



MONTREAL

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
T 514 878-9825

QUÉBEC

3340, rue de La Pérade
3^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025

SONDAGE AUPRÈS DES PERSONNES INSCRITES AU TRANSPORT ADAPTÉ

RAPPORT FINAL

PRÉSENTÉ AU COMITÉ DE TRAVAIL REPRÉSENTANT LE CSSS HAUT-
RICHELIEU-ROUVILLE, LA VILLE DE SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU ET LA
TABLE DE CONCERTATION DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES
HANDICAPÉES DU HAUT-RICHELIEU

03	/CONTEXTE, OBJECTIF ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE
04	/FAITS SAILLANTS
09	/CHAPITRE 1 : PROFIL DES RÉPONDANTS
14	/CHAPITRE 2 : HABITUDES DES UTILISATEURS
25	/CHAPITRE 3 : SATISFACTION DES UTILISATEURS
33	/CHAPITRE 4 : ATTENTES ET BESOINS DES PERSONNES INSCRITES
39	/CONCLUSIONS

ANNEXES

- /1.** MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE
- /2.** QUESTIONNAIRE
- /3.** TABLEAUX STATISTIQUES DÉTAILLÉS (SOUS PLI SÉPARÉ)

CONTEXTE ET OBJECTIF	Le comité de travail sur le transport adapté regroupe le CSSS Haut-Richelieu–Rouville, la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu et la Table de concertation des associations de personnes handicapées du Haut-Richelieu. Ce comité souhaitait avoir un portrait rigoureux et objectif des perceptions à l'égard du service auprès des personnes inscrites. Il a mandaté SOM pour la réalisation d'une étude téléphonique auprès de sa clientèle. Cette étude avait déjà été réalisée par SOM une première fois en 2011. Lorsque pertinent, une comparaison des résultats entre les deux périodes a été effectuée.
POPULATION CIBLE	Les personnes inscrites au service de transport adapté du Haut-Richelieu.
ÉCHANTILLONNAGE	On a tenté de faire le maximum d'entrevues possible (recensement). La totalité des personnes inscrites, 1 194 personnes, a été contactée. Au total, 609 entrevues ont été complétées.
COLLECTE	Entrevues téléphoniques réalisées du 4 avril au 2 mai 2016. Taux de réponse : 63,8 %.
PONDÉRATION	Les données ont été pondérées afin d'assurer que les résultats présentés soient parfaitement représentatifs de la population à l'étude en fonction de l'âge, du type de résidence (individuelle ou collective) et du type de limitation (physique ou intellectuelle).
MARGE D'ERREUR	Ensemble : $\pm 3,0$ % (à un niveau de confiance de 95 %) <ul style="list-style-type: none">• Individuelle/intellectuelle ou psychique : $\pm 5,8$ %• Individuelle/physique : $\pm 3,6$ %• Collective/intellectuelle ou psychique : $\pm 9,1$ %• Collective/physique : $\pm 13,5$ %

Faits saillants



Profil des répondants

Type de limitation et de résidence

- La majorité (56 %) vit en résidence individuelle avec une limitation physique.
- Les deux tiers (67 %) composent avec une limitation physique.
- Deux fois sur trois (68 %), la personne inscrite a directement été interrogée.
- Plus de la moitié (57 %) des répondants ont mentionné spontanément avoir un problème de mobilité. Les répondants ont souvent mentionné plus d'une limitation.
- La majorité (70 %) des répondants doivent utiliser un appareil pour se déplacer. On retrouve en majorité des fauteuils roulants.

Profil sociodémographique

- On retrouve un peu plus de femmes (55 %) que d'hommes.
- On observe une forte proportion de gens âgés : 47 % sont âgés de 65 ans ou plus. Ensuite, 48 % ont entre 21 et 64 ans. Seulement 5 % sont âgés de 20 ans ou moins.
- La grande majorité (78 %) des répondants vivent dans la municipalité de Saint-Jean-sur-Richelieu. Les autres sont répartis dans plusieurs autres municipalités de la Montérégie.

La majorité (71 %) des personnes inscrites utilisent le service de transport adapté.

On observe certains segments qui se distinguent pour les :

UTILISATEURS RÉGULIERS (plusieurs fois par semaine ou chaque jour)

- On a plus d'utilisateurs régulier parmi les groupe suivants :
- + Se déplacent pour le travail ou les études
 - + Sont âgés de 18 à 54 ans
 - + Ceux qui ont une limitation intellectuelle
 - + Ceux qui se déplacent en autobus

UTILISATEURS OCCASIONNELS (plusieurs fois par mois ou moins souvent)

- On a plus d'utilisateurs occasionnels parmi les groupe suivants :
- + Se déplacent pour les rendez-vous médicaux
 - + Ont une limitation physique
 - + Sont âgés de 55 ans ou plus
 - + Se déplacent en taxi

Raisons d'utiliser le transport adapté

- Rendez-vous médicaux (sur le territoire : 52 %; hors du territoire : 18 %)
- Loisir (44 %)
- Travail (20 %)

Raisons de ne pas utiliser le transport adapté

- N'a pas besoin du service de transport adapté.
- Le transport adapté dans sa forme actuelle ne répond pas à leurs besoins.

Le service de retour sur appel (après à un rendez-vous médical)

- Une large proportion des usagers qui se déplacent pour les rendez-vous médicaux utilisent régulièrement le service de retour sur appel.
- La très grande majorité (89 %) des usagers se disent satisfaits de ce service.
- Le temps moyen d'attente est de 20 minutes.

Le taxi et l'autobus sont tous deux largement utilisés (63 % taxi et 52 % autobus).

Néanmoins, seulement 15 % des usagers utilisent autant l'un que l'autre. Par conséquent, nous observons un profil spécifique pour chaque type de véhicule.

UTILISATEURS DU TAXI

Plus d'utilisateurs du taxi parmi : utilisateurs occasionnels, 55 ans ou plus, ceux ayant une limitation physique et ceux se déplaçant pour des rendez-vous médicaux.

UTILISATEURS DE L'AUTOBUS

Plus d'utilisateurs de l'autobus parmi : utilisateurs réguliers, ceux ayant une limitation intellectuelle, ceux se déplaçant pour le travail.

Presque tous les usagers (95 %) se déplacent le jour, la semaine.

Viennent ensuite ceux qui se déplacent le jour, la fin de semaine (31 % des usagers).

Les titres de transport les plus achetés (parmi tous les usagers inscrits / utilisateurs concernés).

Carnet (35 % / 49 %)

Passage simple (33 % / 46 %)

Carte mensuelle (11 % / 18 %)

Le transport adapté arrive généralement à l'heure convenue (selon 85 % des usagers).

Lorsqu'il n'est pas à l'heure, il est jugé très souvent un peu en retard (selon 45 % des usagers). En moyenne, le retard est de 19 minutes.

Les usagers passent en moyenne 30 minutes à bord du véhicule.

Plus du quart (27 %) y passent plus de 30 minutes. Ce sont davantage les travailleurs ayant une limitation intellectuelle et vivant en résidence collective.

Peu d'utilisateurs ont essuyé un refus de service (15 %).

Les motifs de refus principaux concernent le délai de réservation ou l'indisponibilité du service au lieu de destination ou au moment souhaité.

Satisfaction générale

Presque tous les usagers (94 %) sont satisfaits du service de transport adapté.

Les 55 ans ou plus se disent davantage très satisfaits.

Les aspects les plus satisfaisants

Le comportement avenant des conducteurs de véhicule est très apprécié des usagers.

Il est intéressant de noter que la tarification à l'intérieur du territoire desservi et les heures de service obtiennent de très bonnes notes d'évaluation également.

Les aspects les moins satisfaisants

L'efficacité du service de messages si le responsable de la répartition est absent.

La facilité à obtenir un transport adapté en situation d'urgence.

Le tarif pour les déplacements hors du territoire desservi.

Peu d'usagers ont déjà porté plainte (15 %).

La grande majorité (78 %) des usagers se disent à l'aise de porter plainte.

La procédure pour le dépôt d'une plainte n'est pas connue de tous. En effet, 46 % des usagers ne la connaissent pas.

Améliorations suggérées par les usagers

La majorité (53 %) des usagers n'a pu se prononcer sur des améliorations possibles du service.

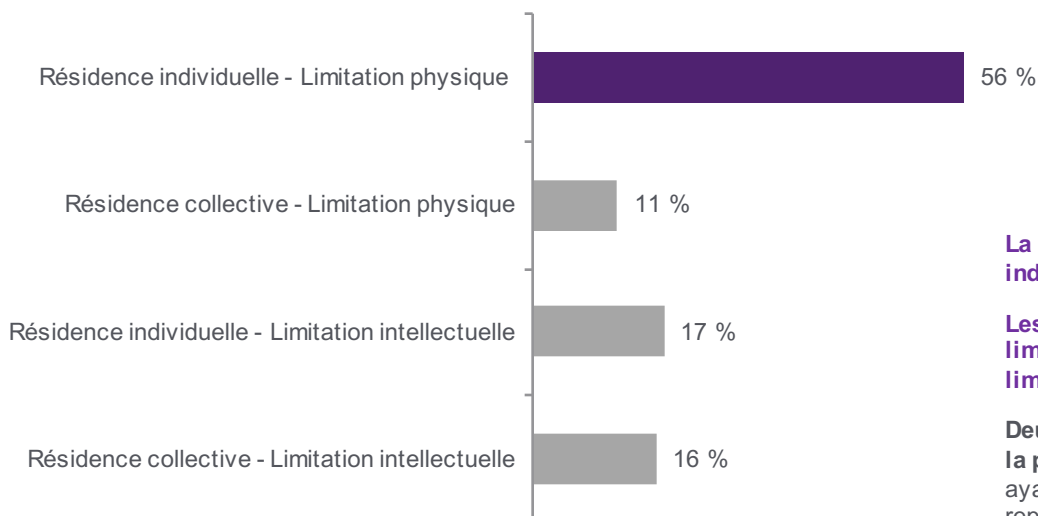
De plus, nous observons une grande diversité dans les améliorations suggérées par les usagers.

Chapitre 1

PROFIL DES RÉPONDANTS

TYPE DE RÉPONDANT

Base : tous les répondants, n : 609



En 2011, l'échantillon comportait un peu moins d'usagers en résidence individuelle (68 % contre 73 % cette année.)

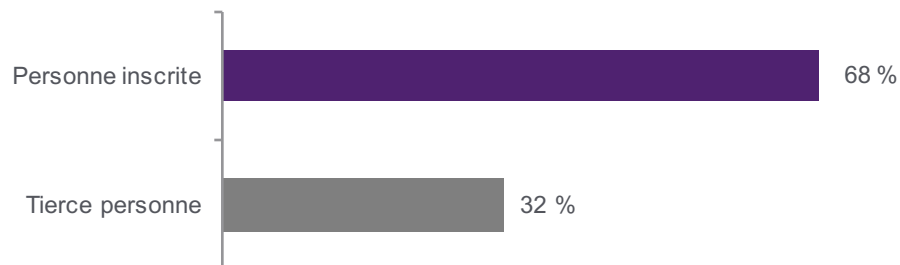
La majorité (56 %) des répondants vivent en résidence individuelle avec une limitation physique.

Les deux tiers (67 %) des répondants ont une limitation physique; tandis que le tiers (33 %) ont une limitation intellectuelle.

Deux fois sur trois, nous avons directement interrogé la personne inscrite. Ce qui implique que les personnes ayant une limitation intellectuelle ont souvent (69 %) été représentées par une tierce personne.

STATUT DU RÉPONDANT

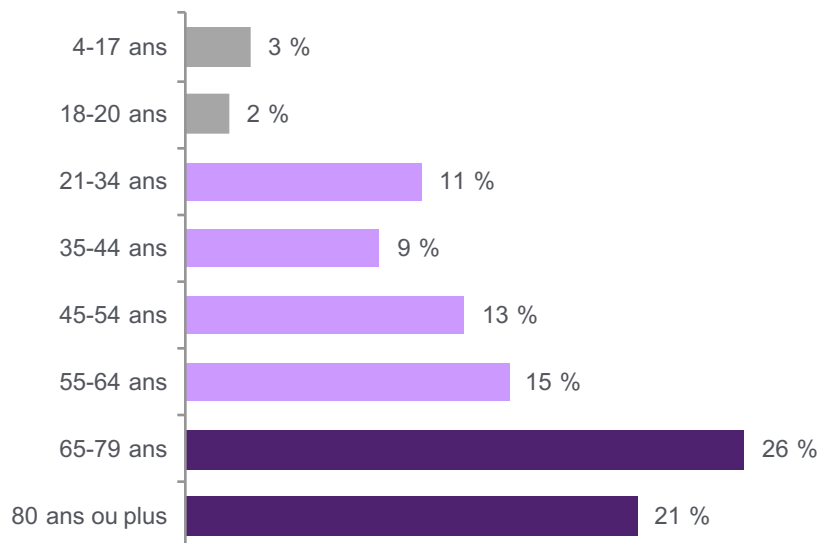
Base : tous les répondants, n : 609



En 2011, 52 % des répondants étaient des personnes inscrites, comparativement à 68 % cette année.

ÂGE DE LA PERSONNE INSCRITE

Base : tous les répondants, n : 609



Groupes d'âge	%
4-17 ans	3
18-34 ans	13
35-54 ans	21
55 ans ou plus	63

SEXE DE LA PERSONNE INSCRITE

Base : tous les répondants, n : 609



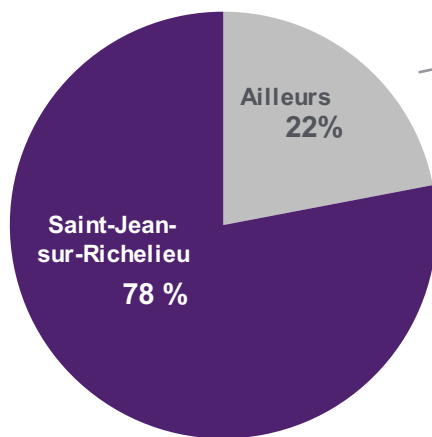
L'échantillon comporte presque autant d'hommes (45 %) que de femmes (55 %).

Près de la moitié (47 %) des répondants étaient âgés de 65 ans ou plus. Ensuite, autant (48 %) étaient âgés entre 21 et 64 ans. Finalement, nous avons très peu (5 %) de personnes inscrites âgées de 20 ans ou moins.

En 2011, les répondants âgés de 65 ans ou plus représentaient 38 % de l'échantillon, comparativement à 47 % cette année.

MUNICIPALITÉ OÙ RÉSIDE LA PERSONNE INSCRITE

Base : tous les répondants, n : 609



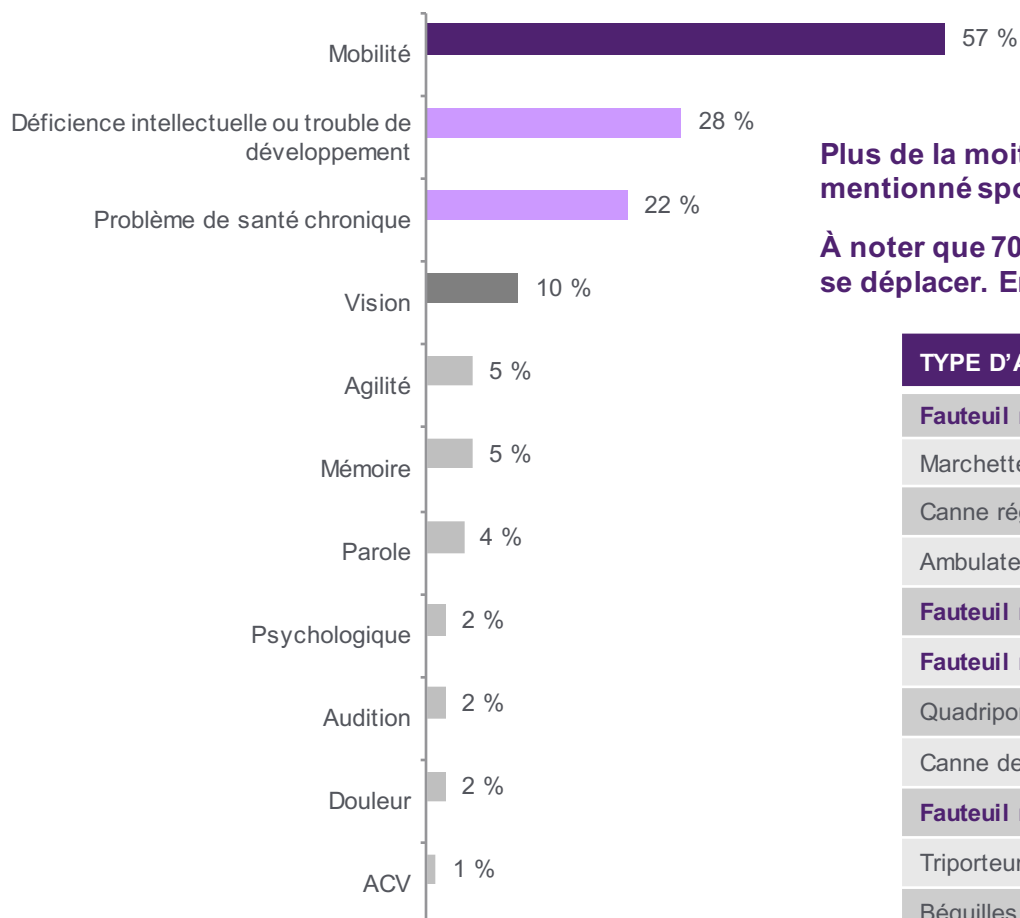
AILLEURS (AUTRES MUNICIPALITÉS)

- Saint-Rémi (3 %)
- Mont-Saint-Grégoire (2 %)
- Sainte-Martine (2 %)
- Saint-Alexandre (2 %)
- Saint-Chrysostome (1 %)
- Saint-Anne-de-Sabrevois (1 %)
- Saint-Blaise-sur-Richelieu (1 %)
- Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix (1 %)
- Saint-Georges-de-Clarence (1 %)
- Napierville (1 %)
- Saint-Patrice-de-Sherrington (1 %)
- Autre (6 %)

La grande majorité (78 %) des personnes inscrites interrogées vivent dans la municipalité de Saint-Jean-sur-Richelieu.

