

Rapport d'évaluation du service d'accompagnement-transport *Virées sociales*

Dominic Villeneuve et Jean-Nicolas Denis

Mars 2026



UNIVERSITÉ
LAVAL

Table des matières

Table des matières.....	2
Introduction	4
Méthodologie.....	4
Résultats.....	5
Qui sont les usagers du service d’accompagnement-transport ?.....	5
Difficulté à se déplacer	5
Utilisation d’appareils d’aide à la mobilité	5
Fréquence d’utilisation	6
Lieu de résidence et de destination.....	6
Perceptions générales à propos du service	6
Adjectifs décrivant la perception du service	6
Satisfaction du service	7
Satisfaction à propos du véhicule utilisé pour les déplacements	9
Satisfaction à propos de l’accompagnement.....	11
Sentiment d’isolement.....	12
Amélioration de la qualité de vie	13
Activités réalisées grâce au service d’accompagnement-transport pour la participation sociale	15
Suggestions pour améliorer le service	17
Activité impossible à réaliser.....	17
Comment faire connaître le service auprès de la population	18
Comment améliorer le service	18
Conclusion.....	19

Date de publication

Publication originale : 2026-03-30

Identification du document

Ce document peut être téléchargé gratuitement depuis le dépôt institutionnel de l'Université Laval (Corpus UL).

DOI : <https://doi.org/10.60918/23890>

Handle :

<https://hdl.handle.net/20.500.11794/182211>

Auteurs

Sous la supervision de **Dominic Villeneuve**, professeur agrégé en Transport et mobilité, membre du Centre de recherche en aménagement du territoire et développement régional (CRAD) et membre de l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA) de l'Université Laval.
ORCID : 0000-0002-4564-6644

Jean-Nicolas Denis, professionnel de recherche, membre du Centre de recherche en aménagement du territoire et développement régional (CRAD) de l'Université Laval.
ORCID : 0009-0004-9202-732X

L'image de la page couverture a été produite en utilisant ChatGPT.

Veillez citer comme :

Villeneuve, D. & Denis, J-N (2026). Rapport d'évaluation du service d'accompagnement-transport *Virées sociales*. Québec, Québec, Canada. Université Laval. DOI : <https://doi.org/10.60918/24482>

Remerciements

Le projet de la Recherche-action déployant une offre de services en accompagnement-transport des personnes âgées de La Matanie est réalisé dans le cadre et avec le soutien financier de la

programmation de recherche-action Bien vieillir chez soi. La démarche Bien vieillir chez soi est partie prenante de l'Entente sectorielle pour le développement social du Bas-Saint-Laurent 2023-2026. Pour plus d'informations :

<https://vieillirchezsoi-bsl.org/>



Nous voulons remercier les membres du Comité de pilotage du projet de recherche-action pour leur soutien constant dans le développement de ce rapport.

Nous tenons aussi à remercier spécialement Marie-Élise Maltais, chargée de projet au Centre d'action bénévole (CAB) de La Matanie, pour sa collaboration et son temps afin d'aider les bénéficiaires à remplir le questionnaire au téléphone. Nous remercions également les bénévoles en accompagnement-transport du CAB de La Matanie qui ont aidé des bénéficiaires à répondre au questionnaire. Finalement, nous remercions Jimmy Mayrand (ORCID : 0009-0000-4536-288X), du Centre de recherche en aménagement et développement pour son aide au traitement informatique des questionnaires.

Coordonnées du chercheur principal

Dominic Villeneuve, Ph. D. (il/lui)
Professeur agrégé
Centre de recherche en aménagement et développement (CRAD)
Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA)
Université Laval
dominic.villeneuve@esad.ulaval.ca

Pavillon Félix-Antoine-Savard
2325, rue des Bibliothèques
Québec (Québec) G1V 0A6

Introduction

Depuis 2023, le comité de pilotage du projet Recherche-action déployant une offre de services en accompagnement-transport des personnes âgées de La Matanie, le personnel du CAB de la Matanie et du Centre de recherche en aménagement et développement de l'Université Laval travaille conjointement à la co-construction, au développement et à l'amélioration du projet dans le cadre d'une recherche-action.

