Transports Québec

RAPPORT DE SONDAGES

Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant

Direction du transport terrestre des personnes
Août 2004

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos 3

Sommaire 4

1. Le programme d'aide 5

2. Le mandat 7

3. La méthodologie 7

   3.1 Les propriétaires de taxis adaptés 7

   3.2 Les organismes de transport adapté 8

   3.3 Les personnes se déplaçant en fauteuil roulant 8

4. Les résultats 8

   4.1 Les propriétaires de taxis adaptés 9

   4.2 Les organismes de transport adapté 13

   4.3 Les personnes se déplaçant en fauteuil roulant 14

5. Les conclusions 22

Annexe I Organisation territoriale du ministère des Transports du Québec

Annexe II Entreprises d'adaptation des taxis

Annexe III Questionnaires

AVANT-PROPOS

Tout d'abord, merci à tous les répondants, qui ont, par leur participation, permis la réalisation de cette consultation, soit les propriétaires de taxis adaptés, les organismes de transport adapté et les usagers qui se déplacent en fauteuil roulant. Des remerciements doivent également être adressés à l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec pour sa collaboration.

Des remerciements particuliers sont adressés à M. Claude Ouimet, statisticien au ministère des Transports du Québec, qui a été d'une grande aide dans tout le processus d'analyse des réponses des usagers.

SOMMAIRE

En octobre 2001, le ministère des Transports du Québec (MTQ) mettait en place le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Pour connaître la satisfaction à l'égard de ce programme, il est décidé de réaliser un sondage auprès des premiers intéressés, soit les propriétaires de taxis adaptés, les organismes de transport adapté (OTA) et les usagers en fauteuil roulant.

En janvier 2003, la démarche est mise en place. Trois sondages différents, sous forme de questions avec choix de réponses, sont envoyés aux trois catégories de répondants afin de connaître leur opinion sur les taxis adaptés. Une section est également prévue pour des commentaires ou des recommandations.

Le présent rapport fait état des résultats recueillis auprès de :

- 38 propriétaires de taxis adaptés, qui font part de leur taux de satisfaction à l'égard du véhicule. Ils signalent une grande disparité quant aux catégories d'usagers transportés et au nombre de courses effectuées pour les organismes.

- 14 OTA, qui font part de leur taux de satisfaction en ce qui a trait aux véhicules. Ils se prononcent sur la quantité de courses, sur leur prévision quant à la croissance de la demande en matière de taxis adaptés ainsi que sur leur taux de satisfaction par rapport à l'utilisation de ceux-ci.

- 574 usagers en fauteuil roulant, qui se prononcent sur six points abordés dans le sondage. Ils suggèrent également des améliorations en ce qui a trait aux taxis adaptés et soumettent des commentaires.

1. LE PROGRAMME D'AIDE

En mars 2001, le gouvernement du Québec octroyait au MTQ des crédits additionnels de 1,4 M$ par année, et ce, pour une période de cinq ans à compter de l'année budgétaire 2001-2002, dans le but de financer le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

Ce programme s'adresse directement aux titulaires de permis de propriétaire de taxi qui acquièrent un véhicule neuf, de type mini-fourgonnette, version allongée lorsque ce modèle est offert, ayant quatre portières latérales et muni d'un système de verrouillage et de déverrouillage automatique actionné à partir du siège du conducteur. La subvention maximale s'élève à 19 000 $ par véhicule.

Les objectifs

Les objectifs énoncés dans le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant sont les suivants :

- Permettre au milieu institutionnel, dont les OTA et les commissions scolaires, de faire davantage appel à un mode de transport moins spécialisé et plus accessible.

- Répondre aux demandes à caractère privé des personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

- Accroître la capacité d'accueil du Québec en matière de tourisme adapté aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

- Doter l'ensemble des régions du Québec d'un parc comprenant un minimum de 4 % de taxis adaptés, soit 350 véhicules, et assurer la disponibilité d'au moins un taxi adapté par municipalité régionale de comté (MRC).

- Réduire les coûts du Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées et pouvoir ainsi répondre à un nombre accru de demandes.

- Accroître la participation de l'industrie du taxi aux activités du Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées.

Le territoire

Le MTQ divise le territoire québécois en deux directions générales, soit la Direction générale de Montréal et de l'Ouest (DGMO) et la Direction générale de Québec et de l'Est (DGQE). Celles-ci sont ensuite subdivisées en directions territoriales (DT). Au total, le Québec est partagé en 14 DT telles que présentées à l'annexe I. Ce rapport est présenté sous l'angle des deux directions générales. Cependant, pour la présentation des résultats, il s'est révélé nécessaire de distinguer les données relatives à la Direction de l'Île-de-Montréal de l'ensemble des données provenant de la DGMO, afin de pouvoir en faire une lecture plus fine. La section 4 sera donc présentée selon les trois régions suivantes : l'Île-de-Montréal, la DGMO et la DGQE.

Le tableau 1 présente le nombre total de taxis adaptés visé à la fin des cinq années du programme dans chaque direction territoriale.

TABLEAU 1 – L'OBJECTIF PAR DIRECTIONS TERRITORIALES

Direction générale	Direction territoriale	Objectif quinquennal
Montréal et l'Ouest	Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	9
	Est-de-la-Montérégie	23
	Estrie	10
	Île-de-Montréal	178
	Laurentides–Lanaudière	11
	Laval–Mille-Îles	14
	Ouest-de-la-Montérégie	12
	Outaouais	10
Québec et l'Est	Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	15
	Chaudière-Appalaches	12
	Côte-Nord	7
	Mauricie–Centre-du-Québec	12
	Québec	31
	Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau	8
TOTAL		352

Les normes

Le véhicule doit être neuf, de type mini-fourgonnette, version allongée lorsque ce modèle est offert, et avoir quatre portières latérales. Une fois adapté, le véhicule doit répondre notamment aux normes minimales suivantes :

- La rampe d'accès ou la plate-forme élévatrice doit avoir une capacité minimale de 272 kilogrammes (600 livres) et une largeur utilisable de 736 millimètres (29 pouces).

- La pente de la rampe d'accès, si le véhicule en est muni, ne doit pas dépasser 12 degrés; la rampe doit être revêtue d'un matériau antidérapant.

- L'ouverture de la portière utilisée pour l'embarquement des fauteuils roulants et de leur occupant (côté droit du véhicule) doit avoir un dégagement de 1 422 millimètres (56 pouces) de hauteur et de 800 millimètres (31,5 pouces) de largeur.

- L'aménagement doit comporter un minimum de deux places pour les fauteuils roulants. À cette fin, l'habitacle doit avoir un dégagement minimal de 1 447 millimètres (57 pouces) de hauteur vis-à-vis des places pour les fauteuils roulants et de 1 473 millimètres (58 pouces) de largeur entre les poteaux B. L'espace libre entre le siège du conducteur et la banquette arrière doit être d'au moins 1 320 millimètres (52 pouces).

- Chaque fauteuil roulant doit être retenu au sol au moyen de pièces de fixation reliées à quatre points d'ancrage; une ceinture de sécurité comprenant une bande diagonale (baudrier) et une ceinture pelvienne doivent être prévues pour son occupant.

- Tout fauteuil roulant doit être installé de sorte que son occupant regarde vers l'avant du véhicule.

- Le plancher de l'habitacle doit être recouvert d'un matériau antidérapant.

- La banquette arrière du véhicule doit être conservée.

De plus, les conversions doivent respecter les normes canadiennes de sécurité pour les véhicules automobiles et être exécutées par une entreprise accréditée par Transports Canada.

Les normes que la Société de transport de Montréal (STM) impose aux propriétaires de taxi désirant obtenir des contrats sont plus exigeantes que les normes minimales du présent programme. Ces propriétaires sont donc également admissibles à une subvention pour l'adaptation de leur véhicule.

2. LE MANDAT

Après une première année d'existence du programme, le nombre de taxis adaptés en service est significatif et le MTQ veut vérifier si le programme mis en place et les types de véhicules subventionnés répondent aux besoins des propriétaires de taxis adaptés, des OTA ainsi que des usagers se déplaçant en fauteuil roulant. Il est décidé de réaliser une consultation auprès de ces personnes et de ces organismes relativement aux véhicules et à certains aspects du service de taxi adapté.

3. LA MÉTHODOLOGIE

Il est privilégié de procéder par voie de sondage postal auprès de ces trois groupes concernés par l'utilisation des taxis adaptés.

Le premier groupe, celui des propriétaires de taxis, est connu du MTQ, car les subventions sont directement versées aux propriétaires. Ce sont eux qui permettront d'accéder ensuite au deuxième groupe, soit les OTA qui utilisent les taxis adaptés, en fournissant, dans le questionnaire, le nom de ces organismes. Ensuite, le troisième groupe, soit les usagers en fauteuil roulant, peut être joint par l'intermédiaire des OTA, le MTQ ne possédant aucune donnée nominative sur ces personnes.