TYPE DE LIMITATION

Base : tous les répondants, n : 609
(Ensemble des 3 mentions possibles)



En 2011, l'échantillon comportait moins de répondants qui avaient besoin d'un appareil pour se déplacer (64 % contre 70 % cette année).

Plus de la moitié (57 %) des personnes inscrites interrogées ont mentionné spontanément avoir un problème de mobilité.

À noter que 70 % des répondants doivent utiliser un appareil pour se déplacer. En majorité, on retrouve des fauteuils roulants.

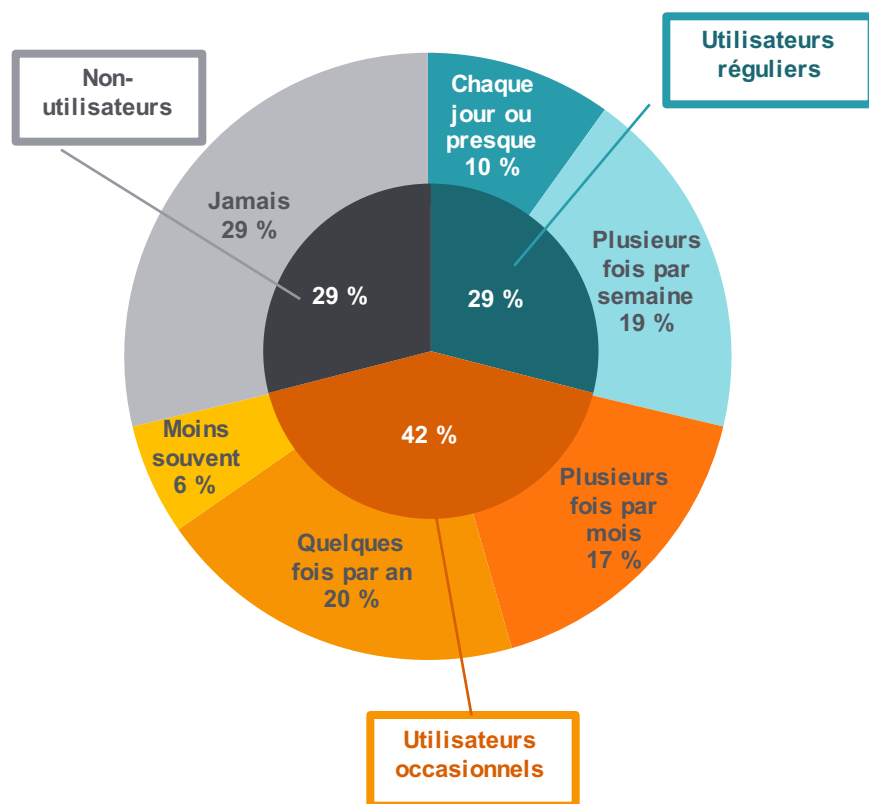
TYPE D'APPAREIL	%
Fauteuil roulant manuel pliant	24
Marchette (pliante et non pliante)	21
Canne régulière	21
Ambulateur	18
Fauteuil roulant manuel rigide	12
Fauteuil roulant motorisé	12
Quadriporteur	8
Canne de support blanche	6
Fauteuil roulant (type non précisé)	3
Triporteur	2
Béquilles	2
Autre	9

Chapitre 2

HABITUDES DES UTILISATEURS

QHAB1R. Utilisez-vous le service de transport adapté...?

Base : tous les répondants, n : 609



71 % D'UTILISATEURS

La fréquence d'utilisation partage les personnes inscrites en trois groupes :

Utilisateurs réguliers (29 %)

Utilisateurs occasionnels (42 %)

Non-utilisateurs (29 %)

Le motif de déplacement influence significativement la fréquence d'utilisation. Le travail et les études incitent à l'utilisation régulière du transport adapté; tandis que les rendez-vous médicaux amènent davantage une utilisation occasionnelle.

- 83 % des utilisateurs qui se déplacent pour le travail et 87 % de ceux qui se déplacent pour les études utilisent régulièrement le transport adapté.
- La grande majorité des usagers qui se déplacent pour les rendez-vous médicaux (dans le territoire : 72 %; hors du territoire : 82 %) utilisent le transport adapté sur une base occasionnelle.

Les utilisateurs réguliers sont surreprésentés dans le groupe d'âge des 18-54 ans, parmi ceux qui se déplacent en autobus et chez ceux qui ont une limitation intellectuelle,.

Les utilisateurs occasionnels sont plus présents parmi les 55 ans ou plus, ceux qui ont une limitation physique ou qui se déplacent en taxi.

Les non-utilisateurs sont proportionnellement plus nombreux chez ceux qui résident dans un logement individuel avec une limitation physique.

QMOTAR. Pourquoi n'utilisez-vous pas le service de transport adapté...?

Base : les non-utilisateurs, n : 330
(ensemble des 3 mentions possibles)

MOTIFS MENTIONNÉS DE MANIÈRE SPONTANÉE	%
Utilise un autre moyen de transport	38
N'a pas besoin de transport adapté	29
Ne l'utilise qu'à l'occasion, sans plus	10
La condition de santé ne le permet pas	7
Le territoire desservi ne convient pas aux besoins	4
N'a pas encore eu l'occasion de l'utiliser	4
Les délais de réservation ne conviennent pas	3
Le véhicule n'est pas suffisamment adapté aux handicaps	3
A besoin d'être accompagné	3
Le coût est trop onéreux	3
A besoin d'être accompagné	3
Autre	13

Les deux motifs les plus souvent mentionnés indiquent que les non-utilisateurs n'ont pas besoin du transport adapté. D'une part, 38 % d'entre eux disposent d'une alternative; d'autre part, 29 % mentionnent ne pas en avoir besoin.

- Ajoutons que 70 % de ceux ayant mentionné que le transport adapté arrive à l'occasion ou rarement à l'heure invoquent l'utilisation d'un autre moyen de transport.

Pour environ une personne sur quatre, le transport adapté dans sa forme actuelle ne convient pas aux besoins.

Plus de la moitié (57 %) des utilisateurs qui se déplacent le soir, la semaine, mentionnent ne pas avoir besoin du transport adapté.

Les utilisateurs qui se déplacent pour les loisirs considèrent davantage que les autres (15 %) que les délais de réservation ne conviennent pas.

Il semble que les 18-34 ans aient plus de difficulté que les autres (12 %) à gérer leur temps avec le service de transport adapté.

QHAB7A. Utilisez-vous le service de transport adapté SURTOUT pour...?

Base : les utilisateurs, n : 432
(ensemble des 3 mentions possibles)

Principales utilisations du transport adapté	%
Les rendez-vous médicaux dans le territoire	52
Les loisirs	44
Le travail	20
Les rendez-vous médicaux hors du territoire	18
Les études	3
Aller au centre de jour, centre adapté ou centre d'adaptation	3
Aller faire les courses, magasiner, aller chez le coiffeur	1
Rendez-vous médicaux et thérapie (territoire non précisé)	1
Visiter la famille	1
Les implications sociales (bénévolat, association, etc.)	1



LES RENDEZ-VOUS MÉDICAUX SONT LA PRINCIPALE RAISON D'UTILISATION.

Viennent ensuite les loisirs, puis le travail.

Ceux qui se déplacent pour les rendez-vous médicaux sont proportionnellement plus nombreux chez les plus âgés (72 % pour les 55 ans ou plus), ceux qui souffrent de limitation physique (73 %) ou de problèmes de santé divers.

Nous retrouvons davantage d'utilisateurs pour les loisirs parmi ceux se déplaçant plusieurs fois par semaine (55 %) ou plusieurs fois par mois (53 %).

Le taux d'utilisation pour le travail est de 72 % parmi ceux qui l'utilisent chaque jour et de 50 % parmi ceux ayant une limitation intellectuelle.

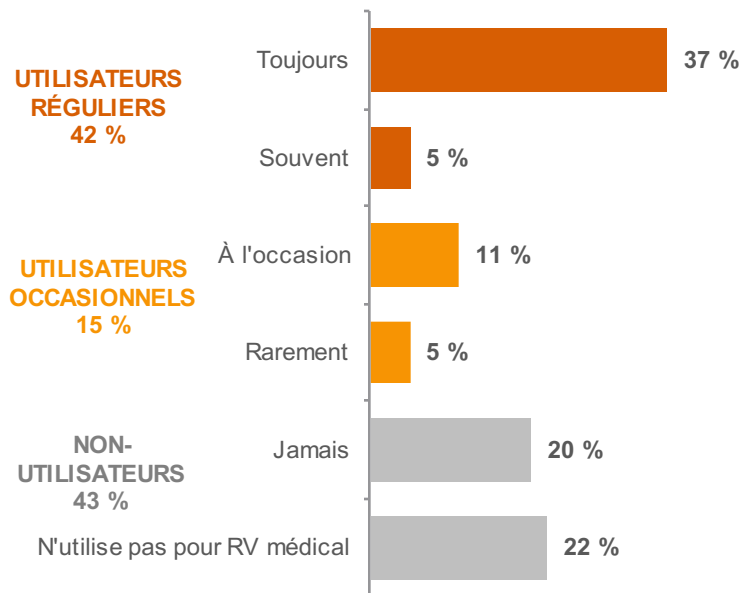
Comparativement à 2011, on observe des variations importantes dans les principales utilisations.

Principales utilisations	2016	2011
Les rendez-vous médicaux	52 % (dans territoire)	49 % (non précisé)
Les loisirs	44 %	28 %
Le travail	20 %	28 %

SERVICE DE RETOUR SUR APPEL LORS D'UN RENDEZ-VOUS MÉDICAL

QHAB13A. Pour revenir à destination après un rendez-vous médical, utilisez-vous le service de retour sur appel du transport adapté?

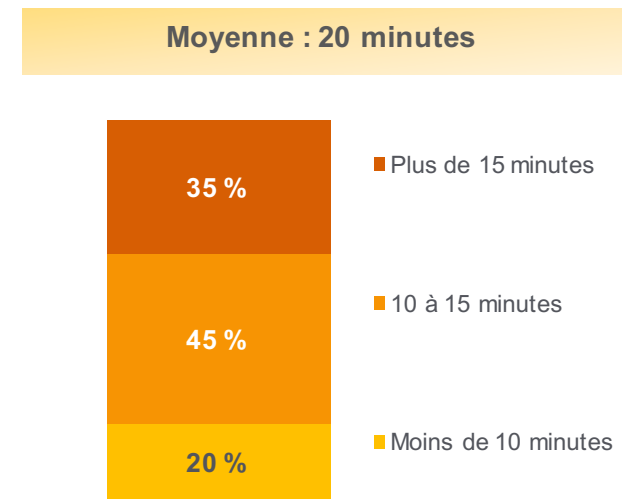
Base : tous les répondants, n : 422



TOTAL UTILISATEURS 57 %

QHAB13BT. Dans le cas d'un retour sur appel, combien de temps environ attendez-vous l'arrivée du véhicule après votre appel à la répartitrice?

Base : les utilisateurs du retour sur appel, n : 200



UN SERVICE UTILISÉ SUR UNE BASE RÉGULIÈRE.

Rappelons qu'une majorité d'usagers se déplacent pour des rendez-vous médicaux. Or, plus de la moitié (57 %) des personnes inscrites utilisent le service de retour sur appel. **Donc une large majorité de ceux qui se déplacent pour un rendez-vous médical utilisent le service de retour sur appel.**

LE TEMPS D'ATTENTE MOYEN EST DE 20 MINUTES.

Ceux qui attendent plus de 15 minutes se retrouvent davantage parmi ceux vivant en résidence collective avec une limitation intellectuelle (67 %).

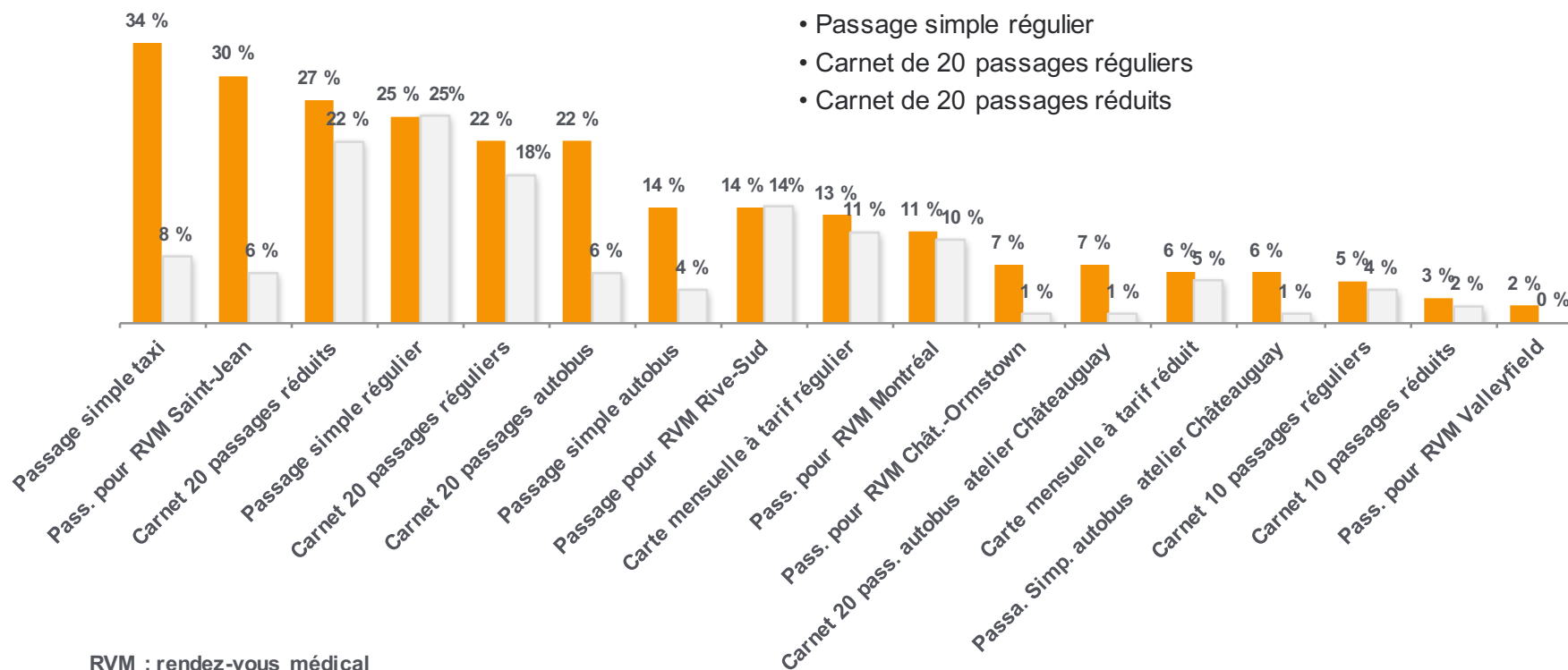
Nous observons un lien significatif entre le temps d'attente et le niveau de satisfaction. En effet, 68 % de ceux étant peu satisfaits attendent plus de 15 minutes.

QHAB9. Pour payer le transport adapté, utilisez-vous présentement...?