Ce rapport vise à faire part des résultats de l'analyse des questionnaires d'évaluation du service que distribué aux bénéficiaires du service afin d'en évaluer leur opinion du service et de son impact sur leur qualité de vie.

Méthodologie

De mai 2025 à février 2026, nous avons distribué aux bénéficiaires du service en accompagnement-transport des personnes âgées de La Matanie un questionnaire comportant 28 questions avec objectif d'obtenir une cinquantaine de questionnaire à évaluer. Malheureusement le taux de réponse au courant des premiers mois était extrêmement faible, malgré l'offre de l'assistance d'un bénévole pour aider les bénéficiaires à remplir le questionnaire. Par suite de ce faible taux de participation, le comité de pilotage a décidé d'offrir un accompagnement-transport gratuit aux répondant en guise de remerciement et de les contacter par téléphone afin de remplir le questionnaire avec l'aide de Marie-Élise Maltais du CAB de la Matanie. Au total 25 formulaires ont été dûment complétés et analysés. Le Tableau 1 présente la distribution des différentes méthodes utilisée pour remplir le questionnaire.

L'analyse statistique a été réalisée avec des tableaux croisés dynamiques dans Microsoft Excel. L'analyse lexicométrique a été réalisée à l'aide du logiciel Iramuteq et finalement, des nuages de mots ont été produits grâce au logiciel WordArt.com.

Tableau 1 - Méthode utilisée pour remplir le formulaire

	Nb.	%
Au téléphone, par une employée du CAB.	15	63 %
Moi, avec l'aide d'une employée du CAB.	3	13 %
Moi, seul(e)	6	25 %

Résultats

Qui sont les usagers du service d'accompagnement-transport ?

25 personnes usagères du service d'accompagnement-transport ont répondu au sondage dont 64 % sont des femmes et 36 % sont des hommes. 56 % des répondants étaient âgés de 65 et 74 ans, 40 % avaient entre 75 et 84 ans et 4 % avaient 85 ans ou plus. La tranche de personnes âgées de 65 et 84 ans était répartie également entre les hommes et les femmes, tandis que les femmes étaient majoritaires dans les 2 autres groupes, représentant 80 % du groupe âgé de 75 à 84 ans et 100 % du groupe ayant 85 ans ou plus.

Difficulté à se déplacer

La grande majorité d'entre eux (84 %) ont déclaré avoir de la difficulté à se déplacer par eux-mêmes. D'ailleurs, plusieurs répondants ont déclaré faire face à plus d'une difficulté de déplacement. Leur plus fréquente limitation étant la difficulté à s'orienter vers un endroit donné pour 72 % des répondants, suivi par 60 % d'entre eux qui éprouvent des difficultés à marcher seul(e) ; 52 % qui rencontrent des difficultés à s'orienter dans un établissement inconnu ; et 56 % qui déclarent avoir des difficultés à sortir à l'extérieur par leurs propres moyens.

La majorité (52 %) des bénéficiaires du service d'accompagnement-transport répondant au questionnaire ont déclaré vivre de manière autonome dans leur maison personnelle ou familiale, appartement, etc. Les autres habitent soit dans une résidence privée pour personnes âgées (44 %) ou dans un logement supervisé (4 %) (centre d'hébergement et de soins de longue durée, foyer de groupe, famille d'accueil, appartement regroupé, pavillon, appartement supervisé, maison de transition, institution, etc.).

La grande majorité (92 %) des répondants paient par leurs propres moyens pour le service d'accompagnement-transport. Cependant, certains paient grâce à une aide gouvernementale (4 %) ou à une aide de l'organisme Association des personnes handicapées visuelles du Bas-St-Laurent (4 %).