3.1 Les propriétaires de taxis adaptés

Dans un premier temps, ce sont les propriétaires de taxis adaptés ayant pris possession de leur véhicule adapté entre octobre 2001 et octobre 2002 qui font l'objet de cette consultation, car ils possèdent une expérience de quelques mois d'utilisation de leur véhicule.

En janvier 2003, 68 questionnaires sont expédiés aux propriétaires afin d'obtenir de l'information sur les usagers en fauteuil roulant qui ont été transportés ainsi que sur le nombre de courses effectuées à la demande des OTA. De plus, ils sont interrogés sur leur taux de satisfaction en ce qui a trait aux dimensions internes du véhicule, de ses composantes ainsi que du travail d'adaptation effectué.

Il est également demandé aux propriétaires de fournir le nom des OTA qui utilisent leurs services, ce qui permet de poursuivre le cheminement prévu dans cette démarche de consultation auprès du deuxième groupe.

3.2 Les organismes de transport adapté

Dans un deuxième temps, les OTA sont consultés. Ces organismes sont chargés par les autorités municipales d'offrir des services de transport adapté sur leur territoire. Les personnes handicapées qui répondent aux critères de la Politique d'admissibilité au transport adapté passent par un OTA pour obtenir des services de transport adapté.

Ces organismes sont interrogés sur leur utilisation des taxis adaptés, leur prévision quant à la demande de service et leur satisfaction par rapport à certains points précis.

3.3 Les personnes se déplaçant en fauteuil roulant

Après avoir obtenu des OTA le nombre d'usagers qui satisfont aux trois critères suivants, soit être âgé de 16 ans et plus, se déplacer en fauteuil roulant et ne souffrir d'aucune déficience intellectuelle, le MTQ évalue le nombre de questionnaires à expédier pour que le sondage soit valide. Les OTA procèdent ensuite à l'envoi postal auprès des usagers, selon le nombre de questionnaires indiqué. Le choix d'un échantillon suffisamment grand d'usagers et une sélection aléatoire de ceux-ci assurent ainsi une bonne représentativité de la population ciblée.

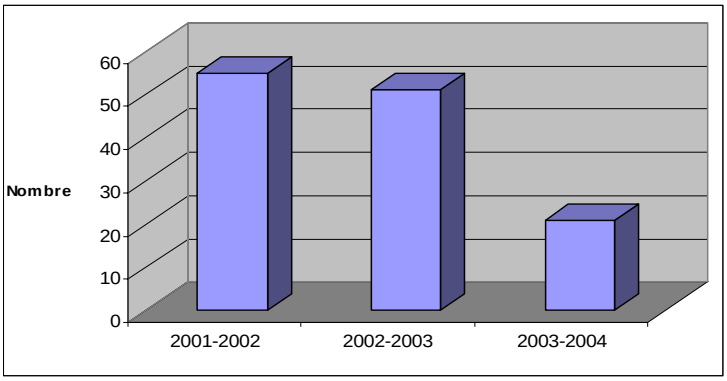
À cette étape de la démarche, l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ) a manifesté son intérêt à participer au sondage. Cet organisme, partenaire du MTQ dans les dossiers de transport adapté, met alors ses ressources à la disposition du MTQ et permet ainsi d'augmenter le nombre et la provenance des répondants potentiels. Un lien est fait entre les endroits où se trouvent les taxis subventionnés et le territoire des regroupements des usagers du transport adapté (RUTA).

L'objectif est de connaître la satisfaction des usagers à l'égard de six éléments précis, soit la courtoisie, la sécurité dans les manœuvres au moment de monter et de descendre, la sécurité de l'installation à l'intérieur du véhicule, le confort du véhicule, la propreté de celui-ci et la durée du trajet.

4. LES RÉSULTATS

Le graphique 1 montre la répartition par année budgétaire des 127 taxis adaptés au 1er décembre 2003. L'objectif fixé au début du programme était de procéder à 70 adaptations annuellement pendant la durée du programme.

GRAPHIQUE 1 - LES ADAPTATIONS RÉALISÉES



4.1 Les propriétaires de taxis adaptés

Au total, 68 propriétaires reçoivent un questionnaire et 38 y répondent. Le pourcentage de réponses est donc de 56 %.

La provenance des propriétaires

Le tableau 2 présente le nombre de propriétaires ayant reçu le questionnaire ainsi que le nombre de réponses reçues selon le découpage en vigueur au MTQ.

TABLEAU 2 – LA RÉPARTITION DES RÉPONDANTS SELON LES DT

Région	Direction territoriale	Propriétaires sondés	Réponses reçues
Île-de-Montréal	Île-de-Montréal	23	11
Direction générale de Montréal et de l'Ouest	Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	3	2
	Est-de-la-Montérégie	3	2
	Estrie	1	0
	Laurentides–Lanaudière	10	8
	Laval–Mille-Îles	7	4
	Ouest-de-la-Montérégie	2	1
	Outaouais	1	0
Direction générale de Québec et de l'Est	Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	2	2
	Chaudière-Appalaches	7	2
	Côte-Nord	1	1
	Mauricie–Centre-du-Québec	4	3
	Québec	4	2
	Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau	0	0
TOTAL		68	38

La clientèle

L'analyse des réponses fournies par les propriétaires montre qu'il existe, d'une région à l'autre, une grande disparité quant au nombre de personnes en fauteuil roulant qui utilisent les taxis adaptés. Alors que 15 propriétaires disent que les personnes en fauteuil roulant représentent plus de 75 % de la clientèle transportée, 18 disent que ce pourcentage n'atteint pas 25 %. Cinq autres propriétaires estiment quant à eux que ce pourcentage se situe autour de la moyenne de la clientèle en fauteuil roulant transportée, soit à 48 %.

Les demandeurs de services

Le nombre de courses effectuées pour le compte d'organismes tels que les hôpitaux, les écoles et les OTA varie énormément d'un propriétaire à l'autre. Certains propriétaires ne font jamais de courses pour ce type d'organismes; c'est notamment le cas pour quatre d'entre eux. Par contre, cinq propriétaires affirment que ces organismes constituent leurs demandeurs exclusifs de services. Selon l'ensemble des propriétaires de taxis adaptés, un peu plus de la moitié (53 %) de toutes les demandes de services proviennent de ce type d'organismes.

La clientèle non handicapée

Les taxis adaptés ne sont pas exclusivement réservés aux personnes handicapées se déplaçant en fauteuil roulant. En effet, les personnes non handicapées ont également accès aux taxis adaptés et on demande aux propriétaires de se prononcer sur la réaction de cette clientèle.

Pour huit propriétaires, ces véhicules servent exclusivement au transport adapté ou au transport de personnes en fauteuil roulant et ils n'ont donc pas à répondre à cette question.

Par ailleurs, les 19 propriétaires travaillant à l'extérieur de l'Île-de-Montréal et qui transportent les deux types de clientèle disent que la clientèle non handicapée réagit de manière positive. Parmi ces propriétaires, 5 signalent que 10 de leurs clients ont refusé de prendre place dans leur véhicule.

Toutefois, une particularité est observée chez les propriétaires qui travaillent sur le territoire de l'Île-de-Montréal. Des 11 propriétaires qui ont répondu au questionnaire, 3 ne mentionnent aucun refus de monter dans le taxi. Cependant, 8 indiquent que des clients refusent de prendre place dans leur véhicule. Pour 4 d'entre eux, le pourcentage de refus s'élève même de 40 à 75 % de la clientèle non handicapée.

Les problèmes rencontrés avec les véhicules

Il y a cinq marques de véhicules parmi les taxis qui ont fait l'objet d'une adaptation; il s'agit de Chevrolet, Dodge, Ford, Oldsmobile et Pontiac. Trois aspects sont évalués, soit les problèmes avec la rampe d'accès, les problèmes avec la portière latérale et les normes d'adaptation.

Le tableau 3 présente les problèmes rencontrés par les propriétaires en ce qui a trait à la rampe d'accès. Au total, 16 propriétaires sur 38 disent avoir eu des problèmes avec la rampe.

TABLEAU 3 – PROBLÈMES AVEC LA RAMPE D'ACCÈS

Marque	Adaptations réalisées	Problème rencontré	Propriétaires concernés
Chevrolet	9	Rampe détachée	1
Dodge	7	Câble et ressort défectueux	1
		Largeur insuffisante	1
		Problèmes d'ajustement	2
Ford	11	Pente trop abrupte	1
		Largeur insuffisante	1
		Bruit	1
Oldsmobile	3	Largeur insuffisante et bruit	2
Pontiac	8	Largeur insuffisante	3
		Fixations à ajuster	1
		Bruit	1
		Obstruction pour le client non-handicapé	1
TOTAL	38		16

Dans l'ensemble, les propriétaires signalent des problèmes d'ajustement mineur que l'entreprise qui a effectué l'adaptation peut régler. Cependant, la largeur de la rampe pose problème avec certains types de fauteuils roulants hors normes.