Base : les utilisateurs, n : 432/utilisateurs concernés, n : 91 à 359

TITRES LES PLUS POPULAIRES (parmi tous les utilisateurs) :

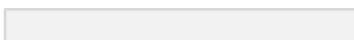
- Passage simple régulier
- Carnet de 20 passages réguliers
- Carnet de 20 passages réduits



RVM : rendez-vous médical



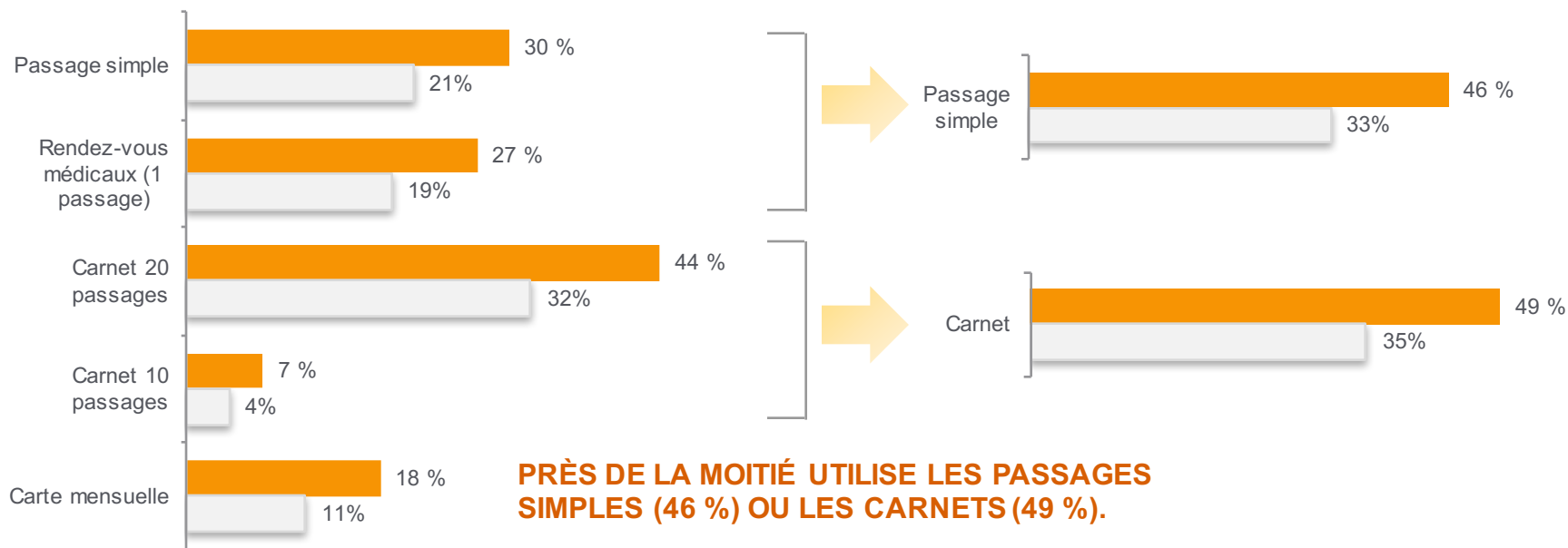
Proportion d'acheteurs basée sur les utilisateurs pouvant acheter ce titre de transport



Proportion d'acheteurs basée sur tous les utilisateurs

QHAB9. Pour payer le transport adapté, utilisez-vous présentement...?

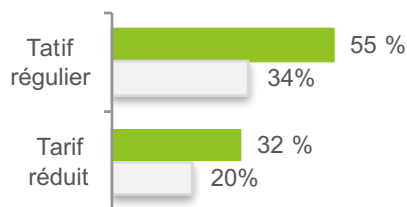
Base : les usagers inscrits, n : 609, utilisateurs concernés, n : 364 à 431



PRÈS DE LA MOITIÉ UTILISE LES PASSAGES SIMPLES (46 %) OU LES CARNETS (49 %).

L'UTILISATION DE LA CARTE MENSUELLE EST MOINS RÉPANDUE (18 %).

- Proportion d'acheteurs basée sur les utilisateurs pouvant acheter ce titre de transport
- Proportion d'acheteurs basée sur tous les usagers inscrits

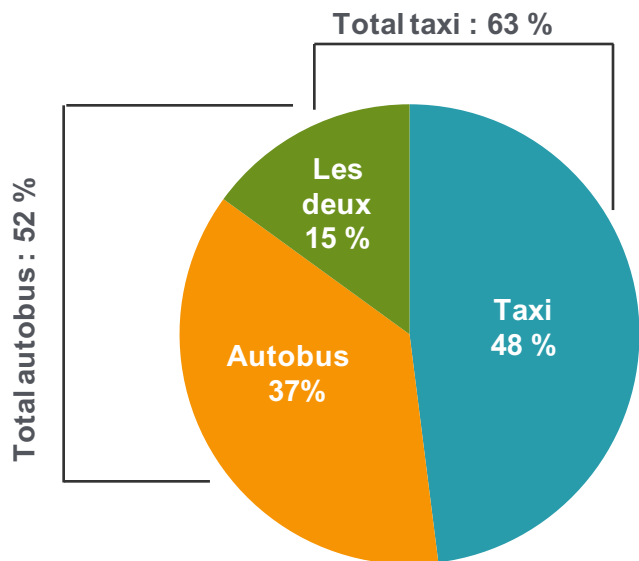


À SAINT-JEAN, LE TARIF RÉGULIER EST PLUS UTILISÉ.

TYPE DE VÉHICULE UTILISÉ ET MOMENT D'UTILISATION

QHAB2. Lorsque vous utilisez le service de transport adapté, êtes-vous généralement en...?

Base : les utilisateurs, n : 431

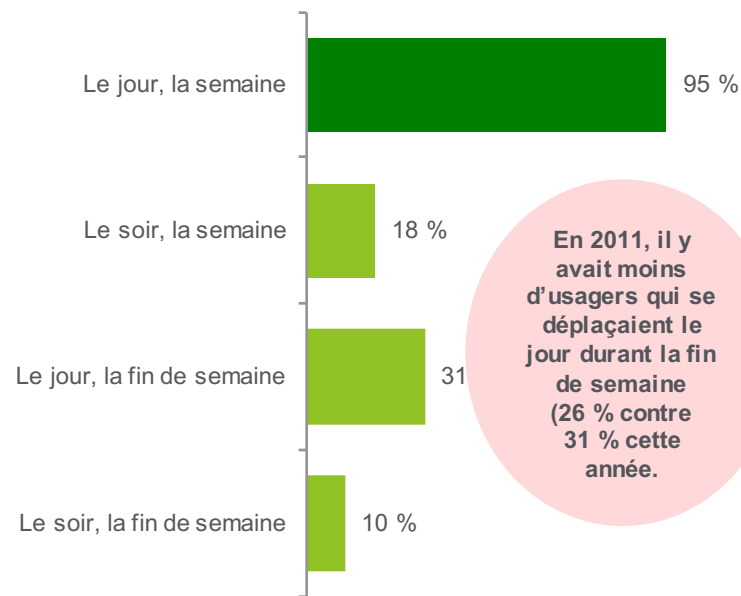


En 2011, un profil très différent.

Année	Taxi	Autobus
2016	63 %	52 %
2011	38 %	81 %

QHAB3. Utilisez-vous le service de transport adapté durant les périodes suivantes...?

Base : les utilisateurs, n : 432



En 2011, il y avait moins d'utilisateurs qui se déplaçaient le jour durant la fin de semaine (26 % contre 31 % cette année).

LE TAXI ET L'AUTOBUS SONT LARGEMENT UTILISÉS PAR LES USAGERS.

Les utilisateurs occasionnels (73 %), ceux ayant une limitation physique (76 %) et ceux se déplaçant pour un rendez-vous médical sur le territoire (76 %) **utilisent davantage le taxi.**

Les usagers qui utilisent l'autobus sont proportionnellement plus nombreux parmi ceux qui ont une limitation intellectuelle (77 %), ceux qui se déplacent chaque jour ou presque (89 %) et ceux qui se déplacent pour le travail (86 %).

PRESQUE TOUS LES UTILISATEURS SE DÉPLACENT DE JOUR.

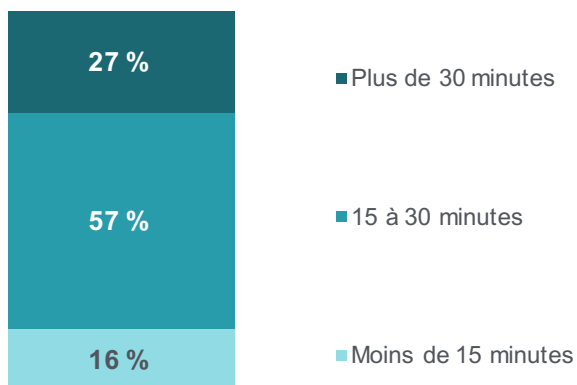
Les travailleurs se déplacent davantage que les autres le soir, la semaine (27 %), de même que ceux ayant entre 18 et 34 ans (33 %).

Les usagers se déplaçant pour les loisirs utilisent davantage que les autres le transport le jour, la fin de semaine (45 %).

QHAB12T. Habituellement, combien de temps passez-vous à bord du transport adapté pour vous rendre à destination?

Base : les utilisateurs, n : 397

Moyenne : 30 minutes



LE TEMPS MOYEN PASSÉ À BORD DU VÉHICULE EST DE 30 MINUTES.

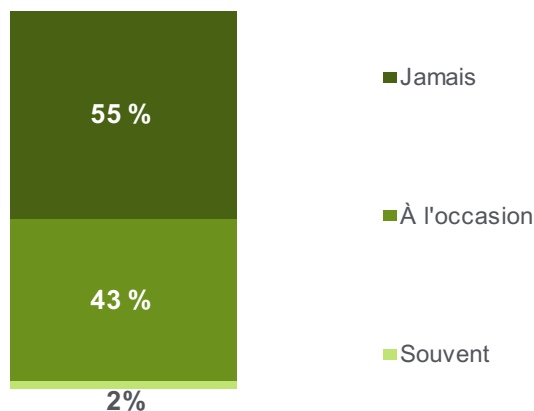
- La majorité (57 %) y passe de 15 à 30 minutes.
- Plus du quart (27 %) y passe plus de 30 minutes.

Ceux qui passent plus de 30 minutes à bord du véhicule sont proportionnellement plus nombreux parmi les utilisateurs qui se déplacent pour le travail (43 %). La proportion d'attente de plus de 30 minutes passe à 48 % parmi ceux vivant dans une résidence collective et ayant une limitation intellectuelle.

Les utilisateurs qui passent entre 15 et 30 minutes sont proportionnellement plus nombreux parmi les usagers qui se déplacent pour les loisirs (64 %), les usagers qui se déplacent en taxi (62 %) et les usagers âgés de 18 à 34 ans (68 %).

QHAB14. Annulez-vous... vos réservations de transport adapté?

Base : les utilisateurs, n : 432



GÉNÉRALEMENT, LES RÉSERVATIONS SONT MAINTENUES.

- La majorité (55 %) n'annule jamais ses réservations.
- Près de la moitié (43 %) les annule à l'occasion.

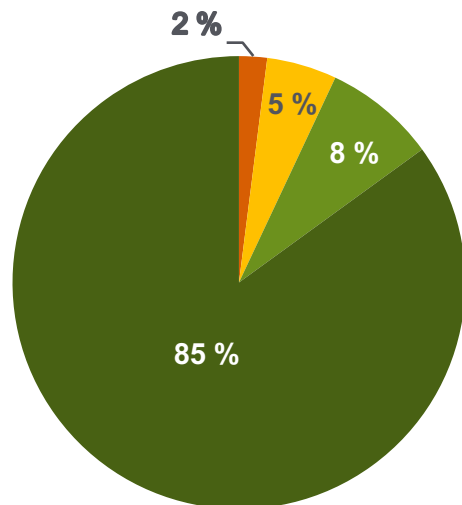
Un **proportion plus élevée de gens qui n'annulent jamais** est observée parmi les utilisateurs occasionnels, les plus âgés et ceux qui se déplacent pour leur rendez-vous médical.

La **proportion de ceux qui annulent à l'occasion** est plus grande parmi les utilisateurs réguliers et ceux qui se déplacent pour le travail.

REFUS D'UNE DEMANDE DE TRANSPORT ADAPTÉ

QHAB8. Depuis deux ans, vous a-t-on refusé le transport adapté?

Base : les utilisateurs, n : 425



■ Souvent/très souvent ■ À l'occasion ■ Rarement ■ Jamais

TRÈS PEU D'UTILISATEURS ONT ESSUYÉ UN REFUS DE SERVICE.

QMOT2A. Pourquoi vous a-t-on refusé le service de transport adapté?

Base : les utilisateurs ayant déjà essayé un refus, n : 58
(Ensemble des 2 mentions possibles)

Raisons expliquant le refus du transport adapté	%
Le délai de réservation était dépassé	31
La destination désirée n'est pas offerte	26
L'heure désiré pour le départ n'est pas offert	13
Aucune place disponible à l'heure demandée	10
A été retiré de la liste, car inéligible	6
Pour des raisons de procédures ou de confirmation	5
Équipement ou appareil de l'utilisateur non conforme au TA	4
Ne pouvait pas être accompagné dans l'autobus	3
Odeur gênante pour les autres passagers	3
Pour des raisons de santé (douleur)	3
Transport non disponible pour des raisons non médicales	3
Tempête de neige	2
A souvent oublié d'annuler son transport	2

LE DÉLAI DE RÉSERVATION, PRINCIPAL MOTIF DE REFUS.

Les raisons les plus souvent mentionnées concernent des refus circonstanciels, donc non définitifs. L'utilisateur pourrait refaire une demande et être accepté.

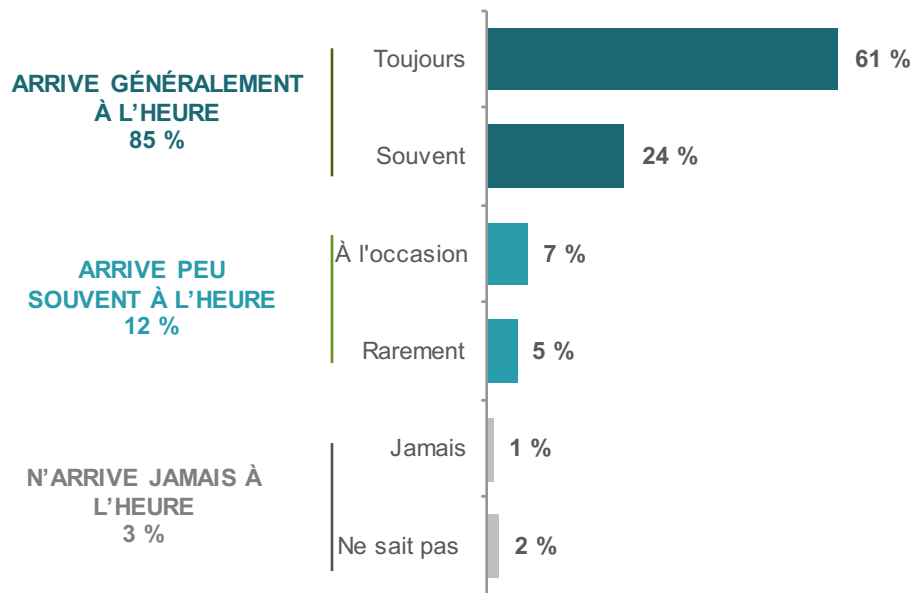
Trois des raisons les plus importantes touchent l'indisponibilité du service de transport adapté à un lieu ou à un moment donné.

Chapitre 3

SATISFACTION DES UTILISATEURS

QHAB10. Quand vous utilisez le transport adapté, le véhicule arrive-t-il... à l'heure convenue avec la répartitrice?

Base : tous les répondants, n : 609



LE TRANSPORT ADAPTÉ ARRIVE GÉNÉRALEMENT À L'HEURE.

- **Toujours (61 %)**
- **Souvent (24 %)**

La proportion de ceux qui considèrent que le transport adapté est toujours à l'heure est plus grande parmi les utilisateurs qui se déplacent pour les rendez-vous médicaux dans le territoire (68 %).

La proportion des utilisateurs qui considèrent que le transport adapté est souvent à l'heure est plus importante parmi les utilisateurs quotidiens (39 %).

La ponctualité du transport adapté semble influencer le niveau de satisfaction de l'utilisateur. En effet, la proportion d'utilisateurs qui mentionnent que le transport adapté est toujours à l'heure est plus élevée parmi ceux étant très satisfaits (72 %). À l'inverse, davantage de répondants mentionnent que le transport adapté est à l'occasion ou rarement à l'heure parmi ceux se disant peu satisfaits (33 %).

QHAB11. Quand le véhicule n'est pas à l'heure prévue, est-il habituellement...?

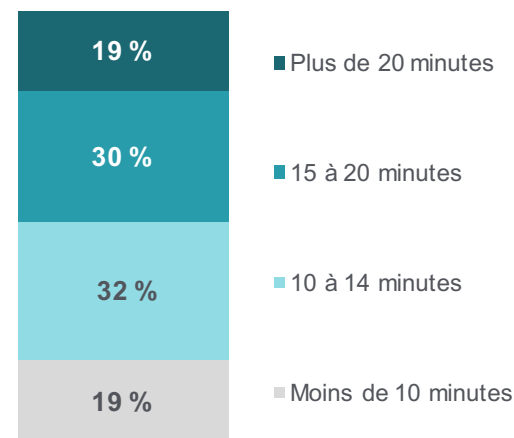
Base : les utilisateurs ayant mentionné que le véhicule n'est pas toujours à l'heure, n : 151

Beaucoup ou assez en retard	15 %	59 %	En retard
Un peu en retard	45 %		
Un peu en avance	16 %	22 %	En avance
Beaucoup en avance	6 %		
Parfois en retard, parfois en avance	18 %	18 %	Parfois en retard, parfois en avance

QHAB11B. Pouvez-vous nous dire à peu près combien de minutes ça fait?

