

ENVOI PAR COURRIER

Le 4 juin 2018

Objet : Demande d'accès à des renseignements personnels
Notre dossier : 1561-01-0002

Monsieur,

Par la présente, nous vous transmettons notre réponse concernant la demande d'accès que notre organisme a reçue le 7 mai dernier visant à obtenir les documents suivants :

- Copie des sondages menés au cours des derniers mois auprès de la clientèle de la STQ;
- Copie des résultats des sondages menés au cours des derniers mois auprès de la clientèle de la STQ.

Vous trouverez ci-joint, les documents susceptibles de répondre à votre demande concernant les copies des sondages réalisés par la Société des traversiers du Québec (STQ) pour son compte au cours des derniers mois ainsi que leur résultat. Le premier est le sondage de satisfaction de notre clientèle. À ce titre, nous vous transmettons les questionnaires adaptés aux différentes traverses et le rapport de résultats présenté sous forme de présentation. L'autre sondage est l'étude de notoriété de la STQ et utilisation des traverses maritimes. Les questions sont incluses directement dans le rapport de résultats ci-joint, présenté lui aussi sous forme de présentation.

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c.A-2.1., nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à cet effet.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès à l'information,

Original signé par

Marie-Gabrielle Boudreau, avocate
Directrice principale aux affaires juridiques et secrétaire générale

p. j. Avis de recours
Documents



MONTRÉAL

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

NOTORIÉTÉ DE LA SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC ET UTILISATION DES TRAVERSES MARITIMES

RAPPORT DE SONDAGE OMNIBUS

PRÉSENTÉ À LA SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE



CONTEXTE

Ce sujet a été traité dans le cadre d'un sondage omnibus (SOMR).

OBJECTIFS

L'objectif du sondage est d'évaluer la notoriété de la Société des traversiers du Québec et des différentes traverses maritimes, ainsi que de comparer les résultats avec ceux des études réalisées en 2016 et en 2012.



POPULATION CIBLE L'ensemble des adultes québécois.



ÉCHANTILLONNAGE 1 004 répondants répartis en trois grandes régions, soit :

- la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal (n : 502);
- la RMR de Québec (n : 201);
- ailleurs au Québec (n : 301).



COLLECTE Sondage omnibus téléphonique réalisé du 17 au 27 janvier 2018.



PONDÉRATION Les données ont été pondérées pour s'assurer d'une bonne représentativité en fonction de l'âge, du sexe, de la langue maternelle, du plus haut diplôme obtenu ainsi que des gens qui vivent seuls et de la proportion de propriétaires.



MARGE D'ERREUR La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants est de 3,8 % (au niveau de confiance de 95 %). Elle augmente toutefois pour les sous-groupes de l'échantillon.

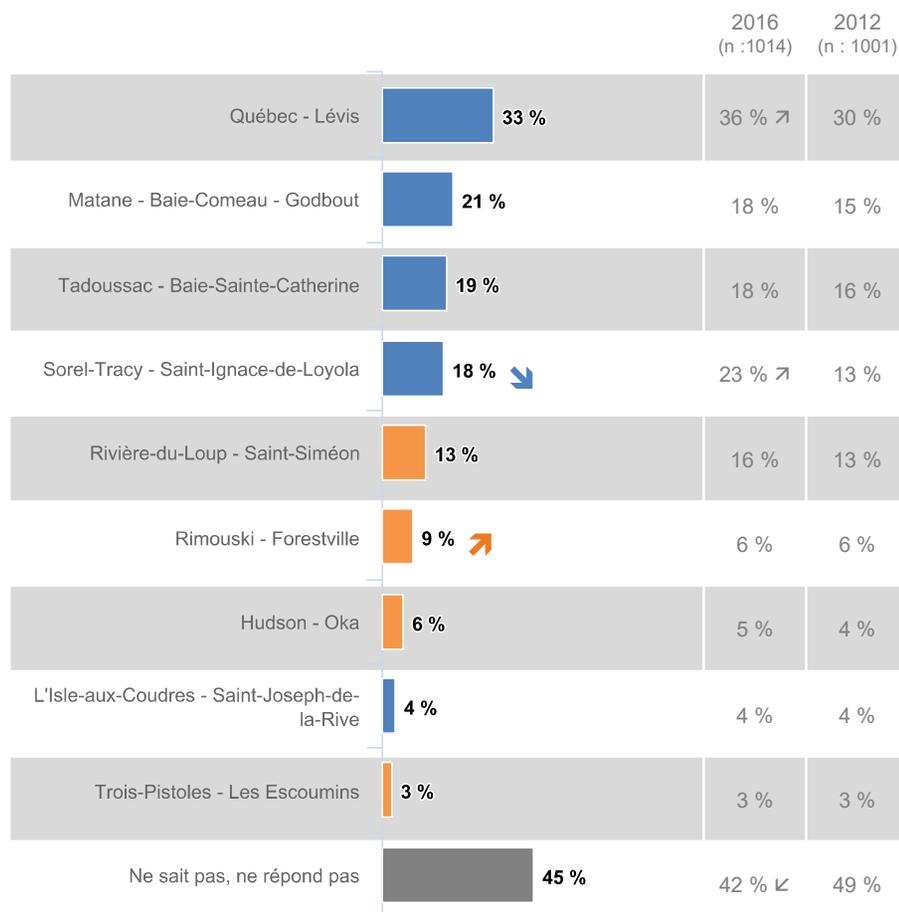
NOTORIÉTÉ DES TRAVERSES MARITIMES PERMANENTES



**Le Québec compte 5 traverses maritimes en service 12 mois par année.
Quelles sont ces traverses maritimes?**

QT1, Base : tous, n : 1004, cinq mentions possibles

*Principales mentions présentées

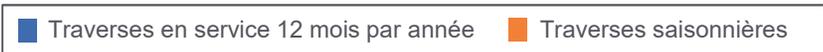


Quatre des cinq traverses maritimes en service 12 mois par année viennent le plus souvent à l'esprit des Québécois.

La traverse Québec – Lévis est la plus citée, alors qu'une minorité identifie celle de l'Isle-aux-Coudres – Saint-Joseph-de-la-Rive.

Une certaine confusion persiste, notamment au sujet des traverses Rivière-du-Loup – Saint-Siméon et Rimouski – Forestville.