Le tableau 4 présente les problèmes rencontrés par les propriétaires avec la portière latérale par laquelle les clients en fauteuil roulant accèdent au véhicule. Les dimensions de cette portière rendent parfois impossible l'utilisation du véhicule, comme l'indique le tableau ci-dessous.

TABLEAU 4 – PROBLÈMES AVEC LA PORTIÈRE LATÉRALE

Marque	Adaptations effectuées	Problème rencontré	Propriétaires concernés	Déplacements impossibles
Chevrolet	9	Hauteur insuffisante	1	-
		Largeur insuffisante	1	2
Dodge	7	Largeur insuffisante	2	3
Ford	11	Bris à la portière	1	-
Oldsmobile	3	Hauteur insuffisante	2	-
		Largeur insuffisante	1	1
Pontiac	8	Largeur insuffisante	2	6
TOTAL	38			12

Selon les propriétaires, la dimension de la portière pose parfois problème : en tout 12 impossibilités de déplacement ont été signalées par 6 propriétaires. Le problème est le même que pour la rampe d'accès, soit la dimension des fauteuils roulants hors normes. Lorsque le problème est la hauteur insuffisante de la portière, il n'y a évidemment pas impossibilité d'utiliser le véhicule, puisque l'usager peut tout simplement baisser la tête et ainsi accéder au véhicule.

Les normes

Les normes d'adaptation imposées par le Programme font l'objet de quelques questions auprès des propriétaires. En fait, l'objectif est de déterminer dans quelle mesure les normes établies par le MTQ (normes MTQ) répondent aux besoins. Notons par ailleurs que les propriétaires de taxis qui veulent obtenir un contrat de la STM doivent se conformer aux normes de cet organisme (normes STM).

Le tableau 5 présente les problèmes rencontrés pour chacune des marques de véhicules selon les normes d'adaptation appliquées.

TABLEAU 5 – PROBLÈMES LIÉS AUX NORMES D'ADAPTATION

Marque	Normes	Nombre de véhicules	Problèmes liés aux normes	Propriétaires ayant signalé le problème
Chevrolet	MTQ	8	Manque d'espace	3
	STM	1		-
Dodge	MTQ	6	Manque d'espace pour de gros fauteuils	1
			Marche pour atteindre le siège arrière	1
	STM	1		-
Ford	MTQ	6	Longueur intérieure insuffisante	1
	STM	5	Dimension des fauteuils	1
Oldsmobile	MTQ	1		-
	STM	2	Longueur intérieure insuffisante	2
Pontiac	MTQ	6	Longueur et espace restreints	2
	STM	2		-
TOTAL		38		11

Les résultats montrent que la plupart des propriétaires de taxis adaptés semblent satisfaits des normes d'adaptation. Le problème le plus fréquent, signalé par 10 propriétaires sur 38, est le manque d'espace, qui là encore est lié à la dimension des fauteuils roulants hors normes.

Les entreprises spécialisées dans l'adaptation

Les entreprises qui ont procédé aux modifications des véhicules dont il est question dans ce sondage sont Van-Action et le Centre de transformation de véhicules Lanaudière inc., toutes deux situées au Québec.

Des 38 propriétaires sondés, 28 (74 %) se déclarent satisfaits du travail accompli par l'entreprise. Par contre, neuf ne se déclarent pas totalement satisfaits quant au résultat de l'adaptation. Les deux entreprises concernées reçoivent des critiques et des éloges. Étant donné la diversité des réponses, il est impossible de désigner une marque d'automobile ou une entreprise en particulier comme source des problèmes. Plusieurs estiment que des ajustements sont nécessaires après la livraison du véhicule.

Les recommandations

Le tableau 6 présente les recommandations des propriétaires de taxis adaptés en ce qui a trait aux composantes du véhicule.

TABLEAU 6 – LES RECOMMANDATIONS DES PROPRIÉTAIRES

Les recommandations	Propriétaires ayant fait la recommandation
Élever le toit et/ou le plancher (accroche les dos d'âne)	5
Rampe à 31¨ pour les fauteuils hors normes	2
Rampe élévatrice hydraulique plutôt que des planchers bas	1

4.2 Les organismes de transport adapté

Un questionnaire a été expédié à 28 organismes de transport adapté et 20 y ont répondu. Par contre, six questionnaires n'ont pas été retenus, car les OTA qui les avaient remplis n'utilisaient pas les services de taxis adaptés. Les résultats sont donc basés sur les réponses de 14 OTA et ils sont groupés selon 4 thèmes, soit la clientèle, l'accroissement de la demande prévu, le taux de satisfaction et les commentaires.

La clientèle

Dans l'ensemble, les organismes estiment que 1 163 personnes se déplaçant en fauteuil roulant répondent aux 3 critères déjà mentionnés, soit être âgé de 16 ans et plus, se déplacer en fauteuil roulant et ne souffrir d'aucune déficience intellectuelle.

En moyenne, sur une base hebdomadaire, 45 courses en taxi adapté sont demandées par ces 14 organismes.

L'accroissement de la demande

Des 14 OTA, 11 prévoient une faible augmentation de leurs demandes de déplacements par taxis adaptés. Ils considèrent que le nombre de taxis adaptés est suffisant dans leur région et pourrait même répondre à une demande plus forte. Onze organismes estiment que la répartition géographique des taxis adaptés dans leur région est satisfaisante.

Le taux de satisfaction

Ces organismes se prononcent sur les trois éléments suivants : l'accueil du chauffeur, la disponibilité des taxis adaptés et l'espace intérieur du véhicule.

En ce qui concerne l'accueil du chauffeur, tous les organismes se déclarent satisfaits, avec dix organismes qui se disent très satisfaits et quatre satisfaits.

En ce qui a trait à la disponibilité des taxis, les organismes sont assez satisfaits. Six d'entre eux se disent très satisfaits, sept satisfaits et un insatisfait. L'insatisfaction résulte du fait que le transporteur est peu intéressé à effectuer des courses n'ayant pas pour origine ou destination les limites du territoire qui lui est attitré.

Enfin, par rapport à l'espace intérieur, six organismes sont très satisfaits, sept sont satisfaits et un est insatisfait. Dans le cas de l'insatisfaction, l'organisme précise que le propriétaire a dû procéder à des modifications importantes aux ancrages au plancher ainsi qu'au siège arrière qui était trop haut. L'insatisfaction n'est donc pas le fait de l'OTA, mais plutôt du propriétaire du véhicule, qui lui en a fait part.

Les commentaires des organismes de transport adapté

Voici un résumé des commentaires généraux faits par les OTA :

- La répartition géographique pose parfois problème, notamment quand le service de taxi n'est pas sur le territoire de l'organisme ou n'est pas centralisé par rapport au territoire de l'organisme. Trois organismes signalent cet état de fait.

- L'espace intérieur est insuffisant quand le fauteuil roulant est plus large que la normale. De plus, la banquette arrière est jugée trop haute. Deux organismes signalent ces problèmes.

- Le besoin de formation des chauffeurs est mentionné par un organisme.

4.3 Les personnes se déplaçant en fauteuil roulant

Le tableau 7 montre la répartition des usagers en fauteuil roulant selon les informations reçues des OTA et des RUTA.

La population cible est constituée de 4 193 personnes. Un total de 1 396 questionnaires est expédié, en se basant sur l'hypothèse d'un taux de participation de 50 %. Les petits organismes, soit ceux qui regroupent 50 usagers en fauteuil roulant ou moins, envoient le questionnaire à tous leurs usagers en fauteuil roulant tandis que les gros organismes se limitent à un échantillon de leur clientèle, selon le nombre indiqué par le MTQ.

À noter qu'aucun taxi adapté n'était en service au Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau en date du 1er décembre 2003.