Base : les utilisateurs ayant mentionné que le véhicule n'est pas toujours à l'heure, n : 119

Nombre de minutes en retard ou en avance



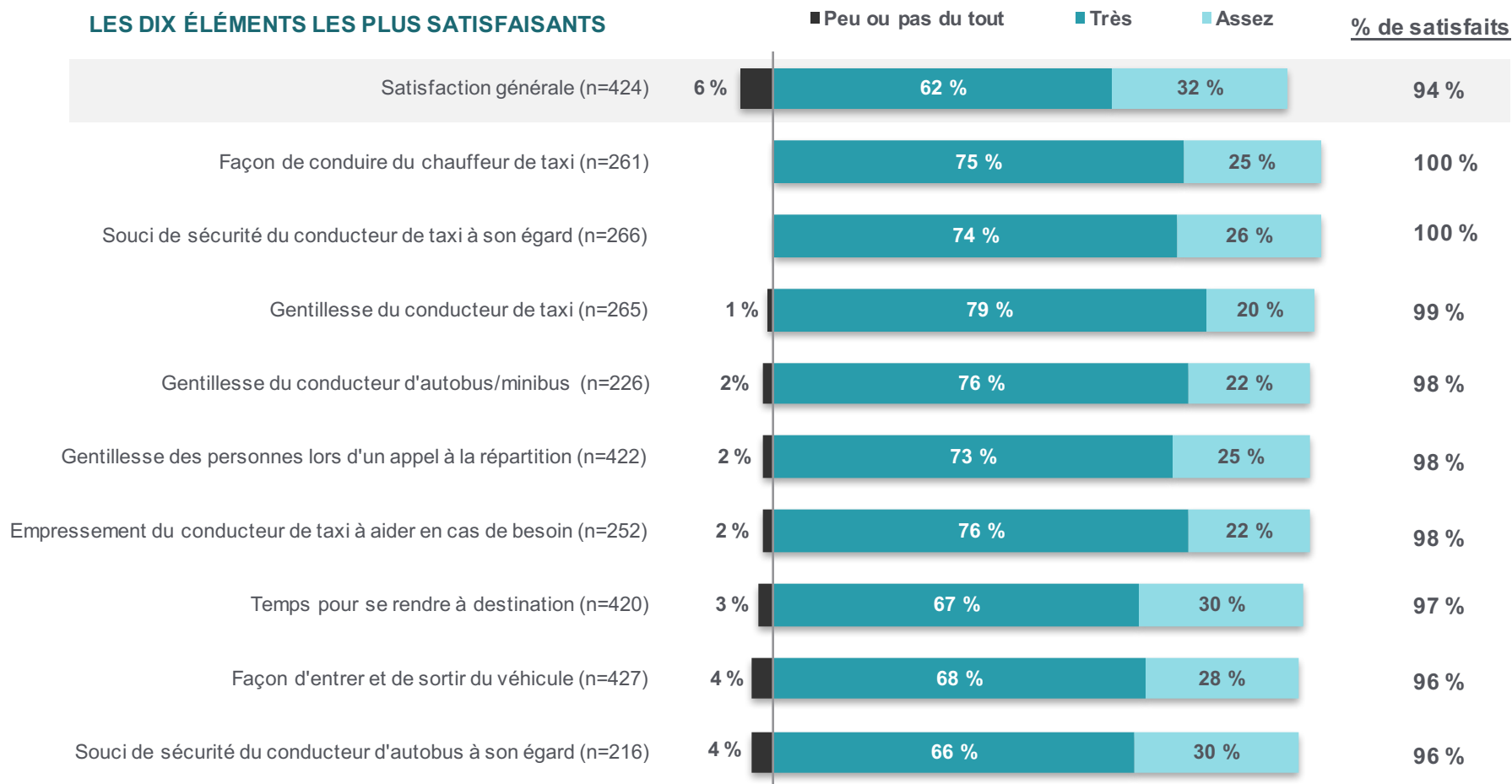
Nombre moyen de minutes de retard : 19,2 (n=88)

LE TRANSPORT ADAPTÉ EST PLUS SOUVENT EN RETARD (59 %) QU'EN AVANCE (22 %).

Le transport adapté est UN PEU en retard selon près de la moitié (45 %) des usagers.

QSAT1 à QSAT20, QSAT26, QSAT27. Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait...?

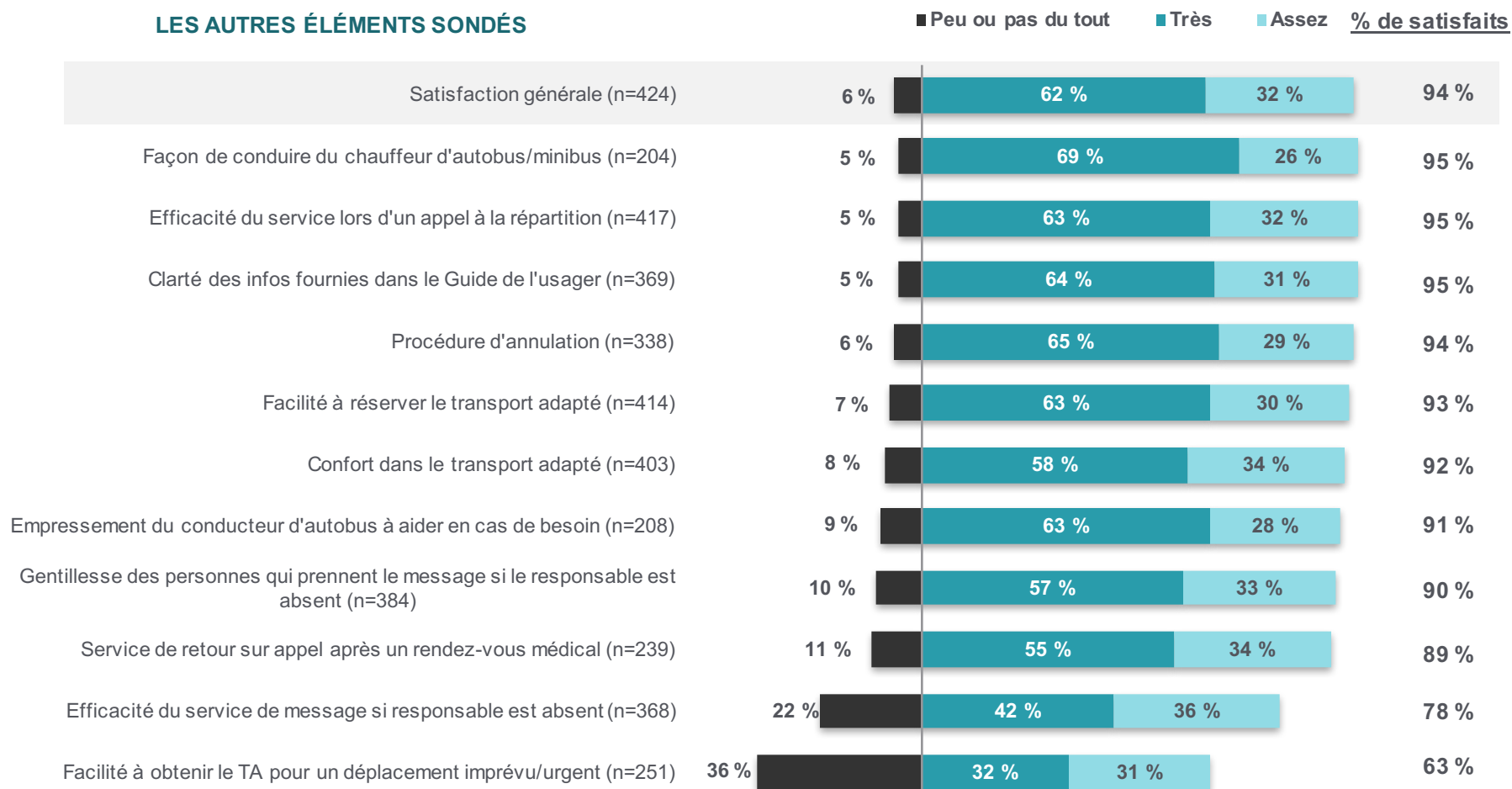
Base : les utilisateurs, si applicable



QSAT1 à QSAT20, QSAT26, QSAT27. Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait...?

Base : les utilisateurs, si applicable

LES AUTRES ÉLÉMENTS SONDÉS

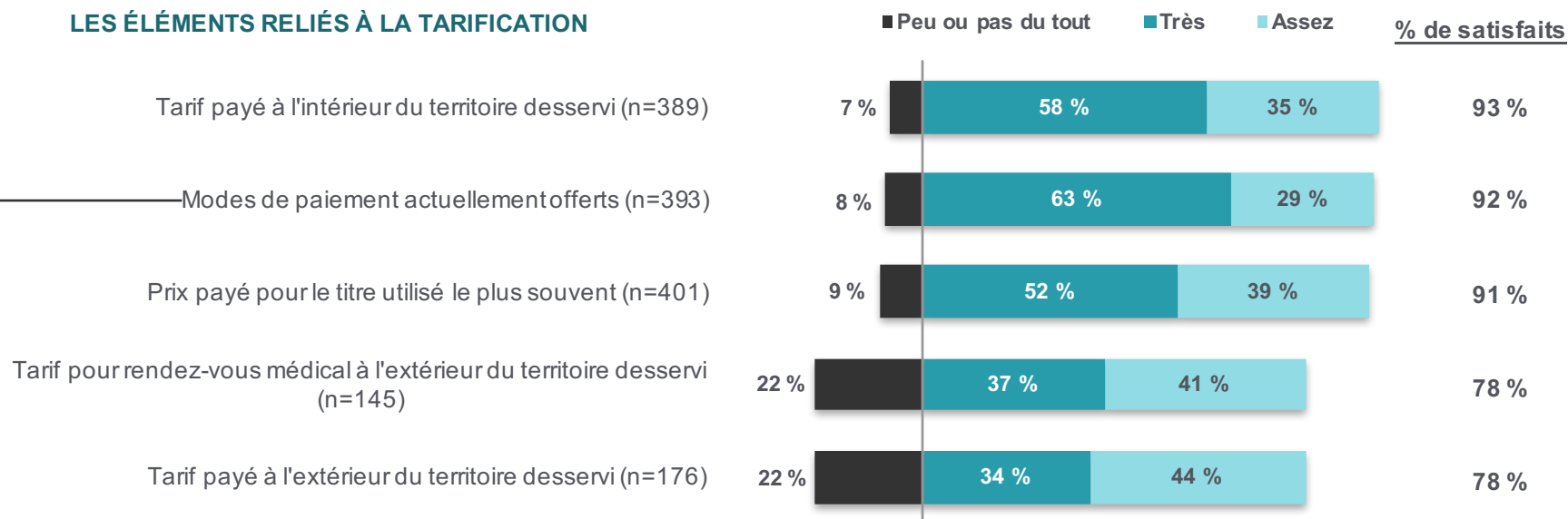


Note : Le confort est peu ou pas du tout satisfaisant pour 14 % des usagers de l'autobus, mais pour seulement 5 % de ceux du taxi. On compte 64 % de très satisfaits du confort pour le taxi et 44 % de très satisfaits pour l'autobus.

QSAT21 à QSAT25. Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait...?

Base : les utilisateurs, si applicable

LES ÉLÉMENTS RELIÉS À LA TARIFICATION



Motifs d'insatisfaction (n=31)

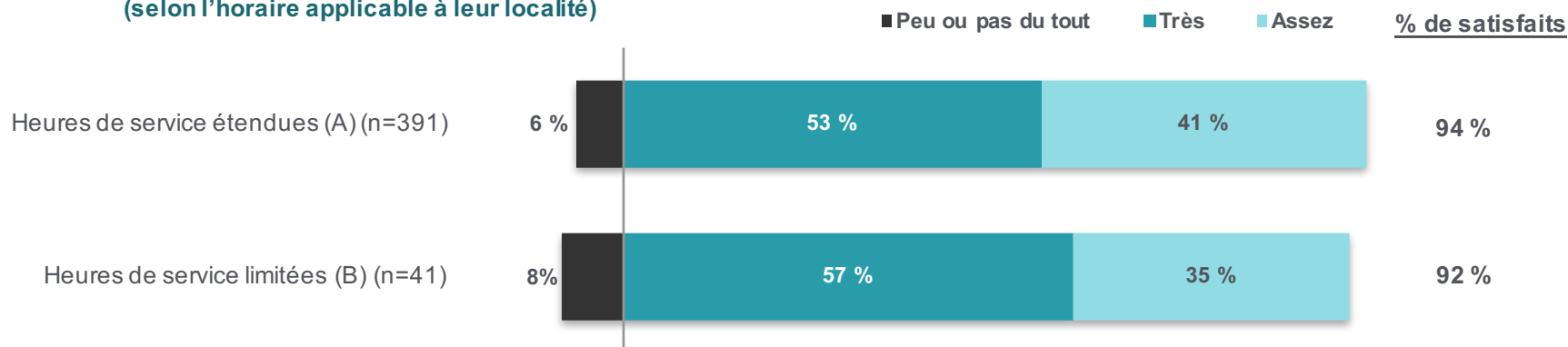
	Ne peut payer qu'en argent comptant	Souhaite payer par Internet	Pas assez de point de vente	Doit se déplacer pour acheter	Les façons de procéder varient trop	Le chèque ne passe pas à la bonne date	Ne sait pas
Nombre de répondants	20/31	4/31	4/31	2/31	2/31	1/31	10/31

LE PAIEMENT PAR INTERNET POURRAIT RÉGLER LA PLUPART DE CES MOTIFS D'INSATISFACTION.

QSAT28A et QSAT28B. Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait...?

Base : les utilisateurs, si applicable

LES HEURES DE SERVICE OFFERTES (selon l'horaire applicable à leur localité)



HORAIRE A

La majorité des municipalités offrent un horaire de service plus étendu. Contrairement à l'horaire B, le service est maintenu en soirée (semaine et fin de semaine), ainsi que durant la fin de semaine et les jours fériés.

HORAIRE B

Quelques municipalités offrent un horaire de service plus limité. En résumé, il n'y a pas d'heures de service en soirée (sauf le jeudi), ni durant les fins de semaine et les jours fériés. Notons que cet horaire concerne seulement 41 répondants.

LA TRÈS GRANDE MAJORITÉ (94 %) DES USAGERS SE DISENT SATISFAITS DE L'HORAIRE DE SERVICE.

Aucun segment ne se distingue, mis à part l'âge des usagers. En effet, les 55 ans ou plus se disent plus souvent satisfaits, comparativement aux plus jeunes.

On observe des résultats très similaires, quel que soit le type d'horaire de service.

Ajoutons néanmoins que les résultats qui concernent l'horaire B comportent une grande marge d'erreur due à la petite taille d'échantillon.

SATISFACTION GÉNÉRALE

PRESQUE TOUS (94 %) LES UTILISATEURS SONT SATISFAITS DU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ. Une majorité (62 %) même se dit très satisfaite de façon générale.

- **Aucun segment ne se démarque, mis à part les 55 ans ou plus** qui se déclarent davantage très satisfaits (68 %).

En 2011, il y avait un peu moins de « très satisfait » (54 % contre 62 % cette année).

LES ASPECTS LES PLUS SATISFAISANTS

LE COMPORTEMENT AVENANT DES CONDUCTEURS CONSTITUE L'ASPECT LE PLUS SATISFAISANT. En effet, 7 des 10 éléments les plus appréciés touchent cet aspect, que ce soit la façon de conduire, la gentillesse, l'empressement à aider ou le souci de sécurité. Notez que les conducteurs de taxi obtiennent une meilleure évaluation que les conducteurs d'autobus sur certains éléments. Néanmoins, il convient d'ajouter que l'évaluation des conducteurs d'autobus demeure tout de même très positive.

SANS FAIRE PARTIE DES ÉLÉMENTS LES MIEUX NOTÉS, LA TARIFICATION À L'INTÉRIEUR DU TERRITOIRE ET LES MODES DE PAIEMENT OBTIENNENT DE TRÈS BONNES NOTES DE SATISFACTION, TOUT COMME LES HEURES DE SERVICE.

LES ASPECTS LES MOINS SATISFAISANTS

L'EFFICACITÉ DU SERVICE DE MESSAGES LORSQUE LE RESPONSABLE DE RÉPARTITION EST ABSENT est l'un des deux éléments les moins satisfaisants.

- Ceux qui se déplacent le jour, la fin de semaine (30 %) ou le soir, la fin de semaine (34 %) sont davantage insatisfaits de cet élément.

LA FACILITÉ À OBTENIR UN TRANSPORT ADAPTÉ EN URGENCE constitue l'élément le moins satisfaisant.

- Nous observons une plus grande insatisfaction (47 %) parmi ceux qui considèrent que le transport adapté est à l'occasion ou rarement à l'heure.
- À l'inverse, ceux souffrant de douleurs sont davantage très satisfaits de cet élément (80 %).

LE TARIF POUR LES RENDEZ-VOUS MÉDICAUX HORS DU TERRITOIRE DESSERVI et LE TARIF PAYÉ À L'EXTÉRIEUR DU TERRITOIRE DESSERVI.

- Ceux qui se déplacent le jour, la fin de semaine (30 %) ou le soir, la fin de semaine (34 %) sont davantage insatisfaits de cet élément.