Malgré une diminution entre 2016 et 2018, la notoriété de la traverse maritime permanente Sorel – Tracy – Saint-Ignace-de-Loyola demeure significativement plus élevée qu'en 2012.

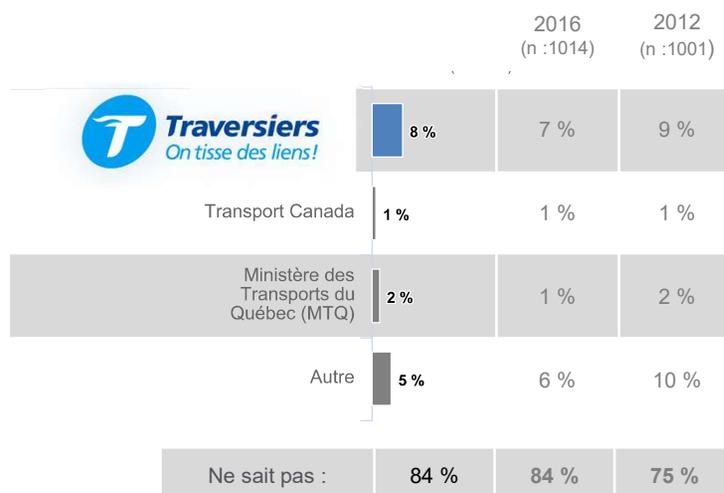


NOTORIÉTÉ DE LA SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC



Un organisme gouvernemental gère et exploite en partenariat un réseau de 13 traverses et dessertes maritimes. Quel est le nom de cet organisme gouvernemental?

QT2, Base : tous, n : 1004



La Société des traversiers du Québec (STQ) demeure stable et peu connue du grand public.

La notoriété de la STQ est plus élevée chez :

- ▲ Les résidents de la RMR de Québec (18 %) et d'ailleurs au Québec (10 %), comparativement à 3 % dans la RMR de Montréal;
- ▲ Les diplômés universitaires (11 %);
- ▲ Ceux dont le revenu familial est de 75 000 \$ à 100 000 \$ (15 %);
- ▲ Les francophones (10 % comparativement à 1 % pour les autres);
- ▲ Ceux qui ont utilisé l'une des 5 traverses au cours de l'année 2017 (18 %).

NOTORIÉTÉ DES TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ



Pour chacune des traverses suivantes, dites-moi si selon vous elles sont exploitées par la Société des traversiers du Québec.

QT3, Base : tous

	% de « oui »	2016 (n :1014)	2012 (n :1001)
Québec - Lévis (n : 1 004)	68 %	66 % ↗	58 %
Tadoussac - Baie-Sainte-Catherine (n : 1 004)	62 % ↗	56 % ↗	50 %
Matane - Baie-Comeau - Godbout (n : 1 004)	61 %	58 % ↗	46 %
Rimouski - Forestville (n : 1 004)	55 % ↗	46 %	42 %
Sorel-Tracy - Saint-Ignace-de-Loyola (n : 1 004)	54 %	51 % ↗	37 %
Trois-Pistoles - Les Escoumins (n : 1 004)	52 % ↗	45 % ↗	35 %
L'Isle-aux-Coudres - St-Joseph-de-la-Rive (n : 1 004)	49 %	46 % ↗	37 %

■ Traverses exploitées par la STQ ■ Traverses non exploitées par la STQ

Au mieux, 68 % des répondants associent la STQ avec les traverses qu'elle exploite.

La proportion de réponses « *ne sait pas* » varie entre 20 % et 28 %, ce qui indique que les Québécois ne sont pas suffisamment informés à ce sujet.

La notoriété de l'exploitation de la traverse Tadoussac – Baie-Sainte-Catherine est en hausse par rapport à 2016. Le bruit publicitaire à l'été 2017 autour de la gestion du contrat de construction des deux futurs navires de la traverse Tadoussac – Baie-Sainte-Catherine pourrait en partie expliquer ce résultat.

Par ailleurs, on note également une hausse de réponses erronées (traverses de Rimouski – Forestville et de Trois-Pistoles – Les Escoumins).

TAUX D'UTILISATION ET TAUX DE RECOMMANDATION



Au cours de l'année 2017, avez-vous utilisé la traverse...?

QT4a à T8a, Base : tous, n : 1004

	% de « oui »	2016 (n : 1014)	2012 (n : 1001)
Québec - Lévis (n : 1 004)	10 %	10 %	9 %
Tadoussac - Baie-Sainte-Catherine (n : 1 004)	8 %	8 %	8 %
Sorel-Tracy - Saint-Ignace-de-Loyola (n : 1 004)	7 %	7 %	5 %
L'Isle-aux-Coudres - St-Joseph-de-la-Rive (n : 1 004)	4 %	3 %	3 %
Matane - Baie-Comeau - Godbout (n : 1 004)	3 %	2 %	1 %
Au moins une des 5 traverses	2018 25 %	2016 24 %	2012 21 %

Le taux d'utilisation est plus élevé chez :

- ▲ les résidents de la **RMR de Québec** (51 % contre 17 % dans la RMR de Montréal et 28 % ailleurs au Québec);
- ▲ les **francophones** (29 % contre 11 % chez les autres);
- ▲ ceux ayant un niveau de scolarité collégial (33 %)
- ▲ ceux qui ont un **revenu familial entre 35 000 \$ et 55 000 \$** (34 %)

Est-ce que vous recommanderiez à quelqu'un de prendre cette traverse...?

QT4c à T8c, Base : ceux qui ont utilisé la traverse

	% de « oui »	2016 (n : 21 à 144)	2012 (n : 12 à 127)
n : 145	99 %	100 %	98 %
n : 97	98 %	98 %	99 %
n : 72	98 %	97 %	99 %
n : 56	98 %	100 %	100 %
n : 22	100 %*	100 %*	100 %*