Utilisation d'appareils d'aide à la mobilité

Une majorité (56 %) des répondants utilisent un ou plusieurs appareils d'aide à la mobilité pour se déplacer. L'appareil d'aide à la mobilité le plus utilisé par les répondants bénéficiaires du service d'accompagnement-transport est la canne, utilisé par 48 % des répondants. 8 % des usagers utilisaient un déambulateur et 4 % des répondants utilisaient un quadriporteur.

Fréquence d'utilisation

Les deux tiers (64 %) des répondants déclarent utiliser le service 2 fois ou moins par mois, tandis que le tiers (36 %) déclarent y faire appel plus de 2 fois par mois. C'est 40 % des répondants qui utilisent le service d'accompagnement-transport depuis 2 ans ou moins tandis qu'un autre 40 % d'entre eux l'utilisent depuis entre 3 et 6 ans et 20 % d'entre eux utilisent le service depuis 6 ans ou plus.

Lieu de résidence et de destination

La plupart des répondants (88 %) habitaient Matane, pour les autres, ils résidaient à Saint-René-de-Matane (8 %) et à Petit-Matane (4 %). Les résidents de Matane se dirigeaient en grande majorité (72 %) vers des destinations à Matane. Leurs autres destinations étaient Rimouski ou Sainte-Félicité.

Perceptions générales à propos du service

Adjectifs décrivant la perception du service

Nous avons demandé aux répondants de choisir 3 adjectifs avec lesquels ils décriraient leur appréciation du service. Aucun répondant n'a utilisé un adjectif négatif pour décrire le service. Les 3 adjectifs les plus fréquents étaient « pratique » (76 %) ; « utile » (52 %) et « confortable » (40 %). La Figure 1 présente un nuage de mot créé avec les adjectifs utilisés pour qualifier le service (la taille des mots varie en fonction de leur fréquence).

Tableau 2 - Échelle de satisfaction

Fortement en désaccord	En désaccord	Légèrement en désaccord	Ni en désaccord ni en accord	Légèrement en accord	En accord	Fortement en accord
1	2	3	4	5	6	7

Comme le démontre le Tableau 3, les répondants sont très satisfaits pour la grande majorité (81 %) des critères (obtenant une évaluation supérieure ou égale à 90 %). Deux critères (Les heures du service la fin de semaine me conviennent et L'obligation de réserver 48 heures à l'avance me convient) obtiennent une évaluation entre 80 % et 89 % et un seul critère, J'apprécie être jumelé-e à d'autres personnes lors d'un même déplacement (covoiturage, si applicable) obtient une évaluation entre 70 % et 79 %.

Tableau 3 - Moyenne du niveau de satisfaction à propos du service d'accompagnement-transport par critère

Critère	Moyenne / 7	Évaluation %
D'une manière générale, je trouve que le service est satisfaisant	6,8	98 %
Je trouve que le service est fiable	6,5	93 %
Je trouve que le service ponctuel	6,9	98 %
Je trouve le service efficace	6,8	97 %
Le prix du service (la tarification) me convient	6,5	93 %
La disponibilité du service correspond à mes besoins	6,7	96 %
Les jours où le service est accessible me conviennent	6,7	95 %
Les heures du service le soir me conviennent	6,3	90 %
Les heures du service la fin de semaine me conviennent	6,2	89 %
J'apprécie le système de réservation du transport	6,4	92 %
Le temps d'attente au téléphone pour réserver un déplacement est satisfaisant	6,3	90 %
J'apprécie la qualité du service à la clientèle lors de la réservation	6,6	94 %
L'obligation de réserver 48 heures à l'avance me convient	6,0	85 %
J'apprécie être jumelé-e à d'autres personnes lors d'un même déplacement (covoiturage, si applicable)	5,1	73 %
J'obtiens généralement une réservation du service pour la date souhaitée	6,8	97 %
J'obtiens généralement une réservation du service pour le moment de la journée souhaité	6,8	97 %

Certains usagers ont commenté leur évaluation du service. Le Tableau 4 liste ces commentaires de manière anonyme.