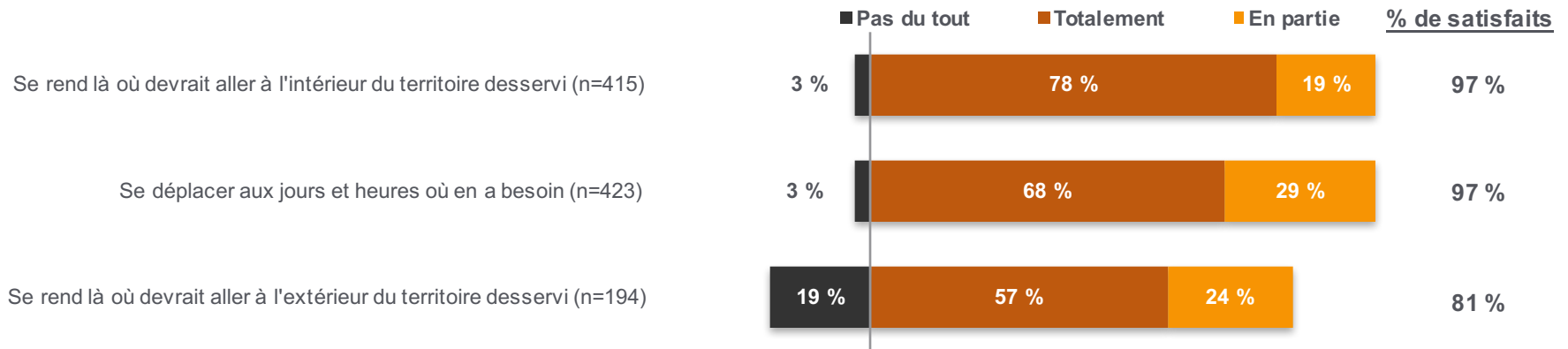
En 2011, on observait sensiblement les mêmes éléments à améliorer.

Chapitre 4

ATTENTES ET BESOINS DES PERSONNES INSCRITES

QREP1, QREP2A, QREP2B. Pour chacun, veuillez indiquer si le transport adapté répond totalement, en partie ou pas du tout à ces besoins?

Base : les utilisateurs, si applicable



LE TRANSPORT ADAPTÉ RÉPOND UN PEU MOINS BIEN AUX BESOINS SI LA DESTINATION SE TROUVE HORS DU TERRITOIRE DESSERVI.

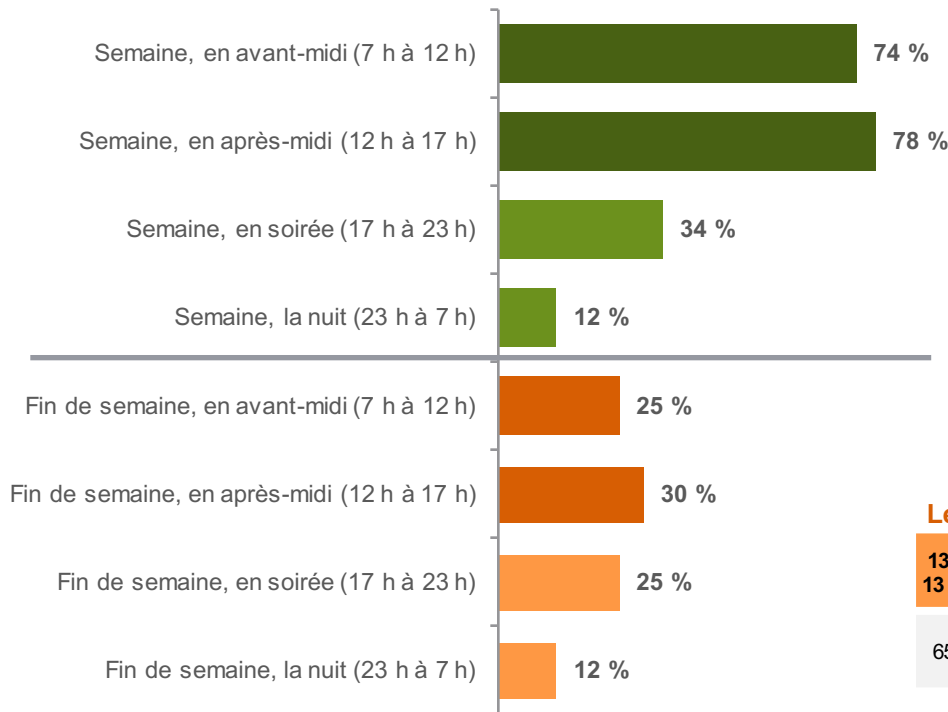
Pour près d'un utilisateur sur cinq (19 %), le transport adapté ne répond pas du tout à ses besoins lorsque la destination se trouve à l'extérieur du territoire desservi.

- Cette proportion passe à 27 % parmi ceux qui se déplacent pour les loisirs.
- À l'inverse, seulement 9 % de ceux qui se déplacent pour les rendez-vous médicaux hors du territoire ont mentionné que le transport adapté ne répondait pas du tout à leur besoin.

BESOINS CONCERNANT LES HEURES DE SERVICE (AUPRÈS DES USAGERS MOINS SATISFAITS)

QREP11A et QREP11B. Quelles sont (en SEMAINE ou pendant la FIN DE SEMAINE) les heures pour lesquelles vous avez besoin d'obtenir le service de transport adapté?

Base : les utilisateurs pour qui les heures de service conviennent peu ou pas du tout, n : 127 (semaine)/n : 140 (fin de semaine)



Les plages horaires sur semaine les plus souvent mentionnées

14 h - 14 h 30	13 h - 13 h 30	14 h 30 - 15 h	15 h - 15 h 30	13 h 30 - 14 h	15 h 30 - 16 h	11 h - 11 h 30	12 h - 12 h 30	11 h 30 - 12 h	12 h 30 - 13 h
63 %	62 %	61 %	59 %	58 %	57 %	57 %	56 %	55 %	54 %

Une grande majorité (74 % / 78 %) des répondants ont mentionné avoir besoin du service le jour, la semaine. Selon les plages horaires détaillées, **la demande serait plus importante en début d'après-midi.**

Les plages horaires de fin de semaine les plus souvent mentionnées

13 h - 13 h 30	13 h 30 - 14 h	14 h - 14 h 30	14 h 30 - 15 h	12 h - 12 h 30	15 h - 15 h 30	12 h 30 - 13 h	11 h - 11 h 30	11 h 30 - 12 h	15 h 30 - 16 h	16 h - 16 h 30
65 %	63 %	61 %	61 %	55 %	55 %	54 %	54 %	54 %	54 %	52 %

La fin de semaine, le début d'après-midi, est également la période la plus populaire.

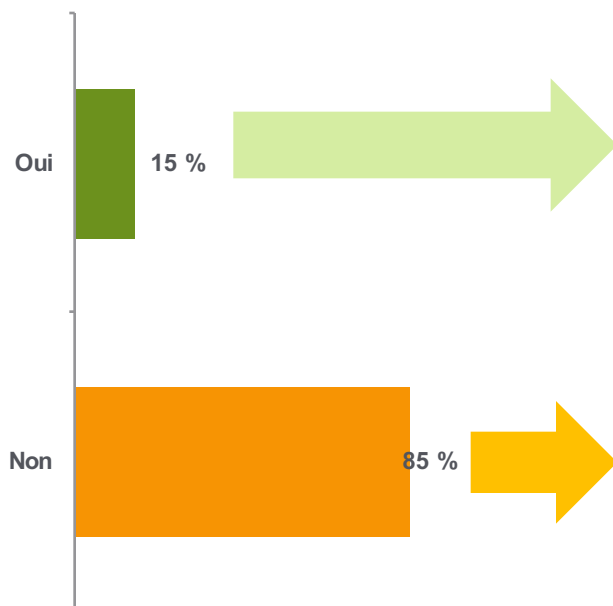
EN GRANDE MAJORITÉ : LE JOUR, LA SEMAINE.

Quel que soit le moment de la journée, les plages horaires de semaine sont plus souvent mentionnées que celles de fin de semaine.

Ces résultats indiquent que le besoin non répondu exprimé auparavant n'a pas trait à l'horaire comme tel, mais plutôt au fait qu'ils ne peuvent bénéficier du service au moment qu'ils le souhaitent.

QPLA1. Avez-vous déjà eu à déposer une plainte?

Base : tous les utilisateurs, n : 429



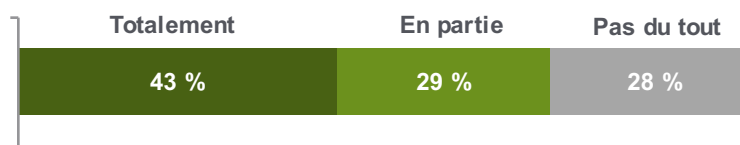
PEU D'UTILISATEURS ONT DÉJÀ DÉPOSÉ UNE PLAINTÉ.

Les utilisateurs qui se déplacent chaque jour ou presque sont plus nombreux à avoir déjà déposé une plainte (26 %). Même chose pour ceux qui utilisent le service le jour, la fin de semaine (25 %) ou le soir, la fin de semaine (32 %).

LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ NE RÈGLE PAS TOUJOURS (TOU) LE PROBLÈME.

QPLA4. Est-ce que vous considérez que le problème soulevé lors de la plainte a été réglé?

Base : les utilisateurs ayant déjà déposé une plainte, n : 69



QPLA2. Savez-vous comment déposer une plainte?

Base : les utilisateurs n'ayant jamais déposé une plainte, n : 351



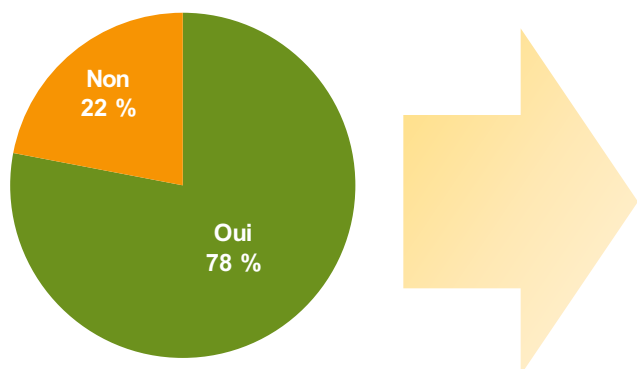
LA PROCÉDURE POUR LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ N'EST PAS CONNUE DE TOUS.

Près des deux tiers (65 %) des utilisateurs n'ayant jamais déposé une plainte ne sauraient pas comment faire. Notez que si nous considérons ceux ayant déjà porté plainte, cette proportion passe à 54 %.

Les utilisateurs réguliers savent davantage que les autres comment déposer une plainte, qu'ils en aient déjà déposé une ou pas.

QPLA1. Seriez-vous (étiez-vous) à l'aise de déposer une plainte ?

Base : les utilisateurs, n : 422



LA GRANDE MAJORITÉ DES UTILISATEURS SONT À L'AISE DE DÉPOSER UNE PLAINTÉ.

Une très forte majorité (93 %) de ceux vivant en résidence collective avec une limitation intellectuelle seraient à l'aise de déposer une plainte. Rappelons que la plupart d'entre eux se déplacent sur une base régulière pour le travail. Ajoutons que nous retrouvons dans ce segment davantage de tiers répondant.

À l'inverse, ceux se déplaçant pour faire des courses le seraient beaucoup moins (43 %). Notez que les groupes suivants seraient aussi moins à l'aise : soit les femmes (73 %) et les utilisateurs âgés de 55 ans ou plus (72 %).

QMOT3A. Pourquoi ne seriez-vous (n'étiez-vous) pas à l'aise de déposer une plainte ?

Base : les utilisateurs n'étant pas à l'aise de déposer une plainte, n : 101
(Ensemble des 3 mentions possibles)

Raisons expliquant le malaise à porter plainte	%
N'a pas de raison de se plaindre	16
Peur des représailles possibles après la plainte	15
N'aime pas porter plainte (par gêne, par peur)	11
Ne veut pas nuire ou causer du trouble	10
N'est pas le genre à se plaindre	8
Maintenir la qualité de la relation, ne veut pas mal paraître	7
Trop difficile ou stressant	6
Il faudrait que ce soit très grave	4
Ne sait pas comment faire pour déposer une plainte	4
Plaintes inutiles, ne changent rien	2
N'utilise pas assez le transport adapté	2
Incapable de porter plainte (limitation intellectuelle)	2
Préfère laisser une chance, l'erreur est humaine	1
Une autre personne le fera à sa place	1
Ne sait pas	12

QCHANGEA. Qu'est-ce qui devrait être fait ou changé pour que le service de transport adapté réponde mieux à vos besoins ?

Base : tous les répondants, n : 609
(Ensemble des 3 mentions possibles)

Principales améliorations suggérées	%
Élargir le territoire desservi	6
Pouvoir réserver la journée même	5
Pouvoir réserver dans un délai inférieur à 24 heures	4
Baisser les prix	4
Être plus ponctuel, respecter les heures établies	3
Prolonger les heures de service, soir et fin de semaine	3
Acheter de nouveaux véhicules plus confortables	2
Heures de transport flexibles en accord avec les besoins	2
Améliorer le système d'appel de réservation	2
Autre	25
Rien, aucun changement	38
Ne sait pas	15

PEU DE CONVERGENCE DANS LES AMÉLIORATIONS SUGGÉRÉES.

Plus de la moitié (53 %) des personnes inscrites n'ont pu se prononcer sur des améliorations possibles.

- Cette proportion passe à 60 % parmi les non-utilisateurs.

Le système de réservation obtient davantage de mentions. Les personnes inscrites aimeraient que le délai de réservation soit écourté.

Accroître l'étendue du service, que ce soit le territoire ou les heures de service.

La mention « autre » regroupe des informations différentes, mentionnées par moins de 2 % des répondants chacune.

Conclusions



SATISFACTION DES USAGERS

De manière générale, les usagers du service demeurent très satisfaits du service de transport adapté. Ils apprécient particulièrement le comportement avenant des conducteurs.

Quelques éléments gagneraient à être améliorés :

L'élément le plus insatisfaisant concerne le délai de réservation. Les usagers aimeraient pouvoir réserver un transport adapté dans un délai inférieur à 24 h lorsqu'un imprévu ou une urgence survient. L'amélioration de cet aspect constitue probablement un très grand défi.

Le deuxième élément le plus insatisfaisant : l'efficacité du service de messages lorsque le responsable de répartition est absent; en particulier durant les fins de semaine. Pour cet élément, des correctifs pourraient être apportés plus facilement.

Également, une partie des usagers (autour d'un sur cinq) souhaiteraient une **baisse des tarifs pour les déplacements à l'extérieur du territoire desservi.**

Bien que cet aspect obtient une très bonne note de satisfaction, il nous semble adéquat d'**offrir le paiement par Internet.** Ce faisant, bon nombre de motifs d'insatisfaction à l'égard des modes de paiement seraient ainsi réglés. Cet élément serait aussi plus facilement réalisable.

SEGMENTATION DES USAGERS

La fréquence d'utilisation permet de segmenter les usagers en deux segments significatifs et distincts, soit les **utilisateurs réguliers** et les **utilisateurs occasionnels**. Chacun d'eux représente des usagers ayant un profil bien spécifique; tant en ce qui concerne les motifs d'utilisation, le type de véhicule utilisé, que le profil de santé et le profil sociodémographique.

PONCTUALITÉ DU SERVICE

La ponctualité est un élément lié à la satisfaction. Tel qu'observé, le transport adapté arrive plus souvent en retard qu'en avance, il conviendrait peut-être de devancer les départs afin d'éviter les retards. Aussi, le nombre de minutes de retard (19 minutes en moyenne) pourrait être diminué.

LE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

La majorité des usagers se disent à l'aise à déposer une plainte. Toutefois, plus de **la moitié des usagers ne connaissent pas la procédure pour le faire.** Y aurait-il lieu de communiquer cette information?

COMPARAISON AVEC LES RÉSULTATS DE LA DERNIÈRE ÉTUDE

L'étude qui avait été menée en 2011 ne mesurait pas toujours les mêmes éléments que celle menée en 2016. Par conséquent, il n'est pas toujours possible de fournir un comparatif avec les derniers résultats. Néanmoins, certains aspects demeurent et permettent de mettre en lumière certains constats :

- **Les constats de satisfaction demeurent sensiblement les mêmes, comparativement à 2011.** Le niveau de satisfaction générale, ainsi que les éléments générant le plus d'insatisfaction sont très comparables.
- **On observe quelques différences concernant le profil des répondants (type de résidence, âge et problème de santé).**
- **Toutefois, les différences les plus marquées touchent les raisons d'utilisation du transport adapté et le type de véhicule utilisé.** En effet, l'étude de cette année comporte beaucoup plus d'utilisateurs qui se déplacent pour les loisirs et beaucoup moins pour le travail. Également, on retrouve beaucoup plus d'usagers qui utilisent le taxi, au détriment de l'autobus.

Annexe 1

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

Cette annexe présente tous les renseignements pertinents concernant le déroulement de l'étude. Elle contient la méthodologie détaillée et les résultats administratifs du sondage, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats et, le cas échéant, à reproduire l'étude selon le même protocole de recherche.