Le taux d'utilisation global et par traverse reste stable

Le taux de recommandation demeure extrêmement élevé

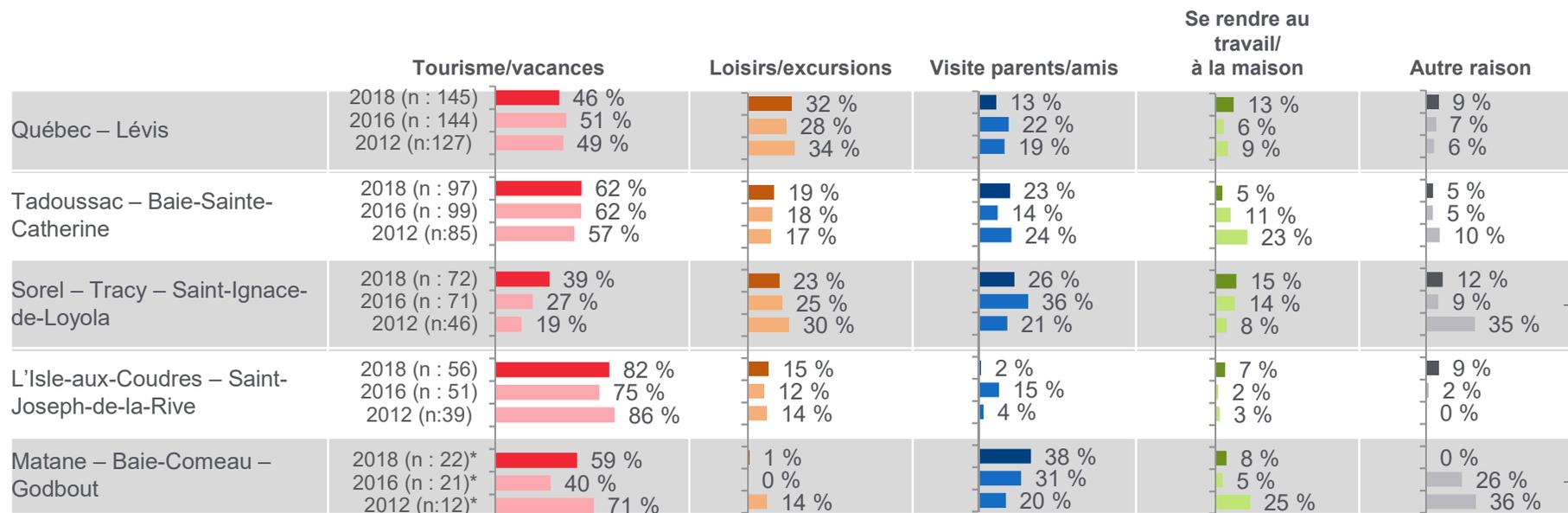
* En raison des faibles échantillons pour la traverse de Matane – Baie-Comeau – Godbout (2018 : n=22; 2016 : n=21 et 2012 : n=12), les résultats pour cette question sont à interpréter avec prudence.

RAISONS D'UTILISATION



Pour quelles raisons [avez-vous utilisé cette traverse]?

QT4b à T8b, Base : ceux qui ont utilisé la traverse, cinq mentions possibles



Ces traverses sont passablement utilisées pour le camionnage.

Une des principales raisons d'utilisation des **traverses maritimes** est **pour le tourisme et les vacances**.

Il est toutefois important de rappeler que les questions ont été posées aux utilisateurs de la traverse provenant de l'ensemble du Québec, pas seulement aux locaux qui pourraient être plus enclins à utiliser la traverse pour un trajet travail/maison.

De plus, les raisons d'utilisation sont sur la base des utilisateurs et non en nombre de traversées. Un touriste qui a utilisé une fois la traverse compte autant qu'un utilisateur qui prend la traverse régulièrement pour le trajet au travail/à la maison.

La petite taille des échantillons ne permet pas de déceler des différences significatives par rapport à 2016.

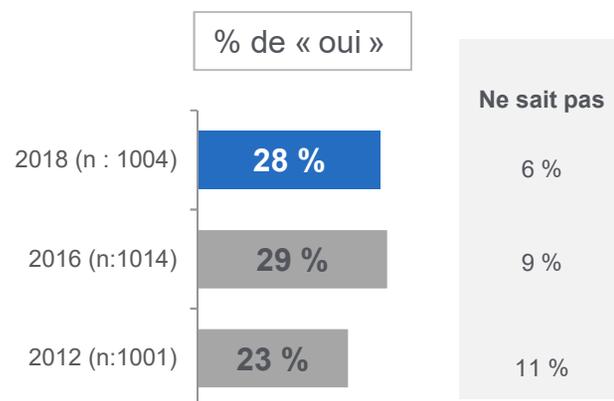
* En raison des faibles échantillons pour la traverse de Matane – Baie-Comeau – Godbout, les résultats pour cette question sont à interpréter avec prudence.

INTENTIONS D'UTILISER LES TRAVERSES MARITIMES



Au cours de l'année 2018 (cette année), avez-vous l'intention d'utiliser l'une ou l'autre des 5 traverses en service 12 mois par année dont nous venons de parler?

QT9, base : tous



Les intentions d'utilisation sont similaires à 2018 et plus élevées qu'en 2012.

Elles **semblent réalistes** puisqu'elles sont similaires aux taux d'utilisation effectifs (25 % pour la mesure de 2018 et respectivement 24 % et 21 % pour les mesures de 2016 et de 2012).

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.

GÉNÉRALITÉS Ce sujet a été traité dans le cadre d'un sondage omnibus (SOMR).

OBJECTIFS L'objectif de cette annexe est de réunir les informations utiles sur le déroulement de l'enquête téléphonique. Pour ce faire, nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les résultats administratifs, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats.

Population cible

L'ensemble des adultes québécois constitue la population cible de la présente étude.

PLAN DE SONDAGE

Base de sondage

L'échantillon initial a été généré aléatoirement à partir de tous les échanges téléphoniques valides couvrant le territoire à l'étude et à l'aide du logiciel CONTACT de SOM.

Plan d'échantillonnage

Échantillonnage à deux degrés :

Au premier degré : échantillonnage aléatoire stratifié non proportionnel de ménages en trois grandes régions (strates).
Au second degré : une personne âgée de 18 ans ou plus est choisie dans le ménage selon une procédure informatisée de sélection aléatoire simple basée sur l'âge.

Strate	Ensemble	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
Entrevues complétées	1 004	201	502	301

QUESTIONNAIRE Le questionnaire a été élaboré par le client, puis révisé et programmé par SOM.
Les entrevues ont été réalisées en français et en anglais.

COLLECTE



Période de collecte

Du 17 au 27 janvier 2018.

Mode d'entrevue

Téléphonique assistée par ordinateur.

Gestion informatisée des numéros de téléphone.

Maximum de 6 appels lorsqu'un rendez-vous a été pris.

Maximum de 3 appels pour les autres types de non-réponses.

