

Quel est votre niveau de satisfaction ? Que pouvons-nous faire pour nous améliorer ? Qui sont nos usagers ?



Sondage

MIS À JOUR LE 20 MAI 2004

Voilà autant de questions que nous aimerions vous poser afin de mieux cerner vos attentes et vos besoins. Il y a beaucoup de nouveau, cette année, dans la forme de notre consultation périodique. Mais un fait demeure, c'est que votre participation à ce sondage est toujours aussi importante pour nous assurer de la représentativité des résultats. Comme dans le passé, vous n'avez pas obligatoirement à vous identifier sur le formulaire. Cependant, si vous acceptez de le faire (ce qui serait utile pour nous permettre de croiser vos réponses avec votre profil d'utilisation du service), sachez que toutes les informations recueillies seront traitées de façon confidentielle. Bien sûr, vos commentaires sont toujours les bienvenus...

01 Depuis combien de temps êtes-vous inscrit à *Communauto* ?
_____ AN(s) et/ou _____ MOIS



02 Quel est votre numéro d'usager (FACULTATIF) ? _____

03 Quels sont les 3 premiers caractères de votre code postal ? _____

04 Quel est votre type d'abonnement ?
 Individuel Conjoint (à deux) Corporatif

05 Quel est votre forfait ?
 A (350 \$/année) B (140 \$/année) C (35 \$/année)
 Mon forfait est expiré Je ne sais pas

06 Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des caractéristiques suivantes du service?

	 TRÈS INSATISFAIT	INSA- TISFAIT	NEUTRE	SATIS- FAIT	 TRÈS SATISFAIT
A) les prix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B) choix de véhicules (marques/modèles)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C) la propreté des véhicules	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D) leur condition (âge, km, mécanique...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E) la disponibilité des véhicules	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F) leur localisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G) service de réserv. de nuit (sous-traitant)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
H) service de réserv. de jour (nos préposés)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I) facilité à nous rejoindre par téléphone (disponibilité des lignes, délai d'attente)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J) globalement, quelle est votre évaluation du service en général	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

07 Recommandez-vous notre service à des gens de votre entourage ?
 oui non

08 Disposez-vous d'un accès internet à la maison ? oui non
...au travail ? oui non

09 (A) Utilisez-vous *Réservauto*, notre service de réservations par internet ?
 oui non

(B) Si oui, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de cet outil ?
 Très insatisfait Insatisfait Neutre Satisfait Très satisfait

10 (A) Faites-vous usage des sièges pour bébé mis à votre disposition dans certains véhicules ? oui non

(B) Si oui, veuillez nous indiquer les deux stations les plus pratiques pour ce faire :
1^{er} choix : _____
2^e choix : _____

11 De manière générale, si on vous offrait le choix entre les trois options suivantes, laquelle préféreriez-vous ?

- Payer **MOINS CHER** en échange de véhicules conservés plus longtemps (8 ans et 240 000 km max. mais propres et en excellente condition mécanique)
- Le **STATU QUO**. La situation actuelle me convient (véhicules remplacés au bout de 6 ans et 180 000 km maximum)
- Payer **PLUS CHER** en échange de véhicules en moyenne plus récents (remplacés au bout de 4 ans et 120 000 km maximum).

12 (A) Disposez-vous présentement de la carte « budget/escompte » La Capitale ? oui non

(B) Connaissez-vous ce produit ? oui non

13 Combien de fois avez-vous acheté un laissez-passer mensuel de votre Société de transport (RTC, STM, STS, STO) au cours des 12 derniers mois ? _____ /12

14 S'il y a lieu, quel(s) numéro(s) de parcours d'autobus et/ou de métro (inscrire le numéro ou la couleur de la ligne) utilisez-vous régulièrement ? Les identifier par ordre d'importance, en commençant par le plus important :

1 _____ 2 _____
3 _____ 4 _____

Ne s'applique pas

15 Si *Communauto* vous en donnait la chance, seriez-vous intéressé à vous abonner **annuellement** au transport en commun, en échange d'une réduction de 10% sur le coût de vos 12 laissez-passer mensuels ? Ces laissez-passer vous seraient envoyés directement à domicile, par la poste, et leur prix vous serait facturé mensuellement par *Communauto*.
 Non Plutôt non Indécis Plutôt oui Oui

16 Si nous étions en mesure d'obtenir des rabais chez certains commerçants sur présentation de votre carte d'abonné de *Communauto*, quels types de produits ou services, s'il y a lieu, seraient les plus susceptibles de vous intéresser ?