PLAN DE SONDAGE **Population cible et sélection du répondant**

Les personnes inscrites au service de transport adapté du Haut-Richelieu constituent la population cible de la présente étude. Le répondant est la personne inscrite ou une personne qui répond pour lui. (Voir la page 10 pour le type de répondant). Les informations nominatives sont détruites à la fin du mandat, ainsi elles ne sont pas associées aux réponses données dans le sondage.

Base de sondage

La liste des noms et numéros de téléphone des personnes inscrites a été fournie par le client.

Plan d'échantillonnage

L'ensemble des personnes inscrites ont été contactées. La population à l'étude a été divisée en quatre strates :

1. les personnes inscrites qui résident dans une résidence individuelle et qui ont une limitation intellectuelle ou psychique,
2. les personnes inscrites qui résident dans une résidence individuelle et qui ont une limitation physique,
3. les personnes inscrites qui résident dans une résidence collective et qui ont une limitation intellectuelle ou psychique,
4. les personnes inscrites qui résident dans une résidence collective et qui ont une limitation physique.

STRATE	Ensemble	Individuelle/ intellectuelle ou psychique	Individuelle/ physique	Collective/ intellectuelle ou psychique	Collective/ physique
Population	1 194	208	682	186	118
Entrevues complétées	609	122	373	74	40

QUESTIONNAIRE Le questionnaire a été conçu, programmé et traduit par SOM à partir du questionnaire de 2011 et des objectifs du client. Les entrevues ont été réalisées en français et en anglais. La durée moyenne du questionnaire est de 13 minutes, 55 secondes.

Le questionnaire a été testé auprès de 10 personnes inscrites. La version définitive du questionnaire est présentée à l'annexe 2.

COLLECTE **Période de collecte**
Du 4 avril au 2 mai 2016.

Mode d'entrevue
Entrevues téléphoniques assistées par ordinateur.
Gestion informatisée des numéros de téléphone.
Gestion de l'échantillon visant des objectifs de taux de réponse supérieurs.

Résultats des appels (les résultats détaillés sont présentés à la page suivante)

Taux de non-réponse	13,6 %
Taux de refus	22,7 %
Taux de réponse	63,8 %

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Ensemble

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	1 194	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	18
B) NUMÉROS NON VALIDES	229	G) Numéros joints (A - F)	1 176
B1) Hors service	173	H) Numéros joints non valides (B)	229
B2) Non résidentiel	4	I) Numéros joints valides (G - H)	947
B3) Hors strate	40	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	14
B4) Télécopieur	6	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	961
B5) Duplicata	6		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	53		
C1) Pas de réponse	17		
C2) Ligne occupée	0	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
C3) Répondeur	35	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	13,6 %
C4) Ligne en dérangement	1	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	22,7 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	299	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	63,8 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	53		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	28		
D3) Refus du ménage	83	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*	
D4) Refus de la personne	101	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	63,5 %
D5) Refus sur cellulaire	13		
D6) Incomplet	21		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	613		
E1) Autres langues	1		
E2) Non admissibles	3		
E3) Entrevues complétées	609		

*La différence entre les deux taux de réponse (s'il y a lieu) tient au fait que le taux de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM) suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros valides parmi les non joints que parmi ceux qui ont été joints.

PONDÉRATION ET TRAITEMENT

La pondération est faite pour la totalité des personnes inscrites de la façon suivante : les données ont été pondérées afin de s'assurer que les résultats présentés soient parfaitement représentatifs de la population à l'étude en fonction de certaines variables pour lesquelles on connaît la distribution de la population. La pondération finale fait en sorte que la distribution des répondants selon les quatre strates (limitation physique ou intellectuelle/psychique et résidence individuelle ou collective) et l'âge (moins de 18 ans, 18-34, 35-54, 55-64, 60-79, 80 et plus) correspond à celle de la population étudiée. La pondération est de type itératif, c'est-à-dire qu'on ajuste successivement les poids pour les groupes définis par chacune des deux variables (ajustement pour la strate et production de fréquences pondérées de l'âge, ajustement pour l'âge et production de fréquences pour la strate, réajustement pour la strate et production de fréquences pour l'âge, etc.) jusqu'à ce que la distribution des deux variables corresponde à celles de la population.

MARGES D'ERREUR

Les marges d'erreur présentées à la page suivante tiennent compte d'un facteur d'ajustement qui considère deux éléments : l'effet de plan généré par la pondération et les formules exactes d'estimation de la variance dans un contexte d'échantillonnage dans une population finie.

L'effet de plan apparaît lorsque les entrevues complétées ne sont pas réparties proportionnellement à la population d'origine selon les variables de segmentation ou de pondération.

Le facteur d'ajustement est une mesure qui permet d'ajuster la marge d'erreur pour tenir compte de l'effet de plan et du facteur de population finie. C'est une statistique utile pour obtenir une approximation de la marge d'erreur pour un sous-groupe de répondants dont on connaît la taille. Pour estimer la marge d'erreur maximale pour un sous-groupe, il suffit d'utiliser la formule suivante : 0,98 divisé par la racine carrée de $n - 1$ (la taille du sous-groupe moins un), et de multiplier ce résultat par le facteur d'ajustement.

Par exemple, au tableau de la page suivante, compte tenu de la pondération et de la taille finie de la population, la marge d'erreur maximale d'échantillonnage est égale à 3,0 % ($0,761 \times 0,98 / \sqrt{608}$).

La marge d'erreur varie selon la valeur de la proportion estimée. En effet, la marge d'erreur est plus grande lorsque la proportion est voisine de 50 % et plus petite à mesure que le résultat s'éloigne de 50 %.

Le tableau de la page suivante donne les marges d'erreur de l'étude (en tenant compte du facteur d'ajustement) selon la valeur de la proportion estimée.

MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Strate				
	Ensemble	Individuelle (intellectuelle ou psychique)	Individuelle (physique)	Collectif (intellectuelle ou psychique)	Collectif (physique)
NOMBRE D'ENTREVUES	609	122	373	74	40
FACTEUR D'AJUSTEMENT	0,761	0,655	0,702	0,791	0,858
PROPORTION :					
99 % ou 1 %	±0,6 %	±1,2 %	±0,7 %	±1,8 %	±2,7 %
95 % ou 5 %	±1,3 %	±2,5 %	±1,6 %	±4,0 %	±5,9 %
90 % ou 10 %	±1,8 %	±3,5 %	±2,1 %	±5,4 %	±8,1 %
80 % ou 20 %	±2,4 %	±4,7 %	±2,9 %	±7,3 %	±10,8 %
70 % ou 30 %	±2,8 %	±5,3 %	±3,3 %	±8,3 %	±12,3 %
60 % ou 40 %	±3,0 %	±5,7 %	±3,5 %	±8,9 %	±13,2 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	±3,0 %	±5,8 %	±3,6 %	±9,1 %	±13,5 %

Annexe 2

QUESTIONNAIRE

QUESTIONNAIRE 2016 (version finale approuvée-client)
Comité de travail sur le transport adapté

/*

Légende

texte	On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu, qui apparaît à l'intervieweur lors de l'entrevue.
...	Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
/*texte*/	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'intervieweur lors de l'entrevue.
NSP	Choix de réponses : Ne sait pas
NRP	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
NAP	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
->, ->>	Signifie « Passez à la question »
->sortie	Valide avec l'intervieweur que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
->fin	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
1=, 1=	Lorsque <u>tous</u> les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
1=, 2=,...	Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=., 2=., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »).
Q_Slcal, Q_INcal	Les questions commençant par « Q_SI... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.*/*
/*Note	Construire grille des 15 tarifs possibles (TARIF01 à TARIF15) selon municipalité, PHASE (voir grille tarif et Voir Q_HAB9) et RESERVE (selon les municipalités de l'annexe 1 : deux territoires).*/

Q_Bi Bonjour, je suis... de la maison de recherche SOM. Je vous appelle de la part du Comité de travail sur le transport adapté qui effectue actuellement une importante étude auprès des personnes de votre région qui sont inscrites au transport adapté, afin d'obtenir leurs perceptions sur le service. *Au besoin, faire référence à la lettre envoyée par la Ville à la fin de l'année 2015.*

->>putECH

Q_inputECH Q#PRENOM=input(1231,60) et Q#NOM=INPUT(1231,60) ET Q#MUNICIP=input(411,2) ->>caltarif

Q_municip

Municipalité

- 1=*Saint-Jean-sur-Richelieu, Qc
- 2=*Saint-Blaise-sur-Richelieu, Qc
- 3=*Saint-Paul-Ile-aux-Noix, Qc
- 4=*Saint-Valentin, Qc
- 5=*Mont-Saint-Grégoire, Qc
- 6=*Saint-Alexandre, Qc
- 7=*Sainte-Anne-de-Sabrevois, Qc
- 8=*Henryville, Qc
- 9=*Saint-Sébastien, Qc
- 10=*Saint-Jacques-le-Mineur, Qc
- 11=*Napierville, Qc
- 12=*Lacolle, Qc
- 13=*Noyan, Qc
- 14=*Saint-Georges-de-Clarenceville, Qc
- 15=*Venise-en-Québec, Qc
- 16=*Sainte-Brigide-d'Iberville, Qc
- 17=*Saint-Rémi, Qc
- 18=*Saint-Michel, Qc
- 19=*Sainte-Clotilde, Qc
- 20=*Saint-Patrice-de-Sherrington, Qc
- 21=*Saint-Cyprien-de-Napierville, Qc
- 22=*Saint-Bernard-de-Lacolle, Qc
- 23=*Saint-Édouard, Qc
- 24=*Hemmingford Village, Qc
- 25=*Hemmingford Canton, Qc
- 26=*Saint-Urbain Premier, Qc
- 27=*Saint-Isidore, Qc
- 28=*Saint-Chrysostome, Qc
- 29=*Sainte-Martine, Qc

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */*texte*/* : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

Q_ incaltarif lorsque q#municip=1 alors q#tarif01=2 ou lorsque q#municip=2,5,6,7 alors q#tarif02=1 ou lorsque q#municip=3,4,8,9,10,11 alors q#tarif02=2 ou lorsque q#municip=12,13,14,15,16,29 alors q#tarif02=3 ou lorsque q#municip=17,18,19,26,27,28 alors q#tarif02=4 ou lorsque q#municip=20,21,22,23,24,25 alors q#tarif02=5 ou lorsque q#municip=2,5,6,7 alors q#tarif03=1 ou lorsque q#municip=3,4,8,9,10,11 alors q#tarif03=2 ou lorsque q#municip=12,13,14,15,16 alors q#tarif03=3 ou lorsque q#municip=1 alors q#tarif04=2 ou lorsque q#municip=1 alors q#tarif05=2 ou lorsque q#municip=2,5,6,7 alors q#tarif06=1 ou lorsque q#municip=3,4,8,9,10,11 alors q#tarif06=2 ou lorsque q#municip=29 alors q#tarif06=3 ou lorsque q#municip=12,13,14,15,16 alors q#tarif06=4 ou lorsque q#municip=17,18,19,26,27,28 alors q#tarif06=5 ou lorsque q#municip=20,21,22,23,24,25 alors q#tarif06=6 ou lorsque q#municip=1 alors q#tarif07=2 ou lorsque q#municip=1 alors q#tarif08=2 ou lorsque q#municip=1 alors q#tarif09=2 ou lorsque q#municip=1 alors q#tarif10=2 ou lorsque q#municip=1 alors q#tarif11=1 ou lorsque q#municip=2,5,6,7,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29 alors q#tarif11=2 ou lorsque q#municip=3,4,8,9,10,11 alors q#tarif11=3 ou lorsque q#municip=12,13,14,15,16 alors q#tarif11=4 ou lorsque q#municip=1 alors q#tarif12=1 ou lorsque q#municip=2,5,6,7,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29 alors q#tarif12=2 ou lorsque q#municip=3,4,8,9,10,11 alors q#tarif12=3 ou lorsque q#municip=13,14,15,16 alors q#tarif12=4 ou lorsque q#municip=17,18,19,20,21,22,23,24,25,28,29 alors q#tarif13=2 ou lorsque q#municip=17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29 alors q#tarif14=2 ou lorsque q#municip=17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29 alors q#tarif15=2 ou lorsque q#municip=29 alors q#tarif16=2 ou lorsque q#municip=29 alors q#tarif17=2->>calmode

Q_TARIF01 Le passage simple régulier

2=*3,25 \$

Q_TARIF02 Le passage simple autobus

1=*4,25 \$

2=*5,25 \$

3=*5,50 \$

4=*5,75 \$

5=*6,00 \$

Q_TARIF03 Le passage simple taxi

1=*8,75 \$

2=*11,00 \$

3=*12,00 \$

Q_TARIF04 Le carnet de 20 passages régulier

2=*40,00 \$

Q_TARIF05 Le carnet de 20 passages réduit

2=*26,00 \$

Q_TARIF06 Le carnet de 20 passages autobus

1=*76,50 \$

2=*89,25 \$

3=*95,50 \$

4=*99,00 \$

5=*103,50 \$

6=*108,00 \$

Q_TARIF07 Le carnet de 10 passages régulier

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; **...** : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; **->** ou **->>** : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

	2=*20,00 \$
Q_TARIF08	Le carnet de 10 passages réduit 2=*13,00 \$
Q_TARIF09	La carte mensuelle à tarif régulier 2=*65,50 \$
Q_TARIF10	La carte mensuelle à tarif réduit 2=*35,00 \$
Q_TARIF11	Le passage pour rendez-vous médical Rive-Sud 1=*21,50 \$ 2=*22,50 \$ 3=*23,50 \$ 4=*25,75 \$
Q_TARIF12	Le passage pour rendez-vous médical Montréal 1=*24,50 \$ 2=*25,50 \$ 3=*26,75 \$ 4=*29,75 \$
Q_TARIF13	Le passage pour rendez-vous médical Saint-Jean 2=*17,50\$
Q_TARIF14	Le passage pour rendez-vous médical Valleyfield 2=*18,50 \$
Q_TARIF15	Le passage pour rendez-vous médical Châteauguay-Ormstown 2=*12,75 \$
Q_TARIF16	Le passage simple autobus vers atelier Châteauguay 2=*5,75 \$
Q_TARIF17	Le carnet de 20 passages autobus vers atelier Châteauguay 2=*102,00 \$
Q_incalmode	lorsque q#municip=1 alors q#modepai=1 ou lorsque q#municip=2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29 alors q#modepai=2->>sel1
Q_MODEPAI	AUTOCOMPLÉTÉE 1=* passage simple, carnet 20 passages, carnet 10 passages, carte mensuelle, passage simple pour rendez-vous médical extérieur 2=* passage simple, carnet 20 passages, passage simple pour rendez-vous médical extérieur

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; **...** : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; **->** ou **->>** : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

Q_NOM

Nom complet du bénéficiaire (complété par input)

/*Légende

****texte**** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; **...** : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; **->** ou **->>** : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=**: Une seule réponse, à moins d'indications contraires; ***/*texte*/*** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

Q_PRENOM

Prénom du bénéficiaire (complété par input)

Q_Sel1

Puis-je parler à <NOM> (ou à une personne qui peut répondre en son nom aux questions de l'enquête par téléphone)?

Dans le cas d'un tiers qui répond à la place de l'utilisateur, veuillez dire ceci : « Nous cherchons à obtenir l'opinion de l'utilisateur dans la mesure du possible. Veuillez donc répondre en fonction de sa situation spécifique ».

Au besoin, faire référence à la lettre envoyée par la Ville à la fin de l'année 2015.

1=*On parle à l'utilisateur dont on avait le nom

2=*On parle à un tiers qui répond à sa place

3=*Personne inconnue à ce numéro (classez dans inconnue)->Sel1

Q_Sel2

Bonjour, je suis... de la maison de recherche SOM et je vous appelle de la part du Comité de travail sur le transport adapté. Nous voulons connaître l'opinion des personnes qui sont inscrites au transport adapté.

Vous êtes inscrit ((F blue (<NOM> est inscrit))) au transport adapté et nous voulons connaître votre opinion, que vous utilisiez le service ou non. Ce que vous pensez est très important pour permettre d'améliorer le service de transport adapté. Après le sondage, vos réponses seront réunies avec celles des autres usagers qui auront répondu au sondage et personne ne saura ce que vous avez répondu (ce que chacun a répondu, c'est un secret).

Au besoin : Nous n'avons rien à vous vendre. Cette étude est effectuée par SOM, qui est une firme de recherche indépendante. Le Comité de travail sur le transport adapté nous a confié ce travail afin de garantir la confidentialité de vos réponses et d'obtenir une évaluation objective. Aucune de vos réponses ne sera rattachée à votre nom ou à vos coordonnées et le tout demeurera donc absolument confidentiel.

Au besoin, faire référence à la lettre envoyée par la Ville à la fin de l'année 2015.