Tableau 4 - Commentaires à propos du service

Le service est parfait ! Les bénévoles sont aimables, souriant et aidant. Je suis très heureuse d'avoir le service de Transport du CAB!...
* Les rendez-vous chez le médecin ou à l'hôpital parfois n'est même pas <u>une journée d'avance</u> !.. Alors, le 48hrs d'avance ne convient pas à ce moment-là.
Il ya des conducteurs qui dépasse les limites de vitesse.
Jumelage, C'est OK pour les commissions, mais ça dépend de l'endroit.
Covoiturage - prévu à l'avance, si la personne est connue
Ça va vraiment bien, surtout depuis que [nom d'une employée du CAB] est en post
Très bon service, Je n'ai rien à dire
Le service est apprécié soit pour Matane ou Rimouski
Quand les services sont disponibles, tout me convient
C'est une chance d'avoir accès à ce service, il faut donc avoir de la flexibilité.
Très content du service et du personnel.
La personne responsable du service est super ! Elle est à l'écoute et respectueuse !
Très satisfait
Très positif
Très bien
Le prix pourrait même être plus cher selon le monsieur.
C'est parfois plus difficile lors des appels pour les réservations

Satisfaction à propos du véhicule utilisé pour les déplacements

Nous avons évalué le niveau de satisfaction des répondants bénéficiaires à propos du véhicule utilisé pour les déplacements.

Les usagers du service d'accompagnement-transport répondant au sondage ont exprimé un très haut niveau de satisfaction envers tous les aspects du service. Selon une échelle de Likert allant de 1 à 7 (Tableau 2).

Comme le démontre le Tableau 5, les répondants sont très satisfaits pour la grande majorité (83 %) des critères en lien avec le véhicule (obtenant une évaluation supérieure ou égale à 90 %). Alors que 17 % des critères (J'ai de la facilité à embarquer ou à débarquer du véhicule) obtiennent une évaluation entre 80 % et 89 %.

Tableau 5 - Moyenne du niveau de satisfaction à propos du véhicule par critère

Critère	Moyenne / 7	Évaluation %
En général, j'apprécie l'état du véhicule (propreté, odeur, entretien de l'habitacle)	6,6	95 %
J'ai l'impression que le véhicule est en bon état mécanique	6,7	96 %
J'ai de la facilité à embarquer ou à débarquer du véhicule	5,9	85 %
L'espace disponible pour chacun des passagers ou passagères me convient	6,8	97 %
Le déplacement est confortable (suspension, chauffage, odeurs, bruits)	6,7	96 %
Il y a suffisamment d'espace pour les objets à transporter	6,8	97 %

Certains usagers ont commenté leur évaluation du véhicule. Le Tableau 6 liste ces commentaires de manière anonyme. En général, ces commentaires sont positifs. Cependant, plusieurs commentaires sont en lien avec des problèmes à entrer et sortir du véhicule. Il serait important de considérer des moyens de rectifier cette situation avec les bénéficiaires et les bénévoles.

Tableau 6 - Commentaires à propos du service

Ça prendrait une marche pour embarquer dans chaque auto VUS
Problème de dos donc difficulté à entrer et sortir des véhicules (assis en arrière c'est moins pire)
J'ai eu une mauvaise expérience : un bénévole a eu un problème mécanique sur sa vieille voiture durant sa sortie. Nous avons dû attendre presque 30 minutes sur le bord de la route avant que la voiture puisse repartir. J'étais très stressée et le bénévole aussi !
Je n'ai aucun commentaire. On est très bien servi
Les véhicules sont généralement confortables et propres
Tout est parfait et les conducteurs très gentils
Lorsque les voitures sont trop hautes, c'est plus difficile. (ça aide avec un petit blanc)
Plus difficile quand le véhicule est plus bas, mais c'est OK, il prend plus son temps
C'est arrivé une fois que les bancs étaient très durs, mais sinon c'est OK
Avec mon dos, j'ai beaucoup de difficulté à sortir et à entrer dans les voitures des bénévoles
Avec ses maux de jambes, l'entrée et la sortie de la voiture est difficile, mais en général, l'état des véhicules est super
Très bien