TABLEAU 7 – LA RÉPARTITION DES USAGERS SELON LES DT

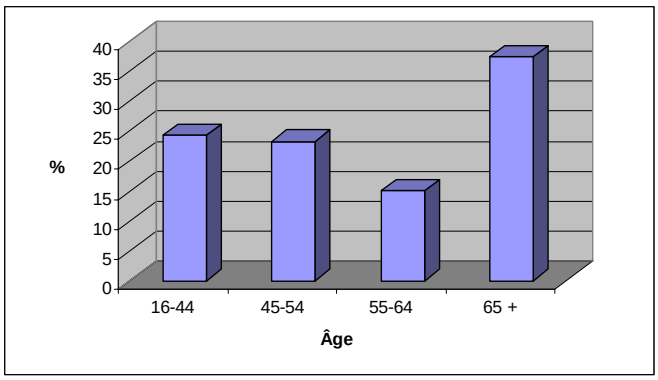
Région	Direction territoriale	Usagers
Île-de-Montréal	Île-de-Montréal	2 250
Direction générale de Montréal et de l'Ouest	Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	0
	Est-de-la-Montérégie	110
	Estrie	47
	Laurentides–Lanaudière	196
	Laval–Mille-Îles	672
	Ouest-de-la-Montérégie	410
	Outaouais	132
Direction générale de Québec et de l'Est	Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	125
	Chaudière-Appalaches	209
	Côte-Nord	0
	Mauricie–Centre-du-Québec	4
	Québec	38
	Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau	0
TOTAL		4 193

L'envoi des questionnaires est effectué en mai 2003 et 681 personnes y répondent. De ce nombre, 107 n'ont pas été retenus car les répondants n'utilisaient pas les taxis adaptés. Les résultats présentés dans cette section sont donc basés sur les réponses de 574 usagers en fauteuil roulant. Le taux de participation (41 %) est légèrement inférieur au taux de participation estimé (50 %) si on exclut de la clientèle cible de départ les non-utilisateurs de taxi adapté. Ce taux de réponse à un sondage postal est jugé très bon.

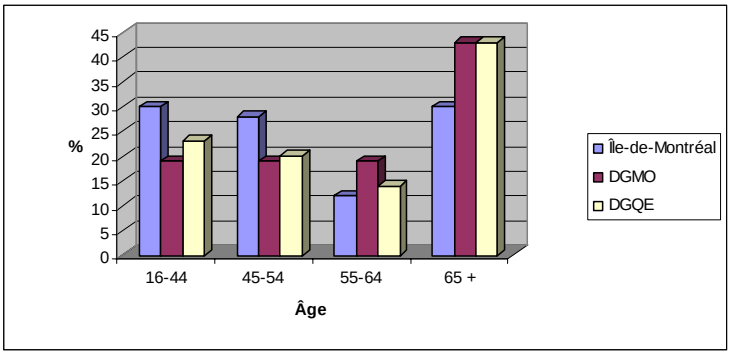
L'usager type

Le graphique 2 montre la répartition des répondants selon le groupe d'âge à l'échelle du Québec. Quant au graphique 3, il présente la répartition des usagers selon leur groupe d'âge par régions du MTQ.

GRAPHIQUE 2 – LES USAGERS PAR GROUPES D'ÂGE



GRAPHIQUE 3 – LES USAGERS PAR GROUPES D'ÂGE PAR RÉGIONS



On constate que la clientèle est un peu plus jeune sur l'Île-de-Montréal, où 58 % des usagers ont moins de 55 ans. Alors qu'à la DGMO cette tranche d'âge représente 37 % des usagers, la proportion s'élève à 43 % à la DGQE.

L'analyse des données montre également que plus de femmes que d'hommes utilisent les taxis adaptés. Cela est vrai partout, bien que la proportion des utilisatrices varie selon les régions. Ainsi, elle s'élève à 64 % à la DGMO, tandis que la répartition est plus partagée sur l'Île-de-Montréal avec 53 %, de même qu'à la DGQE avec 52 %.

Les déplacements

La clientèle de l'Île-de-Montréal fait un usage plus intensif des services de taxis adaptés que celle des autres régions. En effet, 54 % des usagers montréalais utilisent ce service plus d'une fois par semaine. Cependant, à la DGMO ainsi qu'à la DGQE, ceux qui l'utilisent le plus souvent le font de 1 à 4 fois par mois, avec respectivement 49 % et 43 % de la fréquence des déplacements.

GRAPHIQUE 4 - LA FRÉQUENCE D'UTILISATION

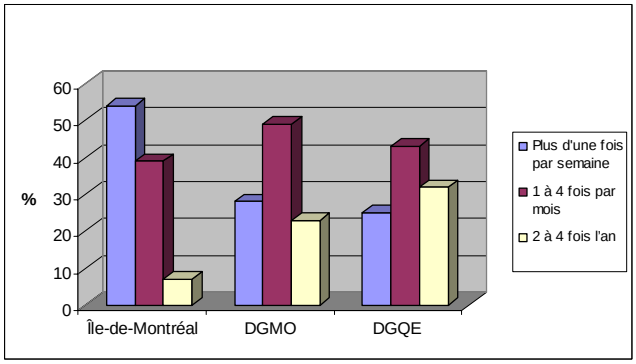


TABLEAU 8 - LES HABITUDES DE DÉPLACEMENT

Habitudes de déplacement	Île-de-Montréal	DGMO	DGQE
Heures de pointe	26 %	12 %	17 %
Hors des heures de pointe	27 %	39 %	38 %
Heures de pointe et hors des heures de pointe	45 %	45 %	38 %
Ne sait pas	2 %	4 %	7 %

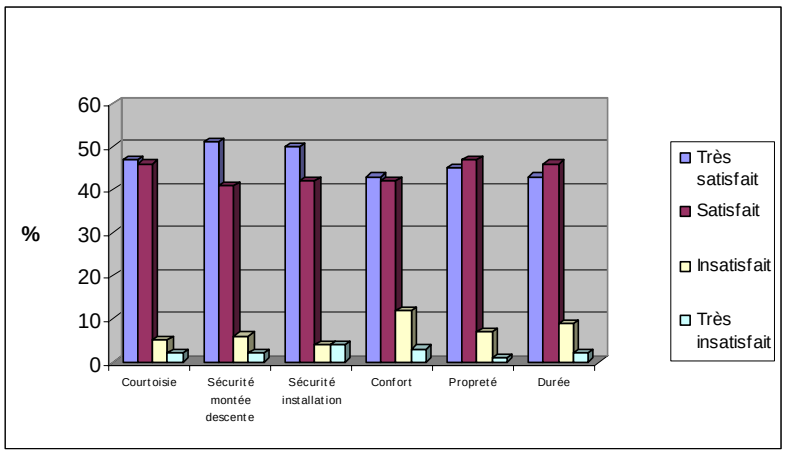
Sur l'Île-de-Montréal, l'usager type utilise le taxi adapté aussi souvent aux heures de pointe qu'en dehors des heures de pointe (45 %). Le reste de la clientèle se partage également aux heures de pointe seulement (26 %) et hors des heures de pointe seulement (27 %). À la DGMO et à la DGQE, la demande est moins forte aux heures de pointe (12 % et 17 %); les clientèles sont d'ailleurs comparables en ce qui a trait à la proportion des usagers qui utilisent le service en dehors des heures de pointe (39 % et 38 %) et de ceux qui l'utilisent autant en période de pointe qu'en dehors des heures de pointe (45 % et 38 %).

Les éléments sondés

L'objectif du sondage est de connaître le taux de satisfaction des utilisateurs des taxis adaptés pour les six éléments suivants : la courtoisie, la sécurité dans les manœuvres au moment de monter et de descendre, la sécurité de l'installation dans le véhicule, le confort du véhicule, la propreté de celui-ci ainsi que la durée du trajet.

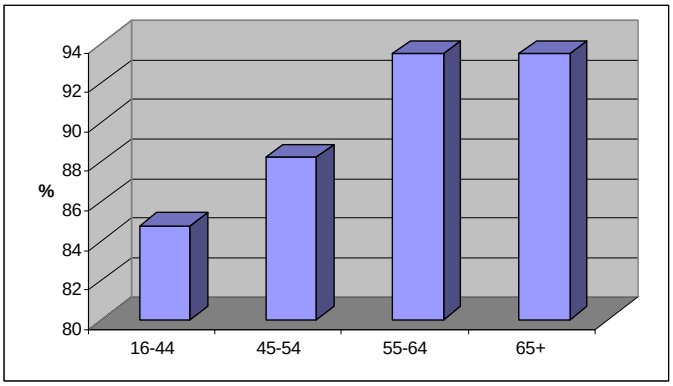
De façon générale, on observe que 90 % de la clientèle est satisfaite ou très satisfaite pour ce qui est de l'ensemble des éléments.