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

Taux de non-réponse 44,3 %

Taux de refus 47,4 %

Taux de réponse 8,3 %

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Ensemble

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	17160	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	1484
B) NUMÉROS NON VALIDES	3332	G) Numéros joints (A - F)	15676
B1) Hors service	2354	H) Numéros joints non valides (B)	3332
B2) Non résidentiel	788	I) Numéros joints valides (G - H)	12344
B3) Hors strate	5	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	1169
B4) Télécopieur	183	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	13513
B5) Duplicata	2		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	5358		
C1) Pas de réponse	1263		
C2) Ligne occupée	102	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
C3) Répondeur	3874	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	44,3 %
C4) Ligne en dérangement	119	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	47,4 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	7351	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	8,3 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	139		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	801		
D3) Refus du ménage	2103	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*	
D4) Refus de la personne	2505	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	8,1 %
D5) Refus sur cellulaire	1750		
D6) Incomplet	53		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	1119		
E1) Autres langues	76		
E2) Non-admissibles	39		
E3) Entrevues complétées	1004		

*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 du SOMR (1 004 répondants – 3 strates régionales) de la façon suivante :

- Par le nombre d'adultes du ménage.
- Par expansion à la distribution conjointe d'âge (18-24 ans, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans et plus) et de sexe de la population de chacune des trois strates au recensement 2016.
- Selon les distributions en fonction de la langue maternelle de chacune des trois strates au recensement 2016.
- Selon la proportion d'adultes vivant seuls de ces trois strates au recensement 2016.
- Selon la distribution québécoise du plus haut diplôme ou certificat détenu (aucun, secondaire/DEP, collégial, universitaire) de chacune des strates au recensement 2016.
- Selon la proportion des adultes propriétaires de chacune des trois strates estimée par traitement à partir du dernier recensement.

Une pondération multivariée à 10 itérations par la méthode itérative du quotient est réalisée pour assurer une représentation fidèle à toutes ces distributions.

Les données ont été traitées à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB.

Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière qui inclut les principales variables socioéconomiques du SOM-R.

MARGES D'ERREUR

Les marges d'erreur présentées à la page suivante tiennent compte de l'effet de plan.

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.

L'effet de plan est le ratio entre la taille de l'échantillon et la taille d'un échantillon aléatoire simple de même marge d'erreur. C'est une statistique utile à l'estimation des marges d'erreur pour des sous-groupes de répondants.

Par exemple, au tableau de la page suivante (base individu), la marge d'erreur est la même que pour un échantillon aléatoire simple de taille 651 ($1\ 004 \div 1\ 543$).

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 la proportion s'éloigne de 50 %.

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

MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Strate			
	Ensemble	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
NOMBRE D'ENTREVUES	1004	201	502	301
EFFET DE PLAN	1,543	1,557	1,552	1,288
PROPORTION :				
99 % ou 1 %	±0,8%	±1,7%	±1,1%	±1,3%
95 % ou 5 %	±1,7%	±3,8%	±2,4%	±2,8%
90 % ou 10 %	±2,3%	±5,2%	±3,3%	±3,8%
80 % ou 20 %	±3,1%	±6,9%	±4,4%	±5,1%
70 % ou 30 %	±3,5%	±7,9%	±5,0%	±5,9%
60 % ou 40 %	±3,8%	±8,5%	±5,3%	±6,3%
50 % (MARGE MAXIMALE)	±3,8%	±8,6%	±5,4%	±6,4%

* La marge d'erreur varie selon la valeur de la proportion estimée : elle est plus grande lorsque la proportion est voisine de 50 % et plus petite à mesure que la proportion s'éloigne de 50 %.



Présentation des résultats du sondage de satisfaction de la clientèle — Été 2017

Novembre 2017

Plan de la présentation

- ▶ Particularités des traverses à l'été 2017
- ▶ Profil des répondants
- ▶ Meilleures performances
- ▶ Meilleures améliorations
- ▶ Faits saillants de chaque traverse
- ▶ Déterminants de la satisfaction de chaque traverse
- ▶ Conclusion

Particularités

- ▶ Québec-Lévis : Travaux aux abords des deux gares et nouvelle gare
- ▶ Sorel-Tracy : Travaux du côté de la gare de Sorel-Tracy
- ▶ Île Verte : incident avec le navire
- ▶ Matane : arrêt technique

Mode de transport des répondants (%)

Mode de transport	Québec	Tadoussac	IAC	Sorel	IAG	IV	Matane
À pied	54	1	1	17	29	17	15
Auto	24	86	90	69	48	69	73
Camion	0	10	7	5	3	5	8
Vélo	21	2	1	9	17	9	1
Autre	1	1	2	0	3	0	3

Motif de déplacement des répondants (%)

Motif de déplacement	Québec	Tadoussac	IAC	Sorel	IAG	IV	Matane
Loisirs/Tourisme	36	59	47	50	80	50	51
Travail/Étude	50	30	30	35	12	12	30
Visite parent/ami	11	10	10	12	6	35	18
Autre	3	1	13	3	2	3	1

Fréquence d'utilisation des répondants (%)

Fréquence d'utilisation	Québec	Tadoussac	IAC	Sorel	IAG	IV	Matane
1 à 11 fois/an	17	48	26	53	29	53	44
1 ou 2 fois/mois	12	16	12	7	15	7	18
1 ou 2 fois/semaine	12	8	29	21	22	21	12
Presque tous les jours	43	8	18	5	6	5	2
1 ^{ère} fois	16	20	15	14	28	14	24

Score le plus élevé, pour chaque traverse

Traverse	Score obtenu le plus élevé	Critère
Québec	9,6	✓ Personnel à bord
Tadoussac	9,6	✓ Propreté de la gare
		✓ Personnel à bord
IAC	9,4	✓ Propreté de la gare
		✓ Préposé au quai et à l'embarquement
Sorel-Tracy	9,5	✓ Personnel à bord
IAG	9,8	✓ Personnel à bord
IV	9,9	✓ Personnel à bord
		✓ Propreté du traversier
		✓ Propreté de la gare
Matane	9,6	✓ Préposé à la réservation

Critères dont le score a une augmentation \geq 0,3 point (pour chaque traverse concernée)