Satisfaction à propos de l'accompagnement

Nous avons évalué le niveau de satisfaction des répondants bénéficiaires face à service l'accompagnement reçu, fourni par les bénévoles fournissant le service. Encore plus que les autres aspects évalués, ce critère se mérite d'excellents résultats, démontrant la grande qualité des bénévoles fournissant le service aux bénéficiaires.

Les usagers du service d'accompagnement-transport répondant au sondage ont exprimé un très haut niveau de satisfaction envers tous les aspects du service. Selon une échelle de Likert allant de 1 à 7 (Tableau 2).

Comme le démontre le Tableau 7, les répondants sont extrêmement satisfaits pour la grande majorité (100 %) des critères en lien avec l'accompagnement fourni par les bénévoles (obtenant une évaluation supérieure ou égale à 90 %).

Tableau 7 - Moyenne du niveau de satisfaction l'accompagnement fourni par les bénévoles par critère

Critère	Moyenne / 7	Évaluation %
D'une manière générale, l'accompagnement me satisfait	6,9	99 %
L'accompagnement répond bien à mes besoins	6,9	98 %
J'apprécie la personne accompagnatrice bénévole	6,8	97 %
J'ai confiance envers la personne bénévole	6,7	96 %
J'apprécie l'aide offerte par la personne bénévole pour monter et descendre du véhicule	6,3	90 %
J'apprécie le soutien offert pendant l'activité à ma destination	6,7	96 %
La personne bénévole connaît le trajet pour se rendre à ma destination	6,9	99 %
J'apprécie la conduite du véhicule par la personne bénévole	6,9	98 %

Certains usagers ont commenté leurs réponses à propos des bénévoles. Le Tableau 8 liste ces commentaires de manière anonyme. En général, ces commentaires sont positifs. Cependant, plusieurs commentaires sont en lien avec des problèmes à entrer et sortir du véhicule. Il serait important de considérer des moyens de rectifier cette situation avec les bénéficiaires et les bénévoles.

Tableau 8 - Commentaires à propos des bénévoles assurant le service

Il y a des femmes qui conduisent vite
J'apprécie que les bénévoles demandent aux bénéficiaires s'ils ont besoin d'aide
J'aime quand le/la bénévole jase
J'ai parfois de la misère à entrer dans le véhicule lorsqu'elle n'a pas encore reçu ses injections de cortisone dans la colonne vertébrale.
Expérience très positive !
J'apprécie beaucoup [nomme la personne bénévole].
Belles conversations
Je n'ai rien à dire. Je suis très satisfaite
Je n'ai pas eu besoin de ce service, mais je suis sûre que c'est très bien.
C'est plaisant quand c'est la même conductrice, on crée des liens ; j'aime que les bénévoles soient discrets.
Toujours un très bon service.
Très positive
Je me suis déjà plaint d'une bénévole qui parlait d'autres bénéficiaires durant un accompagnement. Il y avait clairement un bris de confidentialité ici. La situation a été prise en charge rapidement par le CAB.
Je reçois rarement de l'aide pour entrer ou sortir des autos. Il y a 2 bénévoles qui ne m'aident toujours par contre.
Tous les bénévoles sont formidables !
Très gentils, conduit bien
Je suis satisfaite
J'apprécie beaucoup la bénévole

Sentiment d'isolement

Afin de vérifier le sentiment d'isolement des bénéficiaires du service, nous avons posé trois questions un peu plus délicates à propos de leur sentiment d'isolement. Pour chaque question, les répondants indiquaient s'ils ressentaient ce sentiment « presque jamais », « parfois » ou « souvent ». Il est à noter que certains répondants ont refusé de répondre à ces questions. Pour notre analyse, nous n'avons tenu compte que des résultats des personnes ayant répondu.