2=*continuer

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Bloc A	Habitudes de déplacement.*
Q_HAB1	<p>Veillez noter que cette entrevue est enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement.</p> <p>Utilisez-vous ((F blue (<NOM> utilise-t-il/elle))) le service de transport adapté...?</p> <p>1=Chaque jour ou presque->CALHAB2 2=Plusieurs fois par semaine-> CALHAB2 3=Plusieurs fois par mois-> CALHAB2 4=Quelques fois par année-> MOT1a 5=Moins souvent->MOT1a 6=Jamais (est inscrit, mais ne l'a pas utilisé, pas encore utilisé)->MOT1a 9=*NSP/NRP-> CALHAB2</p>
/*Note	Si utilise peu ou pas le TA (QHAB1=4, 5, 6), demandez QMOT1*/
Q_MOT1a	<p>Pourquoi n'utilisez-vous pas ((F blue (<NOM> n'utilise pas))) plus souvent le service de transport adapté? *Pour quelles autres raisons?* Sonder * *3 mentions, sortie=96,99</p> <p>*Dans le cas d'un tiers qui répond à la place de l'utilisateur, veuillez dire ceci : Nous cherchons à obtenir l'opinion de l'utilisateur dans la mesure du possible. Veuillez donc répondre en fonction de sa situation spécifique.*</p> <p>90=*Autre <précisez> 96=*Aucun autre-> CALHAB2 99=*NSP/NRP-> CALHAB2</p>
/*Note	Si n'utilise pas le TA (QHAB1=6), on passe immédiatement à QCHANGE (améliorations souhaitées)*
Q_SiCalHab2 ->HAB2	si Q#HAB1=6->Changea
Q_HAB2	<p>Lorsque vous utilisez ((F blue (<NOM> utilise))) le service de transport adapté, êtes-vous généralement en...?</p> <p>1=Taxi 2=Autobus 3=*Taxi et autobus/minibus (les 2 également) 9=*NSP/NRP</p>
/*Note	Question complétée automatiquement pour affichage du bon libellé du mode de transport plus loin dans le questionnaire.*
Q_incalHABAFF ->HAB3 Q_HABAFF	<p>lorsque Q#HAB2=1 alors Q#HABAFF=1 et lorsque Q#HAB2=2 alors Q#HABAFF=2 et lorsque Q#HAB2=3 alors Q#HABAFF=3 et lorsque Q#HAB2=9 alors Q#HABAFF=3</p> <p>(remplie pour affichage)</p>

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

1=taxi
2=autobus
3=transport adapté

Q_HAB3 Utilisez-vous ((F blue (<NOM> utilise-t-il/elle))), le service de transport adapté (de votre région) durant les périodes suivantes? ***Au besoin : selon votre utilisation habituelle ***

Le jour, la semaine (du lundi au vendredi)

1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP

Q_HAB4 Le soir, la semaine (du lundi au vendredi) **(après 17 heures)**

Q_HAB5 Le jour, la fin de semaine (du samedi au dimanche)

Q_HAB6 Le soir, la fin de semaine (du samedi au dimanche) **(après 17 heures)**

Q_HAB7a Utilisez-vous ((F blue (<NOM> utilise-t-il/elle))) le transport adapté SURTOUT pour...? ***Accepter*** *3 mentions, sortie=96,99

* par ordre d'importance
Rendez-vous médicaux, sondez pour territoire dans un deuxième temps*

*** Au besoin : territoire desservi : endroits où se rend le transport adapté) ***

1=Le travail
2=Les études
3=Les loisirs
4=Les rendez-vous médicaux (dans le territoire desservi par le transport adapté)
5=Les rendez-vous médicaux (à l'extérieur du territoire desservi par le transport adapté)
90=*Autre chose <précisez>
96=*Aucun autre-> HAB10
99=*NSP/NRP-> HAB10

Q_HAB10 Quand vous utilisez ((F blue (<NOM> utilise))) le transport adapté, le véhicule arrive-t-il... à l'heure convenue avec la répartitrice?

1=Toujours->HAB12U
2=Souvent
3=À l'occasion
4=Rarement
5=Jamais
9=*NSP/NRP-> HAB12U

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

- Q_HAB11A Quand le véhicule n'est pas à l'heure prévue, est-il habituellement...? *Lire la question en deux étapes : avance ou retard d'abord et beaucoup, assez ou un peu ensuite.*
- 2=(Beaucoup) en avance
1=(Assez) en avance
3=(Un peu) en avance
4=(Un peu) en retard
6=(Assez) en retard
5=(Beaucoup) en retard
7=Parfois en avance, parfois en retard->HAB12u
8=*Ne se présente pas, n'arrive jamais->HAB12u
9=*NSP/NRP-> HAB12u
- Q_HAB11B Pouvez-vous nous dire à peu près combien de minutes ça fait <HAB11A>?
- *En minutes
999: NSP/NRP*
-
- Q_HAB12U Habituellement, combien de temps passez-vous ((F blue (<NOM> passe-t-il/elle))) à bord du/de l' <HABAFF> pour vous (se) rendre à destination? *On peut aider à faire le calcul*
- 1=*Minutes
2=*Heures
8=*Ce n'est jamais le même temps, c'est trop variable->hab13a
9=*NSP/NRP-> hab13a
- Q_HAB12N *Entrez le nombre de <hab12u> *
-
- Q_HAB13A **Les prochaines questions portent sur le service de transport adapté pour un rendez-vous médical.**
- Pour revenir à destination après un rendez-vous médical, utilisez-vous ((F blue (<NOM> utilise-t-il/elle)))... le service de retour sur appel du transport adapté?
- 1=Toujours
2=Souvent
3=À l'occasion
4=Rarement
5=Jamais->HAB14
6=*N'utilise pas le TA pour un rendez-vous médical->HAB14
9=*NSP/NRP-> HAB14

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

- Q_HAB13BU Dans le cas d'un retour sur appel, combien de temps environ attendez-vous ((F blue (<NOM> attend-il/elle))) l'arrivée du véhicule après votre (son) appel à la répartitrice? ***Au besoin : selon ce qui arrive le plus souvent lorsque vous prenez le transport adapté pour un rendez-vous médical. ***
- 1=*Minutes
2=*Heures
9=*NSP/NRP-> hab14
- Q_HAB13BN *Entrez le nombre de <hab13bu> *
-
- Q_HAB14 Annulez-vous ((F blue (<NOM> annule-t-il/elle)))... vos (ses) réservations de transport adapté?
- 1=Souvent
2=À l'occasion
3=Jamais
9=*NSP/NRP
- Q_HAB8 Depuis 2 ans, vous a-t-on (a-t-on) refusé le transport ((F blue (à <NOM>)))...?
- 1=Très souvent
2=Souvent
3=À l'occasion
4=Rarement
5=Jamais->calHAB9a
9=*NSP/NRP-> calHAB9a
- Q_MOT2a Pourquoi vous a-t-on (a-t-on) refusé ((F blue (à <NOM>))) le service de transport adapté? *Pour quelles autres raisons?* ***Sonder *** *2 mentions, sortie=96,99
- *Dans le cas d'un tiers qui répond à la place de l'utilisateur, veuillez dire ceci : Nous cherchons à obtenir l'opinion de l'utilisateur dans la mesure du possible. Veuillez donc répondre en fonction de sa situation spécifique.*
- 1=*Aucune place disponible à l'heure demandée
2=*La destination désirée n'est pas offerte par le service de transport adapté
3=*L'heure désirée pour le départ n'est pas offerte dans la plage horaire du service
4=*L'équipement/appareil à la mobilité était non conforme au TA
90=*Autre <précisez>
96=*Aucun autre-> calhab9a
99=*Je ne sais pas/je ne connais pas la raison/NRP-> calhab9a

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Note Lire UNIQUEMENT les choix applicables et le bon tarif selon la municipalité.*/

Q_incalhab9a lorsque q#tarif01#2 alors q#aff9a=2 ou lorsque q#tarif01#2 alors q#hab9a=7 ou lorsque q#tarif02#1,2,3,4,5 alors q#aff9b=2 ou lorsque q#tarif02#1,2,3,4,5 alors q#hab9b=7 ou lorsque q#tarif03#1,2,3 alors q#aff9c=2 ou lorsque q#tarif03#1,2,3 alors q#hab9c=7 ou lorsque q#tarif04#2 alors q#aff9d=2 ou lorsque q#tarif04#2 alors q#hab9d=7 ou lorsque q#tarif05#2 alors q#aff9e=2 ou lorsque q#tarif05#2 alors q#hab9e=7 ou lorsque q#tarif06#1,2,3,4,5,6 alors q#aff9f=2 ou lorsque q#tarif06#1,2,3,4,5,6 alors q#hab9f=7 ou lorsque q#tarif07#2 alors q#aff9g=2 ou lorsque q#tarif07#2 alors q#hab9g=7 ou lorsque q#tarif08#2 alors q#aff9h=2 ou lorsque q#tarif08#2 alors q#hab9h=7 ou lorsque q#tarif09#2 alors q#aff9i=2 ou lorsque q#tarif09#2 alors q#hab9i=7 ou lorsque q#tarif10#2 alors q#aff9j=2 ou lorsque q#tarif10#2 alors q#hab9j=7 ou lorsque q#tarif11#1,2,3,4 alors q#aff9k=2 ou lorsque q#tarif11#1,2,3,4 alors q#hab9k=7 ou lorsque q#tarif12#1,2,3,4 alors q#aff9l=2 ou lorsque q#tarif12#1,2,3,4 alors q#hab9l=7 ou lorsque q#tarif13#2 alors q#aff9m=2 ou lorsque q#tarif13#2 alors q#hab9m=7 ou lorsque q#tarif14#2 alors q#aff9n=2 ou lorsque q#tarif14#2 alors q#hab9n=7 ou lorsque q#tarif15#2 alors q#aff9o=2 ou lorsque q#tarif15#2 alors q#hab9o=7 ou lorsque q#tarif16#2 alors q#aff9p=2 ou lorsque q#tarif16#2 alors q#hab9p=7 ou lorsque q#tarif17#2 alors q#aff9q=2 ou lorsque q#tarif17#2 alors q#hab9q=7

->>hab9a

Q_aff9a Affichage pour questions à ne pas lire

2=*Ne pas lire

Q_aff9b Affichage pour questions à ne pas lire

Q_aff9c Affichage pour questions à ne pas lire

Q_aff9d Affichage pour questions à ne pas lire

Q_aff9e Affichage pour questions à ne pas lire

Q_aff9f Affichage pour questions à ne pas lire

Q_aff9g Affichage pour questions à ne pas lire

Q_aff9h Affichage pour questions à ne pas lire

Q_aff9i Affichage pour questions à ne pas lire

Q_aff9j Affichage pour questions à ne pas lire

Q_aff9k Affichage pour questions à ne pas lire

Q_aff9l Affichage pour questions à ne pas lire

Q_aff9m Affichage pour questions à ne pas lire

Q_aff9n Affichage pour questions à ne pas lire

Q_aff9o Affichage pour questions à ne pas lire

Q_aff9p Affichage pour questions à ne pas lire

Q_aff9q Affichage pour questions à ne pas lire

Q_HAB9A Pour payer le transport adapté, utilisez-vous présentement ((F blue (<NOM> utilise-t-il/elle)))...? * (Pour l'intervieweur : même si c'est juste quelques fois durant l'année.) Lire les choix au besoin. Accepter une réponse spontanée. Ne pas lire les choix en rouge, car ils ne s'appliquent pas. Ne pas décocher les choix non applicables. *

((F RED <AFF9A>)) Le passage simple régulier (<TARIF01>) *format matriciel

1=*Oui

2=*Non

9=*NSP/NRP

7=*Non applicable

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

Q_HAB9B ((F RED <AFF9B>)) Le passage simple autobus (<TARIF02>)*format matriciel

Q_HAB9C ((F RED <AFF9C>)) Le passage simple taxi (<TARIF03>)*format matriciel

Q_HAB9D ((F RED <AFF9D>)) Le carnet de 20 passages régulier (<TARIF04>)*format matriciel

Q_HAB9E ((F RED <AFF9E>)) Le carnet de 20 passages réduit (<TARIF05>)*format matriciel

Q_HAB9F ((F RED <AFF9F>)) Le carnet de 20 passages autobus (<TARIF06>)*format matriciel

Q_HAB9G ((F RED <AFF9G>)) Le carnet de 10 passages régulier (<TARIF07>)*format matriciel

Q_HAB9H ((F RED <AFF9H>)) Le carnet de 10 passages réduit (<TARIF08>)*format matriciel

Q_HAB9I ((F RED <AFF9I>)) La carte mensuelle à tarif régulier (<TARIF09>)*format matriciel

Q_HAB9J ((F RED <AFF9J>)) La carte mensuelle à tarif réduit (<TARIF10>)*format matriciel

Q_HAB9K ((F RED <AFF9K>)) Le passage pour rendez-vous médical Rive-Sud (<TARIF11>)*format matriciel

Q_HAB9L ((F RED <AFF9L>)) Le passage pour rendez-vous médical Montréal (<TARIF12>)*format matriciel

Q_HAB9M ((F RED <AFF9M>)) Le passage pour rendez-vous médical Saint-Jean (<TARIF13>)*format matriciel

Q_HAB9N ((F RED <AFF9N>)) Le passage pour rendez-vous médical Valleyfield (<TARIF14>)*format matriciel

Q_HAB9O ((F RED <AFF9O>)) Le passage pour rendez-vous médical Châteauguay-Ormstown (<TARIF15>)*format matriciel

Q_HAB9P ((F RED <AFF9P>)) Le passage simple autobus vers atelier Châteauguay (<TARIF16>)*format matriciel

Q_HAB9Q ((F RED <AFF9Q>)) Le carnet de 20 passages autobus vers atelier Châteauguay (<TARIF17>)*format matriciel

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Bloc B Satisfaction.*/

Q_SAT1 Êtes-vous ((F blue (<NOM> est-il/elle)))... satisfait (content) du service de transport adapté (en général)?

Dans le cas d'un tiers qui répond à la place de l'utilisateur, veuillez dire ceci : Nous cherchons à obtenir l'opinion de l'utilisateur dans la mesure du possible. Veuillez donc répondre en fonction de sa situation spécifique.

1=Très (très bon)
2=Assez (assez bon)
3=Peu (pas très bon)
4=Pas du tout (pas très bon)
9=*NSP/NRP

Q_TXTSAT Je vais vous dire des choses sur le transport adapté et dites-moi si vous en êtes ((F blue (<NOM> est))) très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) (content)...

2=*Continuez

/*Note Rotation des questions SAT4 à SAT27. HABaff : affichage de « taxi », « autobus » ou « transport adapté » selon la réponse à la question HAB2.*/

Q_INROTSAT ROTATION=Q#SAT4,Q#SAT6, Q#SAT7,Q#SAT9, Q#CAL10A,Q#CAL10B, Q#CAL11A,Q#CAL11B, Q#SAT12, Q#SAT15,Q#SAT15A,Q#SAT16, Q#SAT16A, Q#CAL18A,Q#CAL18B, Q#CAL19A,Q#CAL19B, Q#SAT20, Q#SAT21, Q#SAT22, Q#SAT23, Q#SAT24, Q#SAT25, Q#SAT26, Q#CALSAT27 (APRES=Q#CALSAT28)

Q_SAT4 *Je vais vous dire des choses sur le transport adapté et dites-moi si vous en êtes ((F blue (<NOM> est))) très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) (content)... *

Dans le cas d'un tiers qui répond à la place de l'utilisateur, veuillez dire ceci : Nous cherchons à obtenir l'opinion de l'utilisateur dans la mesure du possible. Veuillez donc répondre en fonction de sa situation spécifique.