GRAPHIQUE 5 – LE TAUX DE SATISFACTION GLOBAL



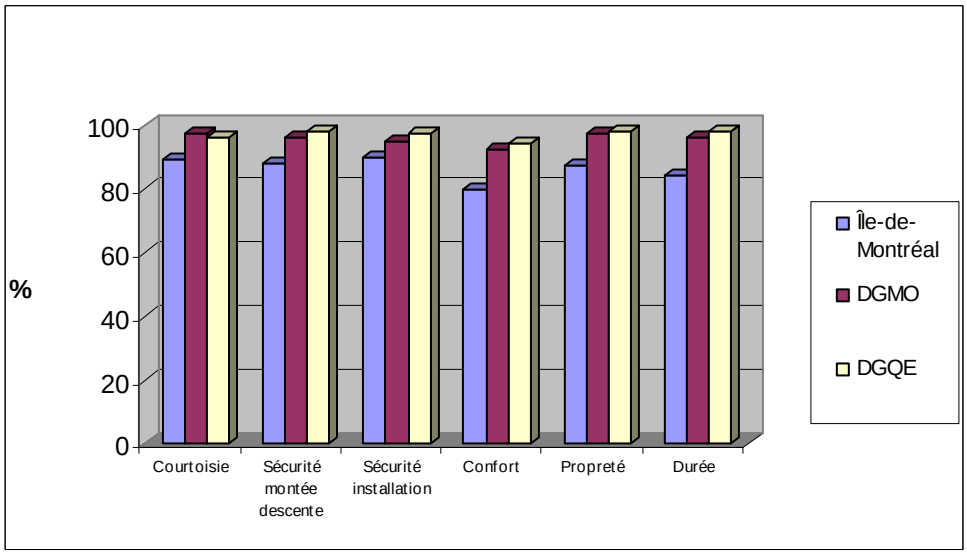
Le graphique 6 montre que la satisfaction augmente avec l'âge. Chez les moins de 45 ans, les pourcentages d'usagers très satisfaits varient entre 30 % et 37 %. Ces chiffres vont en augmentant avec l'âge, pour atteindre des pourcentages de 49 % à 65 % chez les 65 ans et plus. Il faut se rappeler que la clientèle plus jeune vient principalement de l'Île-de-Montréal.

GRAPHIQUE 6 –CLIENTÈLE SATISFAITE OU TRÈS SATISFAITE PAR GROUPES D'ÂGE



Le graphique 7 montre le taux de satisfaction par régions pour chacun des éléments. On peut observer une différence significative chez les usagers de l'Île-de-Montréal, pour lesquels le pourcentage de satisfaits ou très satisfaits est sensiblement plus faible, variant de 80 % à 90 % selon l'élément évalué; à la DGMO, ce pourcentage varie de 92 % à 97 %, tandis qu'à la DGQE il se situe entre 94 % et 98 %.

GRAPHIQUE 7 – CLIENTÈLE SATISFAITE OU TRÈS SATISFAITE PAR RÉGIONS



Il faut noter que le pourcentage d'usagers se disant très satisfaits pour chacun des éléments est nettement plus faible pour la clientèle de l'Île-de-Montréal que pour celle des deux grandes régions. Il se situe entre 31 % et 40 % pour l'Île-de-Montréal, alors qu'il varie de 52 % à 64 % à la DGMO et de 57 % à 76 % à la DGQE.

Par ailleurs, lorsque ces résultats sont analysés selon la fréquence d'utilisation, on observe que la satisfaction n'est ni croissante ni décroissante. Les plus grands utilisateurs, soit ceux qui utilisent le service une fois par semaine, sont satisfaits ou très satisfaits dans des pourcentages variant de 80 % à 89 % pour chacun des éléments. Les usagers utilisant les taxis adaptés de 1 à 4 fois par mois sont les plus satisfaits, avec des pourcentages variant de 91 % à 96 %. Quant à ceux qui les utilisent de 2 à 4 fois par année, les pourcentages varient de 82 % à 94 %.

Les mêmes données sont également analysées selon l'heure d'utilisation du taxi adapté. Ainsi, ceux qui l'utilisent à l'heure de pointe sont satisfaits ou très satisfaits des éléments évalués dans des pourcentages allant de 73 % à 93 %. Les usagers « hors pointe » sont, dans l'ensemble, beaucoup plus satisfaits, avec des pourcentages qui varient de 91 % à 96 %. Quant aux usagers qui utilisent les taxis adaptés autant aux heures de pointe que le reste de la journée, ils expriment leur satisfaction dans des pourcentages qui varient de 84 % à 92 %.

L'avantage que voient les usagers à utiliser le taxi adapté plutôt que le minibus fait également partie des points abordés dans le questionnaire. Alors que 34 % des répondants expriment une préférence pour l'utilisation du taxi adapté, 47 % d'entre eux n'ont de préférence pour aucun des deux moyens de transport. Enfin, 19 % expriment leur préférence pour le minibus.

La majorité des usagers n'utilisent pas les taxis adaptés en dehors du service qui leur est offert par l'OTA. En effet, seulement 15 % des usagers les utilisent à titre privé et ils n'en font usage, pour la majorité d'entre eux, que de 2 à 4 fois par année. Pour plusieurs, la principale raison invoquée pour ne pas les utiliser plus souvent est le coût des courses.

Les facteurs d'insatisfaction

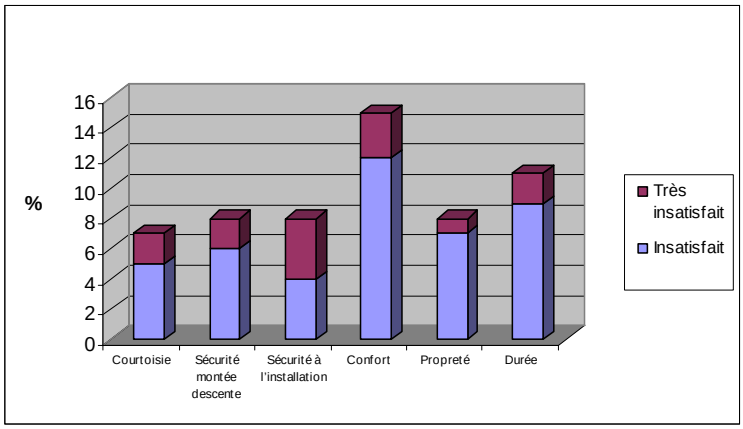
Parmi les réponses reçues, 123 répondants se disent insatisfaits ou très insatisfaits en ce qui concerne un ou plusieurs des 6 points ayant fait l'objet du sondage. Ces répondants relèvent parfois plus d'un élément d'insatisfaction, comme on peut le voir dans le tableau ci-dessous.

TABLEAU 9 – NOMBRE DE FACTEURS D'INSATISFACTION

Nombre d'éléments jugés insatisfaisants	Nombre de répondants	Total des répondants
0	451	451
1	60	123
2	32	
3	18	
4	5	
5	2	
6	6	
TOTAL	574	574

Parmi les éléments jugés insatisfaisants ou très insatisfaisants, ceux qui sont le plus fréquemment mentionnés sont le confort du véhicule et la durée du trajet. Le graphique 8 montre le pourcentage d'insatisfaction pour chaque élément.

GRAPHIQUE 8 – L'INSATISFACTION



Les raisons de ces insatisfactions sont précisées dans un espace réservé à des commentaires. Voici les commentaires des répondants sur les deux éléments d'insatisfaction les plus fréquemment mentionnés :

- Le véhicule provoque de l'insatisfaction chez 15 % de la clientèle. Les commentaires précisent que cette insatisfaction est principalement causée par le manque d'espace à l'intérieur des véhicules. Les personnes plus fortes et les fauteuils roulants hors normes, qui prennent évidemment plus d'espace, sont la plupart du temps la cause de ce sentiment d'inconfort chez les usagers. La position du fauteuil roulant à l'intérieur du véhicule est également souvent mentionnée.

- La durée du trajet est le deuxième point d'insatisfaction le plus souvent mentionné (11 %). Les commentaires, provenant principalement d'usagers de l'Île-de-Montréal, indiquent que les détours et la méconnaissance de la ville constituent les principales raisons de la longueur des trajets. Les usagers suggèrent de mieux organiser l'itinéraire et de le modifier à l'occasion pour que le même client ne soit pas toujours le dernier à descendre du véhicule.

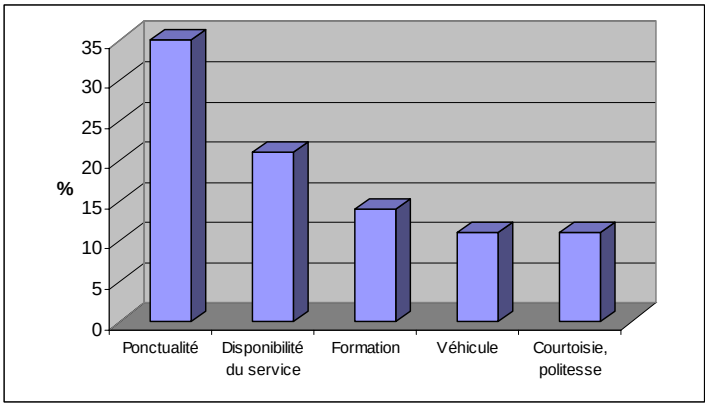
  La durée du trajet en fonction de la distance provoque beaucoup plus d'insatisfaction chez les usagers qui utilisent principalement le service de taxi aux heures de pointe. Le pourcentage d'insatisfaction atteint 26 % parmi cette clientèle, contre 6 % et 8 % respectivement parmi la clientèle qui utilise le service en dehors des heures de pointe et celle qui l'utilise autant en période de pointe que le reste de la journée. La durée du trajet en fonction de la distance fait plus d'insatisfaits chez les usagers hebdomadaires (19 %) que chez les usagers mensuels (5 %).