Traverse	Critère	2016	2017
Tadoussac	Contrôle de la circulation sur les voies d'attente	8,9	9,4
	Respect des horaires	9,0	9,3
IAC	Contrôle de la circulation sur les voies d'attente	8,9	9,3
IAG	Signalisation directionnelle	8,9	9,2
Matane	Rapidité d'accès au préposé aux réservations par téléphone	8,9	9,5

Québec - (6 au 9 juin, 205 répondants)

Faits saillants

- ▶ Satisfaction globale : 9,0
 - ▶ Comparé à 9,4 en 2016
- ▶ Critère dont le score a diminué d'au moins 0,5 point : Confort à bord du traversier
 - ▶ 8,7 en 2017 comparé à 9,2 en 2016
- ▶ Les critères «Synchronisation avec les horaires des autobus de Québec/Lévis» ont obtenu des scores faibles : 7,2 et 6,9
- ▶ 5 des 12 critères ont un score < 9
- ▶ Évaluation client-mystère (mardi 6 juin) :
 - ▶ Le commis-vendeur observé n'était pas souriant
 - ▶ Le préposé à la billetterie observé était souriant et accueillant

Québec - (6 au 9 juin, 205 répondants)

Déterminants de la satisfaction

- ▶ Préposé à la billetterie 32,3 %
 - ▶ Score de 9,2
- ▶ Confort à bord du traversier 21,7 %
 - ▶ Score de 8,7
- ▶ Respect des horaires 4,6 %
 - ▶ Score de 9,1
- ▶ Synchronisation avec l'horaire des autobus de Québec (RTC) 2,7 %
 - ▶ Score de 7,2
- ▶ Signalisation directionnelle 1 %
 - ▶ Score de 8,8
- ▶ L'ensemble de ces critères explique **62,3 % de la satisfaction globale**

Tadoussac - (12 au 16 juin, 201 répondants)

Faits saillants

- ▶ Satisfaction globale : 9,0
 - ▶ Comparé à 9,0 en 2016
- ▶ Critère dont le score a diminué d'au moins 0,5 point : Propreté du traversier
 - ▶ 8,7 en 2017 comparé à 9,2 en 2016
- ▶ 6 des 9 critères ont connu des améliorations par rapport à 2016
- ▶ Seulement 2 critères ont un score < 9
- ▶ Évaluation client-mystère (lundi 12 juin) :
 - ▶ Tous les employés observés étaient professionnels et offraient un bon service

Tadoussac - (12 au 16 juin, 201 répondants)

Déterminants de la satisfaction

- ▶ Directives à l'embarquement 19,6%
 - ▶ Score de 9,4
- ▶ Respect des horaires 14,6%
 - ▶ Score de 9,3
- ▶ Préposés au quai et à l'embarquement 5,5%
 - ▶ Score de 9,5
- ▶ Propreté du traversier 0,9%
 - ▶ Score de 8,7
- ▶ L'ensemble de ces critères explique **40,6% de la satisfaction globale**

L'Isle-aux-Coudres - (19 au 23 juin, 200 répondants)

Faits saillants

- ▶ Satisfaction globale : 9,0
 - ▶ Comparé à 9,2 en 2016
- ▶ Critère dont le score a diminué d'au moins 0,5 point : Propreté du traversier
 - ▶ 8,7 en 2017 comparé à 9,5 en 2016
- ▶ 4 des 9 critères ont un score plus élevé par rapport à 2016
- ▶ Évaluation client-mystère (lundi 19 juin) :
 - ▶ Certains préposés à l'embarquement observés étaient peu souriants
 - ▶ Le membre du personnel navigant breveté observé offrait une bonne présence sur le pont des voitures afin d'accueillir la clientèle

L'Isle-aux-Coudres - (19 au 23 juin, 200 répondants)

Déterminants de la satisfaction

- ▶ Signalisation directionnelle 35,3%
 - ▶ Score de 9,3
- ▶ Préposé au quai et à l'embarquement 4,8%
 - ▶ Score de 9,4
- ▶ Respect des horaires 3,6%
 - ▶ Score de 9,0
- ▶ Propreté du traversier 0,9%
 - ▶ Score de 8,7
- ▶ Contrôle de la circulation sur les voies d'attente 0,2%
 - ▶ Score de 9,3
- ▶ L'ensemble de ces critères explique **44,8% de la satisfaction globale**

Sorel-Tracy - (26 au 29 juin, 199 répondants)

Faits saillants

- ▶ Satisfaction globale : 9,0
 - ▶ Comparé à 9,2 en 2016
- ▶ Critère dont le score a diminué d'au moins 0,5 point : Signalisation directionnelle
 - ▶ 8,9 en 2017 comparé à 9,4 en 2016
- ▶ Seulement 3 des 10 critères ont un score < 9
- ▶ Évaluation client-mystère (lundi 26 juin)
 - ▶ Le préposé à la billetterie observé était très souriant et accueillant
 - ▶ Les préposés au quai et à l'embarquement observés démontraient un désintérêt vis-à-vis la clientèle

Sorel-Tracy - (26 au 29 juin, 199 répondants)

Déterminants de la satisfaction

- ▶ Confort à bord du traversier 37,9%
 - ▶ Score de 9,2
- ▶ Contrôle de la circulation sur les voies d'attente 12,8%
 - ▶ Score de 8,6
- ▶ Signalisation directionnelle 3%
 - ▶ Score de 8,9
- ▶ L'ensemble de ces critères explique **53,7% de la satisfaction globale**

L'Isle-aux-Grues - (3-7 et 24-25 juillet, 65 répondants)

Faits saillants

- ▶ Satisfaction globale : 9,3
 - ▶ Comparé à 9,3 en 2016
- ▶ Critère dont le score a diminué d'au moins 0,5 point : Confort à bord du traversier
 - ▶ 8,4 en 2017 comparé à 9,2 en 2016
- ▶ Seulement 2 critères sur les 9 ont un score < 9
- ▶ Évaluation client-mystère (lundi 3 juillet) :
 - ▶ Tous les employés observés étaient souriants et accueillaient avec enthousiasme la clientèle

L'Isle-aux-Grues - (3-7 et 24-25 juillet, 65 répondants)

Déterminants de la satisfaction

- ▶ Directives à l'embarquement 26%
 - ▶ Score de 9,7
- ▶ Respect des horaires 6,4%
 - ▶ Score de 8,9
- ▶ Confort à bord du traversier 6,4%
 - ▶ Score de 8,4
- ▶ L'ensemble de ces critères explique **38,8% de la satisfaction globale**