À l'origine nous aurions espéré pouvoir mesurer ce sentiment avant et après la mise en place du service afin de comparer et pouvoir déterminer si le service avait contribué à améliorer la situation. Cependant, des circonstances hors de notre contrôle ont empêché de faire la mesure à deux reprises. Nous avons donc uniquement des résultats pour la période de mise en place du service. Néanmoins, la forte satisfaction du service exprimée par les répondants, le nombre de commentaires positifs sur l'apport des discussions avec les bénévoles nous permettent de croire que le service permet en effet de réduire le sentiment d'isolement. Les graphiques suivants montrent les résultats de notre analyse. Pour les trois questions (Figure 2), près de la moitié des répondants ne ressentent presque jamais ces sentiments. De même, presque la moitié des répondants déclarent parfois ressentir ces sentiments. **Cependant, 9 % des répondants disent**

souvent avoir le sentiment de manquer de compagnie ; 4 % des répondants disent souvent avoir le sentiment qu'on les laisse de côté et 9 % des répondants disent souvent avoir le sentiment d'être isolé(e) des autres.

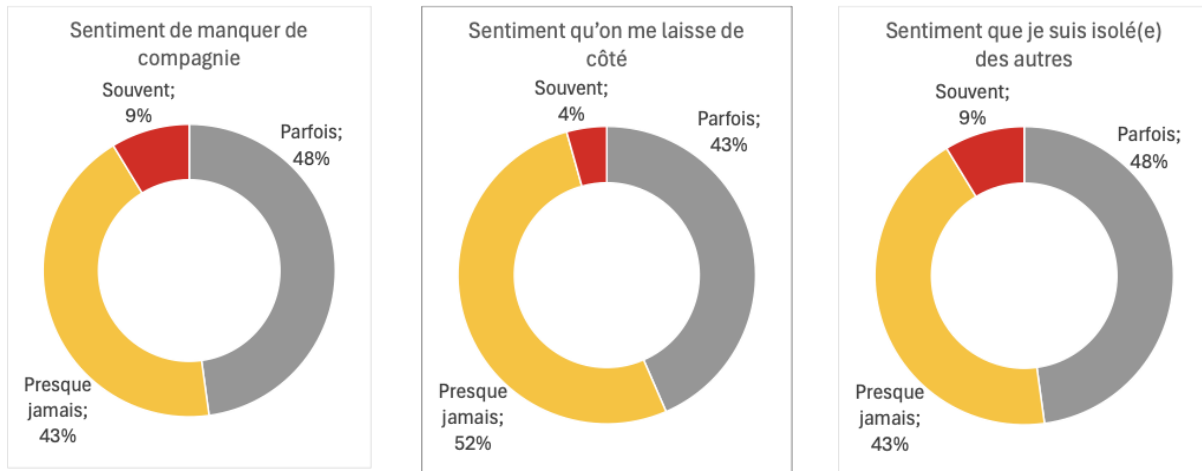


Figure 2 - Sentiment d'isolement

Amélioration de la qualité de vie

Nous avons évalué le niveau de perception des bénéficiaires répondants quant à l'amélioration sur leur qualité de vie que pouvait représenter ce service d'accompagnement-transport.

Les usagers du service d'accompagnement-transport répondant au sondage ont exprimé un très haut niveau d'accord avec envers tous les impacts potentiels du service. Selon une échelle de Likert allant de 1 à 7 (Tableau 2).

Comme le démontre le Tableau 9, les répondants sont très satisfaits pour la grande majorité (80 %) des critères en lien avec le véhicule (obtenant une évaluation supérieure ou égale à 90 %). Alors que 20 % des critères (l'accès à de nouvelles activités grâce au service me satisfait) obtiennent une évaluation entre 80 % et 89 %.