Le respect de la sécurité dans la manière dont l'usager est installé dans le taxi est le point pour lequel on enregistre le plus fort pourcentage de clients très insatisfaits, soit 4 %. À cet égard, on mentionne souvent le fait que les sangles sont mal attachées.

Les améliorations souhaitées

En réponse à une question ouverte, les répondants indiquent quel est, selon eux, le point qui nécessite le plus d'être amélioré. Alors que seulement 123 répondants se sont déclarés insatisfaits ou très insatisfaits d'au moins un élément à la question portant sur le taux de satisfaction, 288 répondants font une suggestion d'amélioration, c'est-à-dire que même des usagers satisfaits ou très satisfaits estiment qu'il y a un point à améliorer.

GRAPHIQUE 9 – POINTS À AMÉLIORER



Les deux principaux éléments à améliorer, selon les répondants, sont, dans l'ordre, la ponctualité (35 %) et la disponibilité du service (21 %). En ce qui concerne ce deuxième point, il révèle une mauvaise compréhension de l'objet du sondage : la question de la fréquence ou de la disponibilité du service relève des OTA et ne concerne donc pas directement le taxi adapté.

Les aspects jugés les plus importants à améliorer varient en fonction de la région de départ de l'usager. Selon les usagers de l'Île-de-Montréal, l'accent devrait être mis sur la ponctualité (45 %), la formation des chauffeurs (18 %) et la courtoisie ou politesse (14 %). À la DGMO, 17 % des usagers veulent une amélioration de la ponctualité, 17 % souhaitent une augmentation de la disponibilité du service et 12 % souhaitent une amélioration sur le plan des itinéraires. À la DGQE, c'est l'augmentation de la disponibilité du service qui est souhaitée en premier lieu (50 %), suivie par l'amélioration de la courtoisie (9 %).

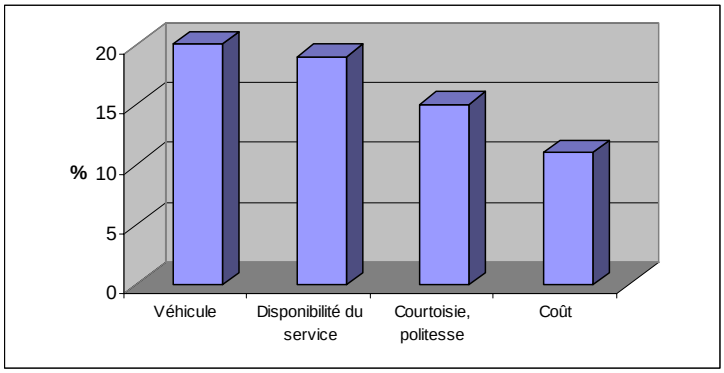
Les commentaires des usagers en fauteuil roulant

Sur les 55 répondants ayant fourni des commentaires, 40 sont satisfaits de l'ensemble des éléments abordés à la question portant sur les facteurs d'insatisfaction.

Le graphique 10 montre les quatre points les plus souvent mentionnés dans ces commentaires. Ceux-ci concernent en tout premier lieu le véhicule, où le manque d'espace est signalé; on mentionne également le risque accru d'endommager le fauteuil roulant en montant ou en descendant à cause de l'étroitesse du véhicule. Le deuxième point qui revient le plus fréquemment dans ces commentaires est l'augmentation de la disponibilité du service, mais, là encore, ce point relève du transport adapté en général et non pas directement du taxi adapté. En troisième lieu, la courtoisie et la politesse sont mentionnées comme présentant des lacunes.

En dernier lieu, on mentionne le coût de la course, qui est très élevé lorsque le taxi adapté est utilisé à titre privé, c'est-à-dire sans passer par l'OTA.

GRAPHIQUE 10 - COMMENTAIRES



5. LES CONCLUSIONS

Vous trouverez ci-après, par groupes de répondants, les principales conclusions tirées du sondage.

Les propriétaires de taxis adaptés

En moyenne, pour les propriétaires, la clientèle en fauteuil roulant compte pour 48 % de tous les déplacements effectués. Les demandes de service proviennent d'organismes, soit les hôpitaux, les écoles et les OTA, dans un pourcentage moyen de 53 %. Cependant, on note à cet égard une grande disparité entre les réponses. Alors que certains travaillent exclusivement pour des organismes, d'autres font très peu affaire avec eux.

Les entreprises spécialisées dans l'adaptation des véhicules donnent satisfaction à 74 % des répondants. Cependant, plusieurs propriétaires mentionnent des problèmes d'ajustement sur les véhicules et doivent faire appel à ces entreprises pour corriger la situation.

Le manque d'espace à l'intérieur du véhicule est une critique qui revient souvent. La dimension des fauteuils roulants hors normes est la cause de ce problème. La largeur de la portière latérale, problème signalé par certains propriétaires, a empêché, dans 12 cas, d'effectuer le déplacement à cause de la dimension des fauteuils roulants. Le même problème se pose en ce qui concerne la rampe d'accès, qui est parfois trop étroite pour les fauteuils roulants de dimension hors normes.

Les organismes de transport adapté

En moyenne, les OTA demandent aux propriétaires de taxis adaptés 45 courses par semaine. Ces organismes prévoient un faible accroissement de la demande, mais ils estiment que le nombre de taxis adaptés dans leur région devrait suffire pour répondre aux besoins supplémentaires. Par ailleurs, ils signalent que les propriétaires de taxis adaptés sont parfois réticents à effectuer des courses lorsque le point d'origine ou de destination est hors des limites de leur territoire. Il s'agirait selon eux d'une question de rentabilité.

Ces organismes expriment un degré de satisfaction élevé à l'égard des trois points qui ont fait l'objet du sondage, soit l'accueil du chauffeur, la disponibilité des taxis et l'espace à l'intérieur du véhicule. En ce qui concerne ce dernier point, on signale toutefois, là aussi, qu'il y a un problème avec les fauteuils roulants hors normes.

Les usagers en fauteuil roulant

L'usager type est de sexe féminin et est âgé de 65 ans et plus. Il utilise le taxi adapté de 1 à 4 fois par mois, et cela autant en période de pointe qu'aux autres heures de la journée.

Dans l'ensemble, les usagers en fauteuil roulant sont satisfaits à 90 % pour l'ensemble des six éléments qui ont fait l'objet du sondage, soit la courtoisie, la sécurité dans les manœuvres au moment de monter et de descendre, la sécurité de l'installation, le confort du véhicule, la propreté de celui-ci et la durée du trajet.