L'Île Verte - (3-7 et 26-27 juillet, 58 répondants)

Faits saillants

- ▶ Satisfaction globale : 9,3
 - ▶ Comparé à 9,7 en 2016
- ▶ Aucun critère dont le résultat a diminué d'au moins 0,5 point
- ▶ Aucun critère parmi les 12 ont un score de moins de 9
- ▶ Évaluation client-mystère (lundi 3 juillet) :
 - ▶ Les employés de la traverse observés étaient présents afin d'accueillir la clientèle
 - ▶ Le membre du personnel navigant breveté observé semblait peu ouvert à la discussion avec les clients

L'Île Verte - (3-7 et 26-27 juillet, 58 répondants)

Déterminants de la satisfaction

- ▶ Respect des horaires 51%
 - ▶ Score de 9,6
- ▶ Contrôle de la circulation sur les voies d'attente 8,3%
 - ▶ Score de 9,1
- ▶ L'ensemble des critères explique **59,3% de la satisfaction globale**

Matane - (18 au 20 juillet, 202 répondants)

Faits saillants

- ▶ Satisfaction globale : 9,0
 - ▶ Comparé à 9,2 en 2016
- ▶ Aucun critère dont le résultat a diminué d'au moins 0,5 point
- ▶ Seulement 2 critères sur les 17 ont un score < 9
- ▶ Évaluation client-mystère (lundi 18 juillet) :
 - ▶ Le préposé à l'embarquement observé était très souriant et professionnel
 - ▶ Le préposé à la billetterie observé démontrait peu d'empathie et ne semblait pas ouvert à la discussion

Matane - (18 au 20 juillet, 202 répondants)

Déterminants de la satisfaction

- ▶ Confort à bord du traversier 46,4%
 - ▶ Score de 9,4
- ▶ Cafétéria 12,5%
 - ▶ Score de 9,0
- ▶ Respect des horaires 6,6%
 - ▶ Score de 8,9
- ▶ Signalisation directionnelle 3,4%
 - ▶ Score de 9,1
- ▶ Préposé à la billetterie 1,6%
 - ▶ Score de 9,52
- ▶ Aire de jeux pour enfants 0,6%
- ▶ Score de 9,4
- ▶ L'ensemble de ces critères explique **71,1% de la satisfaction globale**

Taux de satisfaction global pour les sept traverses

- ▶ Taux de satisfaction global moyen : **9,1**
 - ▶ Comparé à 9,3 en 2016 et 9,2 en 2015
- ▶ Parmi les sept traverses exploitées par la STQ où s'est tenu le sondage de satisfaction de la clientèle à l'été 2017, cinq d'entre elles ont obtenu un score de 9,0 et les deux autres ont obtenu 9,3.
- ▶ En comparaison avec les résultats du sondage à l'été 2016, on observait un plus grand écart entre les traverses, puisque les scores obtenus variaient entre 9,1 et 9,7 sur 10, selon la traverse.

Conclusion

- ▶ Commentaires des répondants
- ▶ Impression générale
 - ▶ Québec : valeur ajoutée pour les touristes
 - ▶ Tadoussac : traverse impressionnante, personnel très compétent
 - ▶ Isle-aux-Coudres : traversée agréable avec des travailleurs accueillants
 - ▶ Sorel-Tracy : très utilisée, efficace
 - ▶ Isle-aux-Grues et Île Verte : personnel chaleureux et attentif aux besoins de la clientèle
 - ▶ Matane : Confort du traversier, services diversifiés avec un personnel fier
- ▶ Remerciements

PROFIL DU PASSAGER

Gare de départ: _____ Date: _____ Heure de départ: _____
 Mode de transport sur ce traversier: Auto Camion À pied Vélo Autre: _____
 Motif de déplacement: Travail/études Visite parents/amis Loisirs Tourisme Résident Autre: _____
 Fréquence d'utilisation: 1 à 11 fois/an 1 fois ou 2/mois 1 ou 2/sem Presque tous les jours 1ère fois

TRÈS INSATISFAIT

TRÈS SATISFAIT

SATISFACTION GLOBALE

Sur une échelle 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction globale face à cette traverse?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

RENSEIGNEMENTS

Où avez-vous trouvé les renseignements sur la traverse? Gare Navire Internet Autre n/a

Avez-vous trouvé des renseignements sur les régions aux alentours de la traverse? Oui Non n/a

Si oui, à quel endroit: _____

SATISFACTION FACE AUX PROCÉDURES D'ACCÈS

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...

a) ...à la réservation en ligne sur le site internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...aux préposés à la réservation par téléphone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ...à la rapidité d'accès au préposé aux réservations par téléphone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
d) ...à la signalisation routière	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
e) ...à la propreté de la gare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
f) ...aux préposés à la billetterie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
g) ...au contrôle de la circulation sur les voies d'attente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
h) ...aux préposés au quai et à l'embarquement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
i) ...aux directives à l'embarquement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
j) ...au respect des horaires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a

SATISFACTION FACE AU NAVIRE

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...

a) ...au confort à bord du traversier	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...à la propreté du traversier	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a

STANDARDS DE SERVICE

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «Pas du tout d'accord» et 10 «Tout à fait d'accord», le personnel que vous avez rencontré à la traverse ...

a) ...vous a souri, salué de la tête, vous a dit bonjour:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...est resté calme, vous a traité avec courtoisie:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ... a été attentif, vous a offert son aide:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
d) ...vous a traité avec respect, égalité:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a

SECTION RÉSERVÉE AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...

a) ...à l'accessibilité à la gare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...à l'accessibilité au navire	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ...au service d'accompagnement offert par le personnel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a

Commentaires/Suggestions?