Tableau 10 - Commentaires à propos de l'impact du service

Sentir libre, autonome, vivant !
Plus d'autonomie
Très positif
Ça nous fait sortir et voir des gens. Améliore son état physique et mentale
Très positif
Donne accès à des sorties, me permet de sortir
Enlève l'angoisse ; ajoute une sécurité
Sans le service, je ne sortirais pas du tout
Rend plus autonome
Rencontrer des gens ; avoir une vie sociale
Je n'ai entendu que des commentaires positifs
Ça offre une sécurité non négligeable
Sentir qu'on peut toujours compter sur eux.
« une chance qu'on a ça » ; Sécurité ; très utile
Oui, ça me donne une plus grande liberté
Aide financière, les sorties sont peu coûteuses ; Sécurité
Sécurité de plus ; contact avec les bénévoles = lien social (ça me donne une occasion de parler)
Même si je suis accompagné, ça me donne une liberté, une indépendance
Coût moins cher que le taxi ; avoir le même bénévole -> crée un lien de confiance
Si ça n'existerait [sic] pas, je ne pourrais faire mes commissions
Financièrement ; Offre une stabilité (prévue toutes les 2 semaines)
Très important
Beaucoup plus autonome ; permets de sortir et de faire du social ; offre une sécurité ; les bénévoles sont à l'écoute

Activités réalisées grâce au service d'accompagnement-transport pour la participation sociale

Le questionnaire comportait une question ouverte où nous demandions aux bénéficiaires répondants de décrire les activités qu'ils ont réalisées dans la dernière année grâce au service d'accompagnement-transport pour la participation sociale. La Figure 4 présente un nuage de mots formés des commentaires des répondants bénéficiaires du service à propos des impacts du service pour eux et la communauté. Le Tableau 11 liste ces destinations et le nombre de fois qu'elles sont mentionnées. Le tableau démontre la grande diversité de destinations et d'activités rendues possibles grâce au service d'accompagnement-transport. Les trois principales destinations étant les commissions en général (14 fois), l'épicerie (6 fois) et la pharmacie (3 fois).



Figure 4 - Nuage de mot formé des activités effectuées grâce au service

Tableau 11 - Commentaires à propos de l'impact du service

Destination	Nombre de mentions
Commission	14
Épicerie	6
Pharmacie	3
Rendez-vous médicaux	3
Rimouski	3
Relais santé	2
Canadian Tire	1
A.P.H.V. Bas-St-Laurent	1
Association handicapés visuels	1
AGA d'autres organismes	1
Rendez-vous	1
Activité	1

Ferme citoyenne	1
L'été	1
Sainte-Félicité	1
Restaurant	1
Centre d'achat	1
Cuisine collective	1
Esthéticienne	1
Magasinage	1
Boutique	1
Centre de jour	1
Cours d'informatique	1

Suggestions pour améliorer le service

Activité impossible à réaliser

Nous avons demandé aux répondants s'il y avait des activités que vous auriez aimé réaliser, mais que le service ne vous a pas permis ou ne vous permet pas de faire ? 48 % des répondants ont indiqué avoir des activités pour lesquelles elles n'ont pas été en mesure d'utiliser le service. Comme le démontre le Tableau 12, ces réponses sont variées et pour certaines réponses il s'agit aussi d'activités qui ont pu être réalisées grâce au service d'accompagnement transport. Pour certaines, elle représente des suggestions d'activités qui pourraient être organisées dans le cadre du service comme aller à la piscine, au cinéma, à la plage, etc.