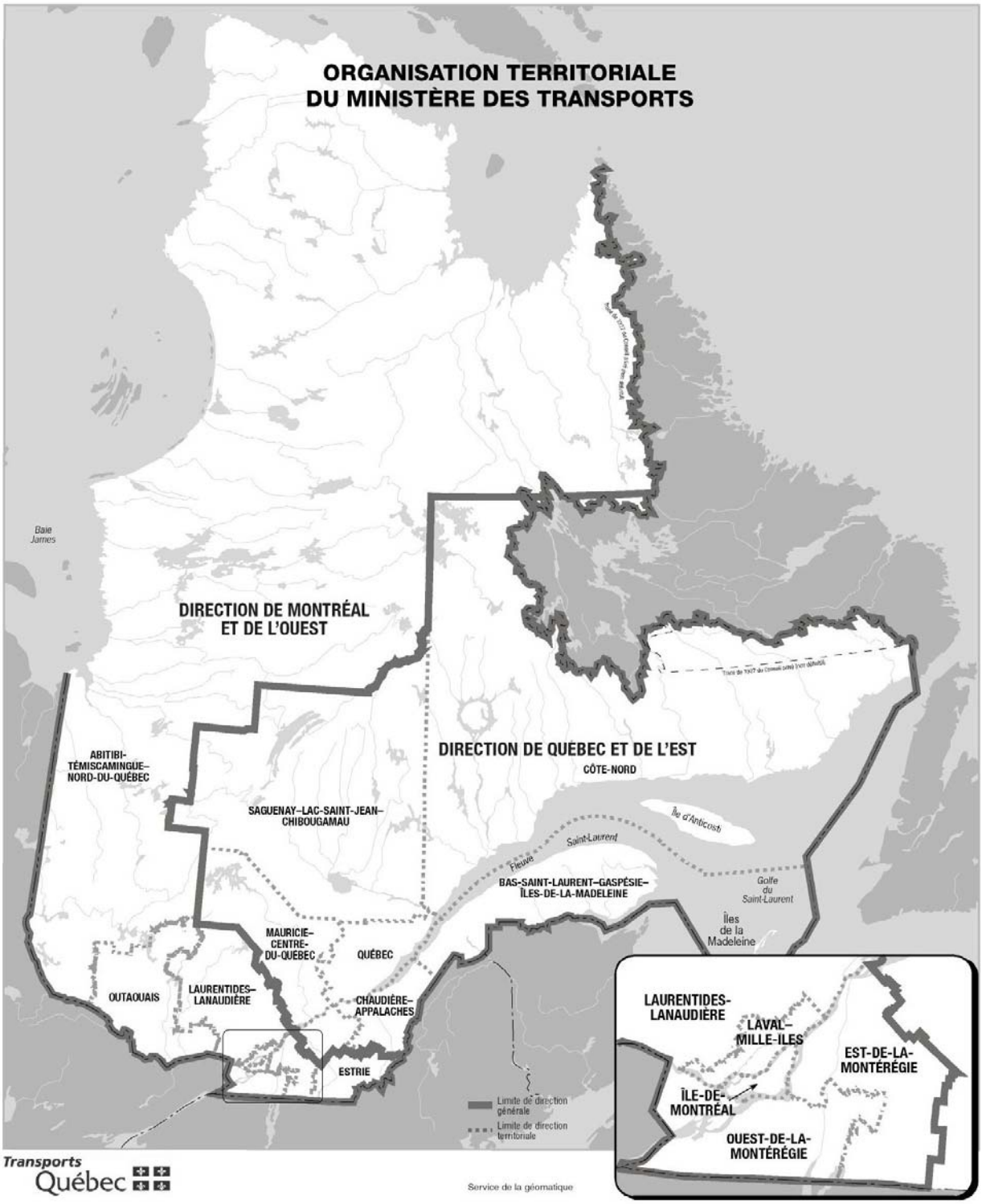
Le principal motif d'insatisfaction est le confort dans le véhicule, à cause du manque d'espace. Les usagers signalent la dimension des fauteuils roulants comme cause de cette sensation d'inconfort. La position du fauteuil roulant à l'intérieur du véhicule est également souvent mentionnée; pourtant, le Programme spécifie que le passager doit être placé de manière à faire face à la circulation.

La durée des trajets est également mentionnée comme problème. La clientèle de l'Île-de-Montréal souligne une méconnaissance de la ville chez les chauffeurs, qui a pour conséquence d'allonger considérablement les trajets.

La principale amélioration souhaitée par les usagers en fauteuil roulant a trait à la formation des chauffeurs de taxis adaptés, qui devraient être sensibilisés à leurs limitations, afin de les amener à porter une attention particulière dans la façon de les déplacer et à faire montre de plus de courtoisie et de politesse.

En conclusion, on constate que les trois groupes sondés expriment un degré de satisfaction très élevé à l'égard du Programme, qui semble bien répondre à l'ensemble des besoins.

ANNEXE I – ORGANISATION TERRITORIALE DU MTQ



ANNEXE II - Les entreprises d'adaptation de taxis

PROGRAMME DE SUBVENTIONS À L'ADAPTATION DES TAXIS POUR LE TRANSPORT DES PERSONNES SE DÉPLAÇANT EN FAUTEUIL ROULANT

Entreprises québécoises accréditées par Transports Canada
et autorisées à apposer la marque nationale de sécurité
OU
dont les véhicules sont convertis à l'étranger
et sont inscrits à la rubrique « Véhicules modifiés pour des personnes handicapées »
de la liste des véhicules admissibles des États-Unis

M. Yvon Laverdière, gérant du parc automobile
VAN-ACTION
4870, rue Courval
Saint-Laurent (Québec) H4T 1L1
Téléphone : (514) 342-5000 ou 1 800 668-8705
Télécopieur : (514) 342-2600 ou 1 800 361-1725
Courrier électronique : yvonl@van-action.com Site Internet : www.van-action.com

M. André Blain
PARA-PLUS
5625, rue Paré
Montréal (Québec) H4P 1S1
Téléphone : (514) 739-8030 ou 1 800 739-8030
Télécopieur : (514) 739-9488
Courrier électronique : paraplus@para-plus.ca Site Internet : www.para-plus.ca

M. Gérald Perreault
CENTRE DE TRANSFORMATION DE VÉHICULES LANAUDIÈRE INC.
9065-5333 QUÉBEC INC.
551, route 131
Notre-Dame des Prairies (Québec) J6E 7Y8
Téléphone : (450) 756-8067 ou 1 800 601-1808
Télécopieur : (450) 756-8161
Courrier électronique : auto.centre.joliette@qc.aira.com Site Internet : www3.sympatico.ca/ctvl

M. Eugène Trudel ou M. Mario Trudel
CENTRE AUTO DE DUBERGER
2957, boulevard Père-Lelièvre
Québec (Québec) G1P 2X9
Téléphone : (418) 683-4876 ou 1 800 253-4876
Télécopieur : (418) 687-2252
Courrier électronique : centreautoduberger@videotron.ca

Liste fournie par Transports Canada le 26 avril 2001 et mise à jour le 30 janvier 2003.

ANNEXE III – LES QUESTIONNAIRES

Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant

SONDAGE AUPRÈS DES PROPRIÉTAIRES DE TAXIS ADAPTÉS
Novembre 2002

SECTION 1 – IDENTIFICATION

SECTION 2 – RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE

Question 1

Depuis que vous avez commencé à opérer votre taxi adapté, avez-vous eu l'occasion d'effectuer du transport pour le compte d'un organisme de transport adapté?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, pour quel(s) organisme(s) _____

_____

Nombre de courses environ par semaine
pour le compte de l'organisme de transport adapté _____

Question 2

Parmi toutes les courses que vous effectuez, celles faites pour le compte d'institutions (hôpitaux, écoles, organismes de transport adapté, etc.) représentent approximativement quel pourcentage? _____ %

Question 3

De l'ensemble de toute la clientèle transportée, quel pourcentage représentent les personnes en fauteuil roulant? _____ %

Question 4

Quelles sont les démarches que vous avez réalisées pour faire connaître votre service adapté aux personnes en fauteuil roulant (si des articles ont paru dans les journaux, en joindre une photocopie si possible)?

_____

_____

SECTION 3 – RÉACTION DE LA CLIENTÈLE

Question 5

En général, quelle est la réaction de la clientèle non handicapée lorsqu'elle constate que le véhicule a été aménagé spécialement? _____

_____

_____

_____

_____

_____

Question 6

Est-il arrivé que des clients refusent de monter à bord lorsqu'ils ont constaté que le véhicule était spécialement adapté?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, le nombre de clients qui ont refusé de monter à bord? _____

_____

SECTION 4 – NORMES D'ADAPTATION

En vertu du programme de subventions, les adaptations apportées à votre véhicule devaient répondre à certaines caractéristiques minimales. Ainsi, la rampe d'accès doit avoir une capacité de 600 livres (272 kilogrammes), une largeur utilisable de 736 millimètres (29 pouces) et une pente maximale de 12°. La porte utilisée pour l'embarquement (côté droit du véhicule) doit avoir un dégagement minimal de 1 422 millimètres (56 pouces) de hauteur et de 800 millimètres (31,5 pouces) de largeur. La hauteur à l'intérieur de l'habitacle vis-à-vis les places pour les fauteuils doit être d'un minimum de 1 447 millimètres (57 pouces). L'espace libre entre le siège du conducteur et la banquette arrière (mesuré au niveau du plancher) doit être d'un minimum de 1 320 millimètres (52 pouces). La largeur entre les poteaux B (poteaux derrière les sièges du conducteur et du passager avant), mesurée à environ 736 millimètres (29 pouces) du sol, doit être d'au moins 1 473 millimètres (58 pouces).

Question 7

L'entente signée avec l'entreprise qui a effectué l'adaptation prévoyait quelles normes?

Normes minimales du programme ☐
(telles qu'établies par le Ministère)

Normes d'adaptation supérieures ☐
(exemple : les exigences de la Société de transport de Montréal)

N.B. Cette question ne réfère pas à des options de luxe telles que les sièges de type capitaine ou les ceintures rétractables.

Si vous avez coché «Normes d'adaptation supérieures», de quelles normes s'agit-il?