PROFIL DU PASSAGER										
Gare de départ: _____	Date: _____	Heure de départ: _____								
Mode de transport sur ce traversier: Auto <input type="checkbox"/>	Camion <input type="checkbox"/>	À pied <input type="checkbox"/>	Vélo <input type="checkbox"/>	Autre: _____						
Motif de déplacement: Travail/études <input type="checkbox"/>	Visite parents/amis <input type="checkbox"/>	Loisirs <input type="checkbox"/>	Tourisme <input type="checkbox"/>	Résident <input type="checkbox"/>	Autre: _____					
Fréquence d'utilisation: 1 à 11 fois/an <input type="checkbox"/>	1 fois ou 2/mois <input type="checkbox"/>	1 ou 2/sem <input type="checkbox"/>	Presque tous les jours <input type="checkbox"/>	1ère fois <input type="checkbox"/>						
TRÈS INSATISFAIT					TRÈS SATISFAIT					
SATISFACTION GLOBALE										
Sur une échelle 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction globale face à cette traverse?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RENSEIGNEMENTS										
Où avez-vous trouvé les renseignements sur la traverse?:	Gare <input type="checkbox"/>	Navire <input type="checkbox"/>	Internet <input type="checkbox"/>	Autre <input type="checkbox"/>	n/a <input type="checkbox"/>					
Avez-vous trouvé des renseignements sur les régions aux alentours de la traverse?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	n/a <input type="checkbox"/>							
Si oui, à quel endroit: _____										
SATISFACTION FACE AUX PROCÉDURES D'ACCÈS										
Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...										
a) ...à la signalisation routière	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 n/a
b) ...à la propreté de la gare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 n/a
c) ...au contrôle de la circulation sur les voies d'attente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 n/a
d) ...aux préposés au quai et à l'embarquement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 n/a
e) ...aux directives à l'embarquement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 n/a
f) ...au respect des horaires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 n/a
SATISFACTION FACE AU NAVIRE										
Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...										
b) ...au confort à bord du traversier	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 n/a
c) ...à la propreté du traversier	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 n/a
STANDARDS DE SERVICE										
Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «Pas du tout d'accord» et 10 «Tout à fait d'accord», le personnel que vous avez rencontré à la traverse ...										
a) ...vous a souri, salué de la tête, vous a dit bonjour:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 n/a
b) ...est resté calme, vous a traité avec courtoisie:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 n/a
c) ... a été attentif, vous a offert son aide:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 n/a
d) ...vous a traité avec respect, égalité:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 n/a
SECTION RÉSERVÉE AUX PERSONNES HANDICAPÉES										
Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...										
a) ...à l'accessibilité à la gare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 n/a
b) ...à l'accessibilité au navire	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 n/a
c) ...au service d'accompagnement offert par le personnel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 n/a

Commentaires/Suggestions?

PROFIL DU PASSAGER															
Gare de départ: _____			Date: _____			Heure de départ: _____									
Mode de transport sur ce traversier: Auto <input type="checkbox"/>			Camion <input type="checkbox"/>		À pied <input type="checkbox"/>		Vélo <input type="checkbox"/>		Autre: _____						
Motif de déplacement: Travail/études <input type="checkbox"/>			Visite parents/amis <input type="checkbox"/>		Loisirs <input type="checkbox"/>		Tourisme <input type="checkbox"/>		Autre: _____						
Fréquence d'utilisation: 1 à 11 fois/an <input type="checkbox"/>			1 fois ou 2/mois <input type="checkbox"/>		1 ou 2/sem <input type="checkbox"/>		Presque tous les jours <input type="checkbox"/>		1ère fois <input type="checkbox"/>						
					TRÈS INSATISFAIT			TRÈS SATISFAIT							
SATISFACTION GLOBALE															
Sur une échelle 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction globale face à cette traverse?					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
RENSEIGNEMENTS															
Où avez-vous trouvé les renseignements sur la traverse?					Gare <input type="checkbox"/>		Navire <input type="checkbox"/>		Internet <input type="checkbox"/>		Autre <input type="checkbox"/>		n/a <input type="checkbox"/>		
Avez-vous trouvé des renseignements sur les régions aux alentours de la traverse?					Oui <input type="checkbox"/>			Non <input type="checkbox"/>			n/a <input type="checkbox"/>				
					Si oui, à quel endroit: _____										
SATISFACTION FACE AUX PROCÉDURES D'ACCÈS															
Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...															
a) ...à la réservation en ligne sur le site internet					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...aux préposés à la réservation par téléphone					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ...à la rapidité d'accès au préposé aux réservations par téléphone					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
d) ...à la signalisation routière					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
e) ...à la propreté de la gare					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
f) ...au contrôle de la circulation sur les voies d'attente					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
g) ...aux préposés au quai et à l'embarquement					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
h) ...aux directives à l'embarquement					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
i) ...au respect des horaires					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
j) ...aux préposés à la billetterie					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
SATISFACTION FACE AU NAVIRE															
Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...															
a) ...au confort à bord du traversier					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...à la propreté du traversier					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ...à la boutique					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
d) ...à la cafétéria					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
e) ...au bar					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
f) ...au divertissement télévisuel					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
g) ...à l'aire de jeux pour enfants					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
RECOMMANDATION															
Basé sur votre expérience à ce jour, est-ce que vous recommanderiez cette traverse à votre famille et vos amis?					Oui <input type="checkbox"/>			Non <input type="checkbox"/>			Peut-être <input type="checkbox"/>				
STANDARDS DE SERVICE															
Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «Pas du tout d'accord» et 10 «Tout à fait d'accord», le personnel que vous avez rencontré à la traverse ...															
a) ...vous a souri, salué de la tête, vous a dit bonjour:					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...est resté calme, vous a traité avec courtoisie:					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ...a été attentif, vous a offert son aide:					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
d) ...vous a traité avec respect, égalité:					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
SECTION RÉSERVÉE AUX PERSONNES HANDICAPÉES															
Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...															
a) ...à l'accessibilité à la gare					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...à l'accessibilité au navire					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ...au service d'accompagnement offert par le personnel					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a

Commentaires/Suggestions?

PROFIL DU PASSAGER

Gare de départ: _____ Date: _____ Heure de départ: _____
 Mode de transport sur ce traversier: Auto Camion À pied Vélo Autre: _____
 Motif de déplacement: Travail/études Visite parents/amis Loisirs Tourisme Autre: _____
 Fréquence d'utilisation: 1 à 11 fois/an 1 fois ou 2/mois 1 ou 2/sem Presque tous les jours 1ère fois

TRÈS INSATISFAIT

TRÈS SATISFAIT

SATISFACTION GLOBALE

Sur une échelle 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction globale face à cette traverse?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

RENSEIGNEMENTS

Où avez-vous trouvé les renseignements sur la traverse?: Gare Navire Internet Autre n/a
 Avez-vous trouvé des renseignements sur les régions aux alentours de la traverse? Oui Non n/a
 Si oui, à quel endroit: _____

SATISFACTION FACE AUX PROCÉDURES D'ACCÈS

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...