(identifiez vos choix par ordre de préférence à l'aide de numéros : 1, 2, 3...)

- [] Cinéma [] Train
- [] Restaurant [] Autocar interurbain
- [] Théâtre [] Centre de ski
- [] Auberge
- [] Abonnement à des revues, magazines ou journaux
- [] Autre (spécifier) : _____

17 (A) Accepteriez-vous, au besoin, de nous aider à promouvoir vos droits auprès des autorités locales dans nos efforts pour protéger nos points de service existants ou afin de les sensibiliser à la nécessité de nous attribuer de nouveaux espaces de stationnement que ce soit sur rue ou hors-rue ? Non Plutôt non Indécis Plutôt oui Oui

(B) S'il y a lieu, auxquelles des actions qui suivent accepteriez-vous de participer dans le cadre d'une campagne organisée ?

(identifiez vos choix par ordre de préférence à l'aide de numéros : 1, 2, 3...)

- [] Signer une pétition
- [] Appeler un élu ou un fonctionnaire
- [] Participer à une soirée de consultation publique
- [] Vous présenter à l'hôtel de ville pour la période des questions
- [] Autre (spécifier) : _____

18 Combien de véhicules automobiles achetés ou loués à long terme y a-t-il à votre domicile (exclure les motos) ? _____

19 (A) AVANT votre inscription à *Communauto*, auriez-vous été intéressé par les offres suivantes?

Offre #1 PÉRIODE D'ESSAI: Pouvoir vous inscrire à *Communauto* pour une période d'essai de 4 mois durant laquelle vous n'auriez pas eu à verser le droit d'adhésion remboursable de 500\$. Seul des frais d'inscription de 20\$ (non remboursables mais créditable lors d'une éventuelle inscription) vous auraient été facturés, vous permettant de profiter de tous les privilèges associés au forfait C.

Non Plutôt non Indécis Plutôt oui Oui

Offre #2 PAIEMENT PAR VERSEMENTS DU DROIT D'ADHÉSION:

Pouvoir vous inscrire en payant le droit d'adhésion remboursable de 500\$ en 24 versements de 24\$ plutôt qu'en un seul. Total pour 2 ans: 576\$ au lieu de 500\$ (dont 76\$ de frais d'intérêt non remboursables).

Non Plutôt non Indécis Plutôt oui Oui

Offre #3 REMPLACEMENT DU DROIT D'ADHÉSION ET DU PRIX DU FORFAIT C PAR UN MONTANT FIXE MENSUEL (forfaits A et B ici non accessibles): Ces deux montants auraient été remplacés par des frais mensuels de 9\$ (108\$ par année) permanents et non remboursables.

Non Plutôt non Indécis Plutôt oui Oui

Offre #4 ÉLIMINATION DU RENDEZ-VOUS LORS DE L'INSCRIPTION:

Pouvoir vous inscrire à *Communauto* (par la poste, par internet...) sans avoir l'obligation de vous présenter à nos bureaux.

Non Plutôt non Indécis Plutôt oui Oui

(B) Laquelle ou lesquelles des propositions qui précèdent vous auraient semblé les plus intéressantes (inscrire le numéro de l'offre)?

1^{er} choix: ___ 2^e choix: ___ 3^e choix: ___ 4^e choix: ___ Aucune:

(C) Maintenant que vous êtes inscrit à *Communauto*, si vous aviez la possibilité de vous faire rembourser les 500\$ de votre droit d'adhésion, quitte à payer 9\$ par mois (108\$ par année, non remboursable) au lieu de 35\$/année pour le forfait «C», seriez-vous intéressé à vous prévaloir de cette offre (l'équivalent de l'offre #3)?

Non Plutôt non Indécis Plutôt oui Oui

20 (A) En moyenne, à quelle fréquence utilisez-vous les moyens de transport suivants?