Du temps que ça prend pour se rendre à destination une fois embarqué à bord du/de l' <HABAFF>

1=Très (très bon)
2=Assez (assez bon)
3=Peu (pas très bon)
4=Pas du tout (pas bon du tout)
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */*texte*/* : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

Q_SAT6 De la facilité à réserver le/l' <HABAFF >
Q_SAT7 De la facilité à obtenir le/l' <HABAFF> pour un déplacement imprévu ou urgent

Q_SAT9 Du confort dans le/l' <HABAFF>

Q_SICAL10A si q#habaff=1,3-> sat10a
->>cal10b

Q_SAT10A De la gentillesse du conducteur de taxi

Q_SICAL10b si q#habaff=2,3-> sat10b
->>cal11a

Q_SAT10B De la gentillesse du conducteur d'autobus ou de minibus

Q_SICAL11A si q#habaff=1,3-> sat11A
->>cal11b

Q_SAT11A De la façon de conduire du chauffeur de taxi

Q_SICAL11B si q#habaff=2,3-> sat11B
->>sat12

Q_SAT11B De la façon de conduire du chauffeur d'autobus ou de minibus

Q_SAT12 De la façon d'entrer ou de sortir du/de l'<HABAFF> (procédure d'embarquement ou de débarquement)

Q_SAT15 De la gentillesse des personnes responsables lorsque vous téléphonez au transport adapté (à la répartition)

Q_SAT15A De l'efficacité du service lorsque vous téléphonez au transport adapté (à la répartition)

Q_SAT16 De la gentillesse des personnes qui prennent le message lorsque vous téléphonez au transport adapté et que les responsables ne sont pas là (au service d'appels)

Q_SAT16A De l'efficacité du service de messages lorsque vous téléphonez au transport adapté et que les responsables ne sont pas là (au service d'appels)

Q_SICAL18A si q#habaff=1,3-> SAT18A
->>cal18b

Q_SAT18A De l'empressement du conducteur de taxi à vous aider en cas de besoin

Q_SICAL18b si q#habaff=2,3-> SAT18B

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

->>cal19A

Q_SAT18B De l'empressement du conducteur d'autobus ou de minibus à vous aider en cas de besoin

Q_SICAL19A si q#habaff=1,3-> SAT19A
->>cal19b

Q_SAT19A Du souci de sécurité du conducteur de taxi à votre égard

Q_SICAL19b si q#habaff=2,3-> SAT19B
->>SAT20

Q_SAT19B Du souci de sécurité du conducteur d'autobus ou de minibus à votre égard

Q_SAT20 De la clarté des informations fournies dans le Guide de l'utilisateur

Q_SAT21 Du tarif que vous payez pour un service de transport adapté à l'INTÉRIEUR du territoire desservi * Au besoin : territoire desservi : endroits où se rend le transport adapté) *

Q_SAT22 Du tarif que vous payez pour un service de transport adapté à l'EXTÉRIEUR du territoire desservi * Au besoin : territoire desservi : endroits où se rend le transport adapté) *

Q_SAT23 Du tarif que vous payez pour un service de transport adapté à un RENDEZ-VOUS MÉDICAL à l'EXTÉRIEUR du territoire desservi* Au besoin : territoire desservi : endroits où se rend le transport adapté) *

Q_SAT24 Du prix que vous payez pour le titre que vous utilisez le plus souvent

Q_SAT25 Des modes de paiement qui sont actuellement offerts

Q_SAT26 De la façon de faire pour annuler une réservation de transport adapté (procédure d'annulation)

/*Note Si utilise le service de retour sur appel pour RV médicaux (QHAB13A=1,2,3 ou 4)*/*

Q_SICALSAT27 SI Q#HAB13A=1,2,3,4-> SAT27
->>CALSAT28

Q_SAT27 Du service de retour sur appel après un rendez-vous médical

Q_sicalsat28 si q#municip=1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16-> sat28a
->>sat28b

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

Q_SAT28a

Des heures de service

***Lundi au vendredi : 5 h 30-23 h
Samedi 9 h-23 h (sauf entre 12 h et 13 h)
Dimanche 9 h-20 h
Jours fériés, l'horaire régulier s'applique ***

->>txtrep

Q_SAT28B

Des heures de service

***Lundi au mercredi 7 h-12 h et 13 h-17 h
Jeudi 7 h-12 h et 13 h-20 h 30
Vendredi 7 h-12 h et 13 h-17 h
Samedi et dimanche : Pas de service
Jours fériés : Pas de service 1^{er} et 2 janvier, Vendredi saint, lundi de Pâques, Journée nationale des patriotes, 24 juin, 1^{er} juillet, fête du Travail, Action de grâces, 25 et 26 décembre ***

/*Bloc C

Réponse aux besoins.* /

Q_TXTREP

Je vais vous lire une liste de besoins auxquels le service de transport adapté peut répondre. Pour chacun, veuillez indiquer s'il y répond totalement, en partie ou pas du tout.

Dans le cas d'un tiers qui répond à la place de l'utilisateur, veuillez dire ceci : Nous cherchons à obtenir l'opinion de l'utilisateur dans la mesure du possible. Veuillez donc répondre en fonction de sa situation spécifique.

2=*Continuez

/*Note

Rotation des questions REP1 à REP2B*/

Q_INROTREP ROTATION=Q#REP1,Q#REP2A,Q#REP2B (APRES=Q#CALREP11A)

Q_REP1

Je vais vous lire une liste de besoins auxquels le service de transport adapté peut répondre. Pour chacun, veuillez indiquer s'il y répond totalement, en partie ou pas du tout.

Dans le cas d'un tiers qui répond à la place de l'utilisateur, veuillez dire ceci : Nous cherchons à obtenir l'opinion de l'utilisateur dans la mesure du possible. Veuillez donc répondre en fonction de sa situation spécifique.

Le transport adapté répond... à vos besoins pour...?

Vous déplacer les jours et aux heures où vous en avez ((F blue (<NOM> en a))) besoin?

1=Totalement

2=En partie

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

3=Pas du tout
8=*Ne s'applique pas
9=*NSP/NRP

Q_REP2A Vous rendre là où vous devez ((F blue (<NOM> doit))) aller à l'intérieur du territoire desservi? * Au besoin : territoire desservi : endroits où se rend le transport adapté) *

Q_REP2B Vous rendre là où vous devez ((F blue (<NOM> doit))) aller à l'EXTÉRIEUR du territoire desservi? * Au besoin : territoire desservi : endroits où se rend le transport adapté) *

/*Note Si heures ou jours offerts, répond en partie ou pas du tout (QREP1=2 ou 3), sinon allez à QREP12.*/

Q_SICALREP11A SI Q#REP1=2,3-> REP11A1
->>CALREP12

Q_REP11A1 Quelles sont les heures sur SEMAINE (lundi au vendredi) pour lesquelles vous avez besoin ((F blue (<NOM> a besoin))) d'obtenir le service de transport adapté?
Sonder pour obtenir des plages horaires précises, incluant un début et une fin. Plus d'une réponse possible. Ne pas oublier de cocher toutes les plages intermédiaires. * On peut aider le répondant. On ne peut pas seulement cocher le début et la fin d'une plage horaire. Il faut cocher toutes les plages horaires qui se situent dans la période mentionnée par le répondant *

*choix multiples
*choixminmax=1,48

01=*05h30-06h00 02=*06h00-06h30 03=*06h30-07h00 04=*07h00-07h30
05=*07h30-08h00 06=*08h00-08h30 07=*08h30-09h00 08=*09h00-09h30
09=*09h30-10h00 10=*10h00-10h30 11=*10h30-11h00 12=*11h00-11h30
13=*11h30-12h00 14=*12h00-12h30 15=*12h30-13h00 16=*13h00-13h30
17=*13h30-14h00 18=*14h00-14h30 19=*14h30-15h00 20=*15h00-15h30
21=*15h30-16h00 22=*16h00-16h30 23=*16h30-17h00 24=*17h00-17h30
25=*17h30-18h00 26=*18h00-18h30 27=*18h30-19h00 28=*19h00-19h30
29=*19h30-20h00 30=*20h00-20h30 31=*20h30-21h00 32=*21h00-21h30
33=*21h30-22h00 34=*22h00-22h30 35=*22h30-23h00 36=*23h00-23h30
37=*23h30-00h00 38=*00h00-00h30 39=*00h30-01h00 40=*01h00-01h30
41=*01h30-02h00 42=*02h00-02h30 43=*02h30-03h00 44=*03h00-03h30
45=*03h30-04h00 46=*04h00-04h30 47=*04h30-05h00 48=*05h00-05h30
95=*N'utilise pas la semaine (lundi au vendredi)
99=*NSP/NRP

Q_REP11B1 Quelles sont les heures pendant la FIN DE SEMAINE (samedi et dimanche) pour lesquelles vous avez besoin ((F blue (<NOM> a besoin))) d'obtenir le service de transport adapté?

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

Sonder pour obtenir des plages horaires précises, incluant un début et une fin. Plus d'une réponse possible. Ne pas oublier de cocher toutes les plages intermédiaires.

*choix multiples
*choixminmax=1,48

01=*05h30-06h00 02=*06h00-06h30 03=*06h30-07h00 04=*07h00-07h30
05=*07h30-08h00 06=*08h00-08h30 07=*08h30-09h00 08=*09h00-09h30
09=*09h30-10h00 10=*10h00-10h30 11=*10h30-11h00 12=*11h00-11h30
13=*11h30-12h00 14=*12h00-12h30 15=*12h30-13h00 16=*13h00-13h30
17=*13h30-14h00 18=*14h00-14h30 19=*14h30-15h00 20=*15h00-15h30
21=*15h30-16h00 22=*16h00-16h30 23=*16h30-17h00 24=*17h00-17h30
25=*17h30-18h00 26=*18h00-18h30 27=*18h30-19h00 28=*19h00-19h30
29=*19h30-20h00 30=*20h00-20h30 31=*20h30-21h00 32=*21h00-21h30
33=*21h30-22h00 34=*22h00-22h30 35=*22h30-23h00 36=*23h00-23h30
37=*23h30-00h00 38=*00h00-00h30 39=*00h30-01h00 40=*01h00-01h30
41=*01h30-02h00 42=*02h00-02h30 43=*02h30-03h00 44=*03h00-03h30
45=*03h30-04h00 46=*04h00-04h30 47=*04h30-05h00 48=*05h00-05h30
95=*N'utilise pas la fin de semaine (samedi et dimanche)
99=*NSP/NRP

/*Note Si insatisfait (peu ou pas du tout satisfait) des modes de paiement, sinon allez à QPLA1*/

Q_SICALREP12 SI Q#SAT25=3,4-> REP12a
->>PLA1

Q_REP12a Pourquoi êtes-vous <SAT25> satisfait des modes de paiement offerts?
Acceptez *3 mentions, sortie=96,99

90=*Autre <précisez>
96=*Aucun autre-> pla1
99=*NSP/NRP-> pla1

/*Bloc D

Plainte et suggestions d'amélioration aux besoins.*

Q_PLA1 Avez-vous ((F blue (<NOM> a-t-il/t-elle))) déjà eu à déposer une plainte?

1=*Oui->PLA3
2=*Non->PLA2
9=*NSP/NRP-> PLA2

Q_PLA2 Savez-vous ((F blue (<NOM> sait-il/-elle))) comment déposer une plainte?

1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

Q_PLA3 Étiez-vous ((F blue (<NOM> était-il/-elle))) ou seriez-vous à l'aise pour déposer une plainte?

1=Oui->calpla4
2=Non->MOT3a
9=*NSP/NRP-> MOT3a

Q_MOT3A Pourquoi n'étiez-vous pas ((F blue (<NOM> n'était pas))) ou ne seriez-vous pas à l'aise pour déposer une plainte? *Pour quelles autres raisons?*

***Sonder *** *3 mentions, sortie=96,99

*Dans le cas d'un tiers qui répond à la place de l'utilisateur, veuillez dire ceci :
Nous cherchons à obtenir l'opinion de l'utilisateur dans la mesure du possible.
Veuillez donc répondre en fonction de sa situation spécifique.*

90=*Autre <précisez>
96=*Aucun autre-> calpla4
99=*NSP/NRP-> calpla4

/*Note Si a déposé une plainte <PLA1>*/

Q_sicalpla4 si q#pla1=1->pla4
->>changea

Q_PLA4 Est-ce que vous considérez ((F blue (<NOM> considère))) que le problème qui a été soulevé lors de la plainte a été... réglé?

1=Totalment
2=En partie
3=Pas du tout
9=*NSP/NRP

/*Note Tous : utilisateurs et non-utilisateurs*/

Q_CHANGEA Qu'est-ce qui devrait être fait ou changé pour que le service de transport adapté réponde mieux à vos besoins ((F blue (aux besoins de <NOM>)))?*

***Sonder *** *3 mentions, sortie=96,95,99

*Dans le cas d'un tiers qui répond à la place de l'utilisateur, veuillez dire ceci :
Nous cherchons à obtenir l'opinion de l'utilisateur dans la mesure du possible.
Veuillez donc répondre en fonction de sa situation spécifique.*

90=*Autre <précisez>
95=*Rien/aucun changement-> SD3a
96=*Aucun autre-> SD3a
99=*NSP/NRP-> SD3a

/*Bloc E Profil des répondants.*/

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Note	Ne pas poser SD2. Créer l'âge avec la date de naissance.
Q_SD2	<p>Quel âge avez-vous ((F blue (<NOM>a-t-il/elle)))?</p> <p>1=*0 à 5 ans</p> <p>2=*6 à 17 ans</p> <p>3=*18 à 20 ans</p> <p>4=*21 à 34 ans</p> <p>5=*35 à 44 ans</p> <p>6=*45 à 54 ans</p> <p>7=*55 à 64 ans</p> <p>8=*65 à 79 ans</p> <p>9=*80 ans ou plus</p> <p>99=*NSP/NRP*/</p>
Q_SD3a	<p>De quel(s) type(s) de limitation êtes-vous ((F blue (<NOM> est-il/elle))) atteint(e)? *Écoutez en sondant au besoin pour classer dans la liste*</p> <p>*Accepter* *3 mentions,sortie=96,99</p> <p>1=*Audition</p> <p>2=*Vision</p> <p>3=*Parole</p> <p>4=*Agilité (difficulté à : se pencher, à s'habiller/se déshabiller, se mettre au lit/en sortir, se couper les ongles des orteils, utiliser les doigts pour saisir ou manier des objets, tendre les bras dans n'importe quelle direction (au-dessus de la tête, par exemple) ou à couper la nourriture)</p> <p>5=*Mobilité (difficulté à marcher, à se déplacer, à transporter un objet ou à se tenir debout pendant de longues périodes)</p> <p>6=*Douleur</p> <p>7=*Apprentissage (difficulté à apprendre en raison de (diagnostiqué ou non par un professionnel) problèmes d'attention, l'hyperactivité, la dyslexie ou autre)</p> <p>8=*Mémoire (limitation dans la quantité ou le genre d'activités en raison de périodes fréquentes de confusion ou de difficultés à se souvenir de certaines choses. Ces difficultés sont souvent associées à des maladies comme la maladie d'Alzheimer ou résultent d'un traumatisme cérébral)</p> <p>9=*Déficience intellectuelle ou trouble du développement (limitations cognitives attribuables à une déficience intellectuelle ou à un trouble du développement, comme le syndrome de Down, l'autisme ou des troubles mentaux causés par un manque d'oxygène à la naissance)</p> <p>10=*Psychologique (limitation dans la quantité ou le genre d'activités qu'une personne peut faire en raison de troubles émotionnels, psychologiques ou psychiatriques (d'une durée de 6 mois ou plus), comme des phobies, la dépression, la schizophrénie ou des problèmes de consommation d'alcool ou de drogue)</p> <p>11=*Problème de santé chronique (limitation en raison d'un ou de plusieurs états de santé chroniques (6 mois ou plus) par exemple : l'asthme ou des allergies graves, une maladie cardiaque, une maladie rénale, le cancer, l'épilepsie, la paralysie cérébrale, le spina-bifida, la fibrose kystique, la dystrophie musculaire, le syndrome d'alcoolisme fœtal, etc.)</p>

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

90=*Autre <précisez>
96=*Aucun autre-> SD4
99=*NSP/NRP-> SD4

Q_SD4 Devez-vous ((F blue (<NOM> doit-il/elle))) utiliser un appareil (exemple : chaussure, marchette, canne, chien-guide, fauteuil, base roulante, etc.) pour vous (se) déplacer?

1=*Oui
2=*Non->AVFIN
9=*NSP/NRP->AVFIN

Q_SD5a Quels types d'aide devez-vous ((F blue (<NOM> doit-il/elle))) utiliser pour vous déplacer (à part le service de transport adapté et les véhicules ordinaires)? *Accepter* *3 mentions, sortie=96,99

1=*Chaussures orthopédiques
2=*Marchette pliante et non pliante
3=*Ambulateur
4=*Canne (non précisée : FAIRE PRÉCISER)
41=*Canne, régulière
42=*Canne longue de détection
43=*Canne de support blanche
5=*Béquilles
6=*Chien-guide ou d'assistance (certifié par une école reconnue)
8=*Fauteuil roulant non précisé (FAIRE PRÉCISER)
81=*Fauteuil roulant motorisé
82=*Fauteuil roulant manuel rigide
83=*Fauteuil roulant manuel pliant
9=*Scooter de mobilité
10=*Triporteur
11=*Quadriporteur
12=*Véhicule motorisé (automobile, minifourgonnette) adapté (excluant celle du transport adapté)
13=*Base roulante
14=*Poussette adaptée
90=*Autre <précisez>
96=*Aucun autre->avfin
99=*NSP/NRP->avfin

Q_avfin Encore une fois, je suis..., et je vous ai appelé pour la maison de recherche SOM pour le compte du Comité de travail sur le transport adapté. Je voudrais vous remercier du temps que vous m'avez consacré, votre collaboration est grandement appréciée.

2=*continuez

->>fin

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */*texte*/* : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

Q_URGENCE

(Au besoin) pour ((g expliquer la raison de l'appel :))

- Je vous appelle pour faire un sondage. Je travaille pour SOM, une firme de sondage indépendante.
- Votre participation est volontaire.
- On cherche à connaître votre opinion et votre satisfaction, toutes vos réponses resteront strictement confidentielles.
- Si jamais certaines questions vous indisposent, vous pouvez m'en informer et nous passerons à la suivante.

(Au besoin) pour ((g **valider la légitimité**)) de notre démarche : vous pouvez joindre Mme Josée Ouimet du CISSS Montérégie au 450 358-2578 poste 2207 afin de valider que nous sommes bien mandatés pour faire ce sondage.

Demander si on peut rappeler et mettre en rendez-vous (ou en refus, le cas échéant).

2=*Continuer

Q_FIN

Encore une fois, je suis..., et je vous ai appelé pour la maison de recherche SOM pour le compte du Comité de travail sur le transport adapté. Je voudrais vous remercier du temps que vous m'avez consacré, votre collaboration est grandement appréciée.

***informations

Projet=ADAPTNBK15

Fichier=FADAPTNBK15

Reseau=serveur1:P15201NBK:

Pages=pmfrancois:users:fletourneau:documents:P15201NBK:PW15201A:

Stats=claberge

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/