a) ...à la signalisation routière	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...aux préposés à la billetterie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ...à la propreté de la gare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
d) ...au contrôle de la circulation sur les voies d'attente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
e) ...aux préposés au quai et à l'embarquement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
f) ...aux directives à l'embarquement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
g) ...au respect des horaires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
h) ...à la synchronisation avec l'horaire des autobus de Québec (RTC)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
i) ...à la synchronisation avec l'horaire des autobus de Lévis (STL)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a

SATISFACTION FACE AU NAVIRE

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...

b) ...au confort à bord du traversier	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ...à la propreté du traversier	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a

RECOMMANDATION

Basé sur votre expérience à ce jour, est-ce que vous recommanderiez cette traverse à votre famille et vos amis? Oui Non Peut-être

STANDARDS DE SERVICE

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «Pas du tout d'accord» et 10 «Tout à fait d'accord», le personnel que vous avez rencontré à la traverse ...

a) ...vous a souri, salué de la tête, vous a dit bonjour:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...est resté calme, vous a traité avec courtoisie:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ... a été attentif, vous a offert son aide:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
d) ...vous a traité avec respect, égalité:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a

SECTION RÉSERVÉE AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...

a) ...à l'accessibilité à la gare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...à l'accessibilité au navire	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ...au service d'accompagnement offert par le personnel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a

Commentaires/Suggestions?

PROFIL DU PASSAGER

Gare de départ: _____ Date: _____ Heure de départ: _____
 Mode de transport sur ce traversier: Auto Camion À pied Vélo Autre: _____
 Motif de déplacement: Travail/études Visite parents/amis Loisirs Tourisme Autre: _____
 Fréquence d'utilisation: 1 à 11 fois/an 1 fois ou 2/mois 1 ou 2/sem Presque tous les jours 1ère fois

TRÈS INSATISFAIT

TRÈS SATISFAIT

SATISFACTION GLOBALE

Sur une échelle 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction globale face à cette traverse?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

RENSEIGNEMENTS

Où avez-vous trouvé les renseignements sur la traverse?: Gare Navire Internet Autre n/a
 Avez-vous trouvé des renseignements sur les régions aux alentours de la traverse? Oui Non n/a
 Si oui, à quel endroit: _____

SATISFACTION FACE AUX PROCÉDURES D'ACCÈS

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...

a) ...à la signalisation routière	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...aux préposés à la billetterie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ...à la propreté de la gare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
d) ...au contrôle de la circulation sur les voies d'attente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
e) ...aux préposés au quai et à l'embarquement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
f) ...aux directives à l'embarquement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
g) ...au respect des horaires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a

SATISFACTION FACE AU NAVIRE

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...

b) ...au confort à bord du traversier	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ...à la propreté du traversier	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a

RECOMMANDATION

Basé sur votre expérience à ce jour, est-ce que vous recommanderiez cette traverse à votre famille et vos amis? Oui Non Peut-être

STANDARDS DE SERVICE

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «Pas du tout d'accord» et 10 «Tout à fait d'accord», le personnel que vous avez rencontré à la traverse ...

a) ...vous a souri, salué de la tête, vous a dit bonjour:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...est resté calme, vous a traité avec courtoisie:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ... a été attentif, vous a offert son aide:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
d) ...vous a traité avec respect, égalité:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a

SECTION RÉSERVÉE AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...

a) ...à l'accessibilité à la gare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...à l'accessibilité au navire	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ...au service d'accompagnement offert par le personnel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a

Commentaires/Suggestions?

PROFIL DU PASSAGER															
Gare de départ: _____			Date: _____			Heure de départ: _____									
Mode de transport sur ce traversier: Auto <input type="checkbox"/>			Camion <input type="checkbox"/>		À pied <input type="checkbox"/>		Vélo <input type="checkbox"/>		Autre: _____						
Motif de déplacement: Travail/études <input type="checkbox"/>			Visite parents/amis <input type="checkbox"/>		Loisirs <input type="checkbox"/>		Tourisme <input type="checkbox"/>		Autre: _____						
Fréquence d'utilisation: 1 à 11 fois/an <input type="checkbox"/>			1 fois ou 2/mois <input type="checkbox"/>		1 ou 2/sem <input type="checkbox"/>		Presque tous les jours <input type="checkbox"/>		1ère fois <input type="checkbox"/>						
					TRÈS INSATISFAIT			TRÈS SATISFAIT							
SATISFACTION GLOBALE															
Sur une échelle 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction globale face à cette traverse?					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
RENSEIGNEMENTS															
Où avez-vous trouvé les renseignements sur la traverse?:					Gare <input type="checkbox"/>	Navire <input type="checkbox"/>		Internet <input type="checkbox"/>		Autre <input type="checkbox"/>		n/a <input type="checkbox"/>			
Avez-vous trouvé des renseignements sur les régions aux alentours de la traverse?					Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>				n/a <input type="checkbox"/>					
Si oui, à quel endroit: _____															
SATISFACTION FACE AUX PROCÉDURES D'ACCÈS															
Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...															
a) ...à la signalisation routière					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...à la propreté de la gare					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ...au contrôle de la circulation sur les voies d'attente					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
d) ...aux préposés au quai et à l'embarquement					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
e) ...aux directives à l'embarquement					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
f) ...au respect des horaires					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
SATISFACTION FACE AU NAVIRE															
Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...															
b) ...au confort à bord du traversier					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ...à la propreté du traversier					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
RECOMMANDATION															
Basé sur votre expérience à ce jour, est-ce que vous recommanderiez cette traverse à votre famille et vos amis?					Oui <input type="checkbox"/>			Non <input type="checkbox"/>			Peut-être <input type="checkbox"/>				
STANDARDS DE SERVICE															
Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «Pas du tout d'accord» et 10 «Tout à fait d'accord», le personnel que vous avez rencontré à la traverse ...															
a) ...vous a souri, salué de la tête, vous a dit bonjour:					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...est resté calme, vous a traité avec courtoisie:					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ... a été attentif, vous a offert son aide:					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
d) ...vous a traité avec respect, égalité:					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
SECTION RÉSERVÉE AUX PERSONNES HANDICAPÉES															
Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «très insatisfait» et 10 «très satisfait», quel est votre degré de satisfaction face ...															
a) ...à l'accessibilité à la gare					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
b) ...à l'accessibilité au navire					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
c) ...au service d'accompagnement offert par le personnel					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a

Commentaires/Suggestions?