Tableau 12 - Activités non réalisées avec le service d'accompagnement-transport

Restaurant
Aller visiter mon fils à Rivière-du-Loup
Aller à la piscine aux bains libres (avec un groupe d'une association, par exemple) ; à la plage ; au cinéma ; Café
Dîner avec le marigot ; Après-midi de pool au marigot
Accès à la piscine (cours aquaforme)
Club de tir -> donner des cours aux accompagnateurs
Pas vraiment. Elle sort pas mal juste pour le nécessaire
Magasinage (vêtements)
Pas vraiment, pas sorteux ; cabane à sucre avec un groupe
Aller au Relais Santé ; CA du regroupement des femmes
Magasinage à Rimouski ; aller voir un spectacle à l'école secondaire (été ou printemps)
Bibliothèque

Comment faire connaître le service auprès de la population

Nous avons demandé aux répondants comment pourrait-on mieux faire connaître le service auprès de la population vivant sur le territoire de La Matanie? 80 % des répondants ont indiqué avoir des suggestions pour mieux faire connaître le service. Comme le démontre le Tableau 13, ces réponses sont variées. Certaines suggestions reviennent fréquemment comme la télévision, des séances d'information et les dépliants.

Tableau 13 – Suggestions pour mieux faire connaître le service

En parler plus
Par les services sociaux, l'hôpital, pharmacie
Recruter plus de bénévoles
Journal Le Soir - mettre de l'information dedans
Facebook ; bouche-à-oreille ; parler aux élus municipaux pour qu'ils partagent l'information ; radio ; Noovo ; télévision
Pub Journal Le Soir ; annonce dans les boîtes postales ; Passer par les bénéficiaires qui utilisent nos services
Promo RPA ; Séance d'information
Faire des séances d'information ; avoir des dépliants pour parler des critères d'admissibilités
Avec le Relais-Santé ; aux Bâtisseurs ; en personne
Annonce Facebook ; Télévision -> YouTube
Avec de la publicité
Par des communiqués une fois par mois
Connecté Matane. ; dépliants casiers postaux -> déjà fait mais elle a trouvé que c'est une bonne idée.
Je recommande toujours l'action bénévole à tous ceux qui n'ont pas d'auto.
Autocollant pour les voitures (sur les voitures des bénévoles) -> aimantées
À la télévision, j'écoute TVA, Radio-Canada, Télé-Québec
Pub. Dans le journal aux Bâtisseurs [résidence pour personnes âgées à Matane] (distribué 1x par semaine)
Téléphone
Bonne idée d'envoyer un dépliant par la poste
Dépliant par la poste ; Connecté Matane

Comment améliorer le service

Nous avons demandé aux répondants comment améliorer le service d'accompagnement-transport offert par le CAB de La Matanie. Plusieurs personnes (28 %) n'avaient pas de suggestions pour améliorer le service, mais ont tout de même réitéré ici leur pleine satisfaction avec celui-ci. 32 % des répondants ont indiqué avoir des suggestions pour l'améliorer. Comme le démontre le Tableau 14, ces réponses sont variées. Certaines suggestions reviennent fréquemment comme la réduction du tarif ou offrir le service la fin de semaine.

Tableau 14 – Suggestions pour améliorer le service

Plus de disponibilité
Peut-être avoir un service de transport le samedi.
Au niveau des coûts, c'est quand même élevé !
Fréquence d'une semaine pour les transports commissions ; pouvoir sortir pour le plaisir aux 2 à 3 jours
S'assurer que les bénévoles connaissent bien la notion d'accompagnement. C'est arrivé souvent que j'ai eu aucun soutien du bénévole quand j'en avais besoin.
Continuer à avoir une stabilité dans les bénévoles pour les accompagnements-transports. C'est sécurisant pour moi et mes proches aidants.
Diminuer le tarif un peu
Le prix pourrait être plus élevé (pour que le bénévole ait un plus gros montant)

Conclusion

L'analyse des questionnaires remplis par 25 personnes âgées de la MRC de la Matanie bénéficiant du service d'accompagnement-transport permet de constater le fort niveau de satisfaction des usagers du service et l'impact important du service pour leur qualité de vie le leur bien vieillir chez soi. L'apport social important et l'impact de l'accompagnement par les bénévoles du CAB transparait au fil des réponses. Les réponses aux questions ouvertes renferment de nombreux témoignages très positifs de l'utilisation du service. Finalement quelques pistes d'amélioration sont soulevées par certains répondants.