



Résultats du sondage de satisfaction des usagers 2026

Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de la clientèle d'Omnibus en février 2026. Nous avons rejoint 14% de notre clientèle active.

Voici une synthèse des résultats recueillis.

*Carine Wittig
Directrice générale*

Critères évalués auprès de la clientèle

Nous demandions de rapporter la satisfaction concernant ;

1) Service clientèle téléphonique d'Omnibus.

Critères évalués: *l'accueil lors de l'appel, La courtoisie, La compréhension de la demande, Les réponses claires et précises, Le temps d'attente en ligne, La satisfaction générale suite à l'appel.*

Nous avons reçu les mentions suivantes;

- ✓ 83% excellent
- ✓ 15% très bien
- ✓ 2% bien

2) Conducteurs et conductrices des véhicules.

Critères évalués: *accueil lors de l'entrée, courtoisie et politesse, prise en charge, aide à l'embarquement et/ou débarquement, arrimage des fauteuils, conduite du véhicule, respect de la sécurité routière.*

Nous avons reçu les mentions suivantes;

- ✓ 73% excellent
- ✓ 27% très bien

Nous avons observé des limites à recueillir des réponses à deux critères évalués soit *l'arrimage du fauteuil* car plusieurs répondants n'en utilisent pas et *le respect de la sécurité routière* puisque plusieurs répondants n'étaient pas en mesure de noter ce critère.

3) Admission au service et informations relatives à l'admission.

Nous n'avons pas pu évaluer de façon satisfaisante les critères de ces deux blocs en raison de plusieurs facteurs soit; les usagers étaient inscrits depuis de nombreuses années et n'avaient plus de souvenir de cette étape, plusieurs ont mentionner qu'un professionnel de la santé ou de la famille s'étaient occupé de cette étape pour eux et pour terminer plusieurs dossiers étaient des déménagements ne nécessitant pas de nouvelles procédures.

4) Satisfaction globale des services d'Omnibus.

Critères évalués: *disponibilité du service téléphonique, procédure de réservation, respect de l'horaire, horaire de service, coût du passage, territoire desservi, offre et qualité de service, confort à bord des véhicules, ambiance dans les véhicules, propreté des véhicules.*

- ✓ 68% excellent
- ✓ 32% très bien

L'ambiance à bord a été un critère impossible à qualifié pour plusieurs.

5) Traitement des plaintes.

Aucuns des répondants rejoints n'ont formulés de plainte auprès de notre service, ce critère n'a donc pas pu être évalué lors de ce sondage.

Commentaires divers

Certains échanges ont donné la place à des partages libres et des commentaires spécifiques aux répondants, voici ce qui a été verbalisé hors critères d'évaluation inscrit au formulaire;

- Vous êtes un service qui fait preuve de rigueur et de fiabilité.
- Pour mon résident qui est bénéficiaire de l'aide sociale, les frais de transport pour se rendre à des loisirs à l'extérieur de la MRC ne sont pas remboursés, ceci affecte sa capacité à y participer.
- J'apprécie beaucoup le fait qu'Omnibus fonctionne par téléphone et avec des rappels, ça m'évite d'oublier et je sais que je peux parler à quelqu'un.
- Omnibus répond à mes besoins, c'est fiable et les chauffeurs sont gentils, changez pas.
- Parfois je trouve mon trajet un peu long, quand c'est mon père qui m'amène c'est plus rapide mais je comprends parce que le minibus arrête chez beaucoup de monde.
- Les services d'Omnibus se sont améliorés avec les années, l'existence de la ligne d'urgence est très rassurante pour moi.