les retours collectés font ressortir plusieurs points positifs :

- Un service perçu comme indispensable, avec une vraie dimension humaine.
- Une attitude toujours courtoise de la part du personnel, que ce soit au moment de la réservation ou pendant les déplacements.
- Une conduite sûre, qui met en confiance.
- Des véhicules, en général, propres et en bon état de fonctionnement.

Plusieurs usagers indiquent aussi qu'ils sont prêts à ajuster leurs horaires si besoin, ce qui montre une coopération constructive avec le service.

Axes d'amélioration repérés

Les usagers attendent surtout des réponses sur les points suivants :

- Temps de trajet (47 personnes interrogées).
- Possibilité d'effectuer des déplacements en dehors du territoire actuellement desservi (39 répondants).
- Ponctualité (31 répondants).

D'autres remarques mettent en évidence :

- Le besoin de disposer d'horaires plus flexibles.
- Améliorer les outils numériques, par exemple en proposant une application mobile ou en simplifiant l'accès en ligne pour effectuer des réservations.

Recours à d'autres moyens de transport

En plus du transport adapté, certains usagers choisissent aussi de recourir à :

- Un véhicule personnel, ou celui d'un proche.
- Des services de taxi.
- Le transport collectif qui reste accessible.

Les raisons les plus souvent mentionnées :

- Une flexibilité plus importante.
- Des besoins qui demandent une réponse rapide, ou qui ne sont pas encore pris en charge.
- Les trajets effectués en dehors de la zone couverte par le service

Reconnaissance des collaborateurs

Plusieurs personnes ayant répondu ont voulu mettre en avant le travail réalisé et



l'implication du personnel.

Parmi les personnes et les équipes qui reviennent le plus souvent dans les mentions :

- Membres du personnel de la répartition.
- Quelques agents du service client.
- Plusieurs chauffeurs travaillant pour des transporteurs partenaires.

Cette distinction rappelle à quel point le capital humain compte dans la perception de la qualité du service.

Recommandation sur le service

- **82 %** des personnes interrogées disent qu'elles recommanderaient très probablement le transport adapté de la STLévis à un proche ayant des besoins similaires.

Ce résultat montre qu'il existe un niveau de confiance et de satisfaction globalement élevé vis-à-vis du service.

Conclusion et points à envisager pour la suite.

Les résultats du sondage de 2025 montrent que, pour les habitants de Lévis, le transport adapté reste un service indispensable.

Ils le soulignent :

- Une satisfaction globale plutôt élevée.
- Les usagers sont très attachés à ce service.
- Ainsi que des attentes bien définies concernant la flexibilité, la manière d'optimiser les trajets et les outils numériques.

Ces observations serviront de base aux réflexions et aux prochaines actions de la STLévis, afin de poursuivre l'offre d'un service accessible, sécuritaire et humain, tout en continuant de l'améliorer au fil du temps.

À propos du sondage — en quelques mots.

Ce sondage vise à mieux cerner l'expérience des usagers du service de transport adapté et à dégager des pistes concrètes d'amélioration. Il correspond au point de vue des personnes qui ont répondu au moment de la consultation.



Même si les résultats montrent des tendances nettes, certaines réalités peuvent être moins présentes dans les données, et certains enjeux peuvent aussi évoluer selon la période de l'année ou les situations rencontrées.

Les commentaires reçus sont considérés avec attention et seront utilisés pour améliorer le service, tout en prenant en compte les réalités du terrain et les contraintes propres au transport adapté.

Synthèse des résultats du sondage portant sur le transport adapté de la STLévis

Entre le 4 novembre et le 26 décembre 2025, 124 usagers ont pris le temps de partager leur retour d'expérience sur le transport adapté.

Vos réponses nous aident à mieux cerner vos besoins et à améliorer le service de façon concrète.

En bref, en un coup d'œil

- 124 répondants ont participé activement.
 - Un service que l'on utilise régulièrement.
 - Un élément important pour gagner en autonomie et améliorer la qualité de vie
- Des attentes élevées concernant la flexibilité, ainsi que la disponibilité, sont à prévoir.

Un service vraiment utile au quotidien

Le transport adapté ne se limite pas à un simple moyen de se déplacer.

Pour beaucoup de personnes, il sert à :

- Se rendre à des rendez-vous médicaux.
- Préserver des relations sociales.
- Participer à des activités essentielles et à des loisirs.



En résumé, il participe concrètement au développement de l'autonomie et facilite la participation à la vie citoyenne.

Comment utilisez-vous ce service ?

La plupart des personnes interrogées :

- Utilisent ce service depuis plusieurs années.
- Ils y ont recours régulièrement, parfois même plusieurs fois par semaine.

Principales raisons du déplacement :

- Services de santé.
- Visites à la famille et aux proches.
- Activités personnelles au quotidien.

Ce qui marche bien

Beaucoup d'entre vous mettent en avant certains points positifs :

- Un service important, qui est généralement bien perçu et apprécié.
- Une capacité à couvrir différents besoins de déplacement.
- Une certaine disponibilité des usagers pour ajuster leurs horaires lorsque cela s'avère nécessaire.
- Ces éléments montrent qu'il existe une collaboration concrète entre le service et ses usagers.

Les principaux défis à prendre en compte

Certains points importants apparaissent assez clairement :

- La disponibilité peut être limitée à certains moments.
- Manque de souplesse dans la manière dont la planification est organisée.
- Il est parfois plus difficile d'obtenir des déplacements aux horaires souhaités, surtout durant les périodes de pointes.
- Ces points orienteront concrètement les prochaines étapes de notre travail.

Et quelles sont les autres options possibles ?

Plusieurs usagers utilisent aussi le transport adapté en combinaison avec :

- Une voiture personnelle, ou celle d'un proche.



- Des services de taxi à proximité.
- Un accès facilité aux transports en commun dans certains secteurs.

Pourquoi ?

- Pour gagner en souplesse.
- Pour les déplacements qui ne sont pas pris en charge, ou quand il y a une urgence

Ce qu'il faut retenir.

Le transport adapté est vraiment nécessaire. Il a un impact important sur la qualité de vie et l'isolement social.

Les attentes sont assez élevées, en particulier sur les points suivants :

- La notion de fiabilité.
- La flexibilité.
- L'accessibilité.

Et maintenant, quelle est la suite ?

En nous appuyant sur vos retours, nous allons travailler à :

- Améliorer la disponibilité des créneaux horaires.
- Proposer plus de flexibilité pour les déplacements.
- Améliorer l'expérience générale des usagers.

Merci pour votre participation.

Votre contribution compte vraiment. Elle nous aide à faire évoluer le service afin qu'il reste au plus près des besoins, tout en étant plus humain et plus efficace.

Votre transport, votre voix.

Vous avez été 124 à répondre à notre sollicitation ci-dessous.

- Un service vraiment indispensable.
- Des horaires restent à améliorer.
- On nous demande davantage de flexibilité.
- Résultat : on passe à l'action.

Merci de nous aider à améliorer ce service afin qu'il corresponde mieux à vos besoins.