Question 8

Avez-vous déjà éprouvé des problèmes avec la rampe d'accès?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, les problèmes techniques étaient reliés à :

la capacité de la rampe (600 livres ou 272 kilogrammes) ☐
la largeur utilisable (29 pouces ou 736 millimètres) ☐
la pente (12° maximum) ☐
autre (spécifiez : _____) ☐

Question 9

Avez-vous déjà dû refuser un client en fauteuil roulant parce que la porte d'accès n'était pas suffisamment large?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, combien de fois un tel refus a-t-il été donné? _____

Question 10

Est-il arrivé que des clients en fauteuil roulant aient dû se baisser la tête pour pouvoir accéder au véhicule (hauteur de l'ouverture insuffisante)?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, combien de vos clients? _____

Question 11

Quel est le nombre maximum de personnes en fauteuil roulant que vous avez eu l'occasion de transporter en même temps? _____

Question 12

En référence à la question 11, est-ce que les dimensions intérieures étaient suffisantes pour effectuer confortablement les manœuvres d'embarquement?

Oui ☐ Non ☐

Question 13

Si vous avez répondu « Non » à la question précédente, quel(s) aspect(s) de l'aménagement devrait(ent), selon vous, être modifié(s) en tenant compte des caractéristiques de la marque de véhicule utilisé?

Question 14

Est-il arrivé que vous ayez dû refuser un client en fauteuil roulant, alors qu'aucun autre passager ne prenait place à l'intérieur du véhicule, parce que l'aménagement ne permettait pas de le placer à l'intérieur de l'habitacle?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, qu'est-ce qui devrait être amélioré pour pouvoir accepter le client?

Question 15

L'entreprise qui a procédé aux aménagements du taxi vous a-t-elle livré un produit conforme à votre demande et offert un service de qualité?

Oui ☐ Non ☐

Commentaires

Avez-vous reçu de cette entreprise une formation sur la façon de placer et d'attacher les fauteuils roulants ainsi que leur occupant?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, combien de temps a duré cette formation? _____

SECTION 5 – RECOMMANDATION

Question 16

Si vous aviez une seule recommandation à faire pour améliorer le programme lié à l'adaptation des taxis, quelle serait-elle?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Merci d'avoir pris quelques minutes pour compléter ce questionnaire. Veuillez, s'il vous plaît, l'insérer dans l'enveloppe retour pré-affranchie et le mettre à la poste le plus rapidement possible.

Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant

Sondage auprès d'organismes de transport adapté

QUESTION 1

Dans le cadre de vos opérations, utilisez-vous les services de taxis universellement adaptés répertoriés sur votre territoire?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, indiquez-nous de façon approximative les données suivantes :

Nombre de taxis adaptés auxquels vous confiez des courses _____

Nombre de courses/semaine par ces taxis adaptés _____

Nombre de clients différents en fauteuil roulant utilisant ces taxis adaptés _____

QUESTION 2

Prévoyez-vous un accroissement de votre demande pour l'utilisation de ces taxis adaptés ?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, à combien de courses par semaine s'élèvera votre demande? _____

QUESTION 3

Pour répondre aux besoins de votre organisme, y a-t-il suffisamment de taxis adaptés sur votre territoire?

Oui ☐ Non ☐

La répartition géographique de ces taxis répond-elle à vos besoins?

Oui ☐ Non ☐

Commentaires : _____

QUESTION 4

Parmi toutes les courses effectuées à votre demande par des taxis adaptés, quel est votre taux de satisfaction par rapport aux points suivants :

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait
Accueil, courtoisie	☐	☐	☐
Disponibilité	☐	☐	☐
Espace intérieur	☐	☐	☐

Remarques : _____

QUESTION 5

Faites-nous part de vos commentaires pour nous permettre d'améliorer le programme lié à l'adaptation des taxis.

Merci d'avoir pris quelques minutes pour compléter ce questionnaire. Veuillez le retourner à ***M^me^ Marielle Boutin par télécopieur au numéro (418) 646-4904*** *au plus tard le 15 mars 2003.*

Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant

SONDAGE AUPRÈS DES UTILISATEURS

Objectif du sondage

- Depuis octobre 2001, le ministère des Transports a mis en place le « Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant ». Ces taxis adaptés, de type mini-fourgonnette, font l'objet du présent sondage. Vos commentaires serviront à alimenter la réflexion sur ce programme.

Instructions et commentaires

- Vous avez été choisi au hasard parmi les usagers du transport adapté de votre région. Votre opinion est importante pour nous.

- Ce sondage peut être facilement complété en **moins de 10 minutes**.

- Il est entendu que toutes les informations recueillies seront traitées **confidentiellement** et de façon anonyme, l'objectif étant de connaître l'opinion générale des usagers.

- Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires concernant ce sondage, vous pouvez joindre Marielle Boutin, au ministère des Transports à Québec, au numéro de téléphone (418) 644-8856.

- Enfin, il est important que ce questionnaire soit **posté avant le vendredi 11 juillet 2003**, en utilisant l'enveloppe-réponse affranchie incluse dans cet envoi.

- Si vous perdiez votre enveloppe-réponse, vous n'auriez qu'à poster ce sondage à l'adresse suivante :

Madame Marielle Boutin
Direction du transport terrestre des personnes
Ministère des Transports
700, boul. René-Lévesque Est, 25e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration.

PROFIL DU RÉPONDANT

Afin de produire des résultats selon différents types d'usagers, voici quelques questions qui nous aideront à définir votre type d'usager.

1. Dans quelle municipalité demeurez-vous?_____

2. Quel est votre code postal? _____

3. À quel groupe d'âge appartenez-vous?

   A. 16 à 24 ans
   B. 25 à 34 ans
   C. 35 à 44 ans
   D. 45 à 54 ans
   E. 55 à 64 ans
   F. 65 ans et plus

4. Indiquez votre sexe

   A. Femme
   B. Homme

5. À quelle fréquence utilisez-vous les services de taxis adaptés?

   A. Plus d'une fois par semaine (soit plus de 50 fois par an)
   B. Environ une fois par semaine (soit de 35 à 50 fois par an)
   C. Environ 2 à 3 fois par mois (soit de 15 à 34 fois par an)
   D. Environ une fois par mois (soit de 5 à 14 fois par an)
   E. De 2 à 4 fois l'an
   F. Jamais (dans ce cas, le questionnaire se termine ici pour vous. Veuillez nous le retourner dans l'enveloppe-réponse affranchie incluse dans cet envoi.)

6. Quelle situation correspond le mieux à vos habitudes de déplacement en tant qu'usager du transport adapté?

   A. Je me déplace surtout aux heures de pointe (entre 7 h et 9 h ou entre 16 h et 18 h durant la semaine).
   B. Je me déplace surtout en dehors des heures de pointe.
   C. Je me déplace autant aux heures de pointe qu'en dehors des heures de pointe.
   D. Je ne sais pas.

SATISFACTION DE L'USAGER

7. Nous désirons connaître votre niveau de satisfaction par rapport à différents éléments du service de taxi adapté que vous utilisez. Encerclez le chiffre qui correspond à votre satisfaction par rapport aux éléments suivants :

	Liste des éléments	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
A)	La courtoisie du chauffeur de taxi	1	2	3	4
B)	Le respect de la sécurité dans les manœuvres d'embarquement et de débarquement	1	2	3	4
C)	Le respect de la sécurité dans la manière d'être installé à l'intérieur du taxi adapté	1	2	3	4
D)	Votre confort à l'intérieur du taxi adapté compte tenu de l'espace disponible	1	2	3	4
E)	La propreté du taxi adapté	1	2	3	4
F)	La durée du trajet compte tenu de la distance de déplacement	1	2	3	4
G)	Votre appréciation globale par rapport à l'ensemble du service de taxi adapté	1	2	3	4

8. Si vous avez coché « Insatisfait » ou « Très insatisfait » à l'égard d'un ou plusieurs éléments de la question précédente, que suggérez-vous?

9. Selon vous, quel est l'aspect le plus important du transport par taxi adapté qu'il faudrait améliorer?

_____
_____
_____
_____

10. Le fait d'être transporté en taxi adapté plutôt qu'en minibus adapté constitue-t-il un avantage pour vous au niveau de la discrétion et de l'anonymat?

    A. Oui
    B. Non
    C. Ça m'importe peu.

11. Utilisez-vous parfois ce service de taxi adapté à titre privé sans passer par l'intermédiaire de l'organisme de transport adapté (OTA)?

    A. Oui
    B. Non
    C. Je ne sais pas

    Si oui, combien de fois par mois? _____

Commentaires généraux :

_____
_____
_____
_____
_____
_____

MERCI DE VOTRE COLLABORATION