	TOUS LES JOURS OU PRESQUE	1 À 3 JOURS PAR SEMAINE	1 À 3 JOURS PAR MOIS	MOINS D'UN JOUR PAR MOIS	JAMAIS
Auto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transport public	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taxi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vélo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre (spécifier):	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(B) Combien de jours par mois (ou par année), en moyenne, utilisez-vous les véhicules de *Communauto* (soit les nôtres ou ceux obtenus par notre intermédiaire auprès d'un locateur associé)?

___ jours/MOIS ou ___ jours/ANNÉE

21 Quel moyen de transport utilisez-vous généralement pour...

Inscrire une seule réponse pour chaque motif de déplacement

	MOTIFS DE DÉPLACEMENT				
	TRAVAIL/ÉTUDES	FAIRE L'ÉPICERIE	AUTRES EMPLETTES	LOISIRS/VACANCES	AUTRES * DÉPLACEMENTS
(A) Véhicules de <i>Communauto</i> ou obtenus par notre intermédiaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autres véhicules automobiles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transport public	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taxi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vélo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Marche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre (spécifier):	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je ne me déplace pas pour ce motif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(B) Quel était le principal motif de votre dernier trajet effectué avec un véhicule de *Communauto* (ou obtenu par notre intermédiaire)?

* «Autres déplacements» Si vous cochez ce choix, veuillez spécifier le motif à côté.

22 Comment jugez-vous les affirmations suivantes au sujet des conséquences de votre choix de vous inscrire à *Communauto*?

	FORTEMENT EN DÉSACCORD	EN DÉSACCORD	INDÉCIS	EN ACCORD	FORTEMENT EN ACCORD
Moi ou mon ménage...					
...avons pu renoncer à l'achat d'un véhicule	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...avons pu nous départir d'un véhicule déjà en notre possession	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...avons pu retarder l'achat d'un véhicule	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23 Si vous déménagez dans l'avenir, est-ce que l'existence du service offert par *Communauto* pourrait avoir une influence sur le choix de l'endroit où vous irez vous établir?

Non Plutôt non Indécis Plutôt oui Oui

24 (A) Comptez-vous quitter le service au cours de la prochaine année? oui non (B) Si oui, pourquoi? _____

25 (A) Quel est votre âge? ___ ans

(B) ...votre sexe homme femme

(C) ...la langue parlée que vous utilisez le plus souvent à la maison?

français anglais autre (préciser): _____

26 En vous excluant, combien de personnes dans votre demeure sont âgées de...

(A) 4 ans ou - : ___ (B) 5 à 11 ans: ___ (C) 12 à 17 ans: ___ (D) 18 ans ou +: ___

27 Quel est le dernier niveau de scolarité que vous avez complété, c'est-à-dire pour lequel vous avez obtenu un diplôme de fins d'études?

(A) primaire (B) secondaire (C) collégial (D) universitaire (E) autre (spécifier): _____

28 Lequel des énoncés qui suivent correspond le mieux à votre situation? Vous...

(A) travaillez à temps plein (E) êtes temporairement sans emploi

(B) travaillez à temps partiel (F) êtes étudiant

(C) êtes à la retraite (G) autre (spécifier): _____

(D) ne travaillez pas à l'extérieur du foyer

29 S'il y a lieu, quels sont les 3 premiers caractères du code postal de votre lieu de travail/d'étude? _____

30 Dans quelle catégorie parmi les suivantes se situe votre revenu familial total avant impôt (FACULTATIF)?

(A) moins de 15 000\$ (D) entre 45 001\$ et 70 000\$

(B) entre 15 001\$ et 25 000\$ (E) plus de 70 000\$

(C) entre 25 001\$ et 45 000\$

COMMENTAIRES. Si vous avez des commentaires ou des suggestions à nous formuler veuillez les inscrire ici (par exemple, quel serait la (les) chose(s) la (les) plus importante(s) que nous devrions faire dans le but d'augmenter votre satisfaction à l'égard du service?).

Veuillez s.v.p.
nous retourner le questionnaire complété
dans l'enveloppe pré-affranchie ci-jointe
le plus rapidement possible.

Merci de votre collaboration!