

Enquête sur le transport adapté
**La STTR recueille l'opinion de ses usagers et
obtient d'excellents résultats**

Trois-Rivières, le 16 mars 2026 – La direction de la Société de transport de Trois-Rivières (STTR) est heureuse de présenter les résultats d'une enquête menée auprès des usagers de son service de transport adapté, réalisée par la firme Cible Recherche. Le sondage a été réalisé par téléphone et sur le Web entre le 22 janvier et le 24 février dernier. L'exercice avait pour but d'évaluer la qualité du service et de recueillir l'opinion des usagers sur le service actuel ainsi que les pistes d'amélioration afin d'en assurer la progression. Cet exercice sera reconduit sur une base annuelle.

Le sondage a permis de ressortir les niveaux de satisfaction sur plusieurs critères. Voici les principaux faits saillants de cette enquête :

Éléments sondés	Niveau de satisfaction
Courtoisie des chauffeurs	91 %
Sécurité lors des déplacements	89 %
Aide à l'embarquement et au débarquement	89 %
Ponctualité	80 %
Confort et état général des véhicules	79 %
Satisfaction générale des usagers du minibus	87 %
Déplacements réalisés sans refus ni annulation	94 %

L'organisation tient à préciser que le transport adapté est assuré de deux façons par la STTR. Elle opère directement une flotte de minibus, alors que les courses en taxi sont confiées à l'entreprise Taxi 9000. Une partie des résultats reflète également la performance de ce fournisseur externe.

Les usagers ont aussi ciblé des pistes d'amélioration. Leurs trois priorités portent sur les délais de réservation, les heures et les jours de service ainsi que le confort des véhicules. La STTR en tient compte et demeure ouverte à toute suggestion supplémentaire de la part de sa clientèle.

Dans l'ensemble, la STTR offre un service jugé essentiel, fiable et humain, avec une satisfaction très élevée et un fort potentiel d'amélioration ciblée.

« Le transport adapté occupe une place importante dans notre offre de service. Ce sondage nous permet de confirmer ce que nos équipes mettent en œuvre chaque jour, soit un service humain, fiable et essentiel pour nos usagers. Nous sommes fiers des résultats obtenus et nous allons continuer à travailler pour améliorer encore davantage l'expérience de notre clientèle », souligne Charles-Hugo Normand, directeur des communications et des partenariats de la Société de transport de Trois-Rivières.

Le [rapport complet](#) est disponible pour consultation et téléchargement sur le site Internet de la STTR.

À PROPOS DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE TROIS-RIVIÈRES

La Société de transport de Trois-Rivières (STTR) est un organisme paramunicipal de la ville de Trois-Rivières qui a pour mission d'offrir un service optimal de mobilité contribuant au développement et à la vitalité de la communauté trifluvienne. Elle dessert une population de plus de 144 000 personnes qui effectuent annuellement plus de 2 400 000 déplacements sur son réseau. La STTR emploie plus de 170 employés passionnés et déterminés à faire de l'organisation un leader de la mobilité urbaine intégrée à Trois-Rivières.

Il est possible d'en savoir plus en visitant le www.sttr.qc.ca.

Source :

Charles-Hugo Normand
Directeur des communications et des
partenariats
Société de transport de Trois-Rivières

Information et gestion des demandes médias :

Steve Renaud
BEAUDOIN relations publiques
819 840-2829, poste 302
steve@beaudoinrp.com