



RÉSULTATS DU SONDAGE DE SATISFACTION - 2025

1. Méthodologie

Le sondage de satisfaction a été réalisé en octobre 2025 auprès des usagers du GUTAC-VG.

- 118 répondants (réservation et satisfaction globale)
- 83 répondants (conducteurs bénévoles)
- 35 répondants (chauffeurs d'autobus et de minibus)

2. Résultats globaux

Les résultats démontrent un haut niveau de satisfaction générale.

- Satisfaction globale très élevée (majorité de répondants satisfaits et très satisfaits)
- Services des employés : très bien évalués (94 % de satisfaction)
- Information fournie : claire et pertinente (91 % à 96 % de satisfaction)

3. Points forts

Réservation et service à la clientèle

- Accueil et politesse : très bien évalués (99 %)
- Compréhension des besoins : 95 % de satisfaction
- Qualité de l'information : 91 % à 96 %
- Temps d'attente lors de la réservation : très bon niveau de satisfaction (92 %)

Chauffeurs bénévoles

- Respect envers les usagers : très élevé (72 %)
- Sentiment de sécurité : très bon (70 %)
- Qualité de la conduite et du service : de satisfaisante à très satisfaisante

Chauffeurs d'autobus et de minibus

- Courtoisie et attitude : bien évaluées
- Sécurité à bord : bonne perception
- Assistance aux usagers : satisfaisante

Accessibilité du service

- Coût du passage : 88 % de satisfaction
- Territoire desservi : 88 % de satisfaction
- Délai de traitement : 90 % de satisfaction

4. Points à améliorer

- Ponctualité (chauffeurs autobus/minibus)
- Uniformité du confort et de la propreté des véhicules

5. Actions envisagées

Afin d'améliorer continuellement la qualité des services, le GUTAC prévoit :

- Renforcer la formation des chauffeurs, notamment pour la clientèle ayant des besoins particuliers
- Optimiser les délais de traitement des réservations
- Maintenir un haut niveau de qualité du service à la clientèle
- Assurer un suivi concernant la ponctualité et le confort des véhicules

6. Conclusion

Les résultats démontrent que les usagers du GUTAC sont globalement très satisfaits des services offerts.

Le GUTAC demeure engagé dans une démarche d'amélioration continue afin de répondre aux besoins de sa clientèle et d'assurer un service sécuritaire, accessible et de qualité.

Les résultats du sondage seront utilisés pour orienter les actions d'amélioration à court et moyen terme.