



ASTA - VAT
asbl vog

Enquête de satisfaction

2025

Les résultats

Table des matières

1	Introduction	3
2	Qualité du répondant	4
3	Tranche d'âge des bénéficiaires	5
4	Province d'habitation des bénéficiaires	6
5	Type de handicap des bénéficiaires	7
6	Comment les bénéficiaires ont-ils connu les services?	8
7	Evaluation de la qualité de nos services de nos opérateurs	9
8	Utilisation hebdomadaire des TPMR	10-15
9	Tarifs & Plaintes	16

Introduction

Qui sommes-nous?

ASTA ASBL



ASTA rassemble des opérateurs de transport adapté pour personnes à mobilité réduite. Elle a pour mission d'harmoniser et de coordonner les actions de ses ASBL membres, de rationaliser leurs coûts, de soutenir l'insertion socioprofessionnelle et d'assurer le rôle d'interlocuteur privilégié entre celles-ci et les pouvoirs publics.



ASTA organise également, à destination de ses membres et de ses partenaires, diverses formations telles que le **BLS**, la **communication et la gestion du stress**, ainsi que **l'aptitude à la conduite**. Elle propose en outre sa formation signature : le **Transport adapté de personnes à mobilité réduite**.

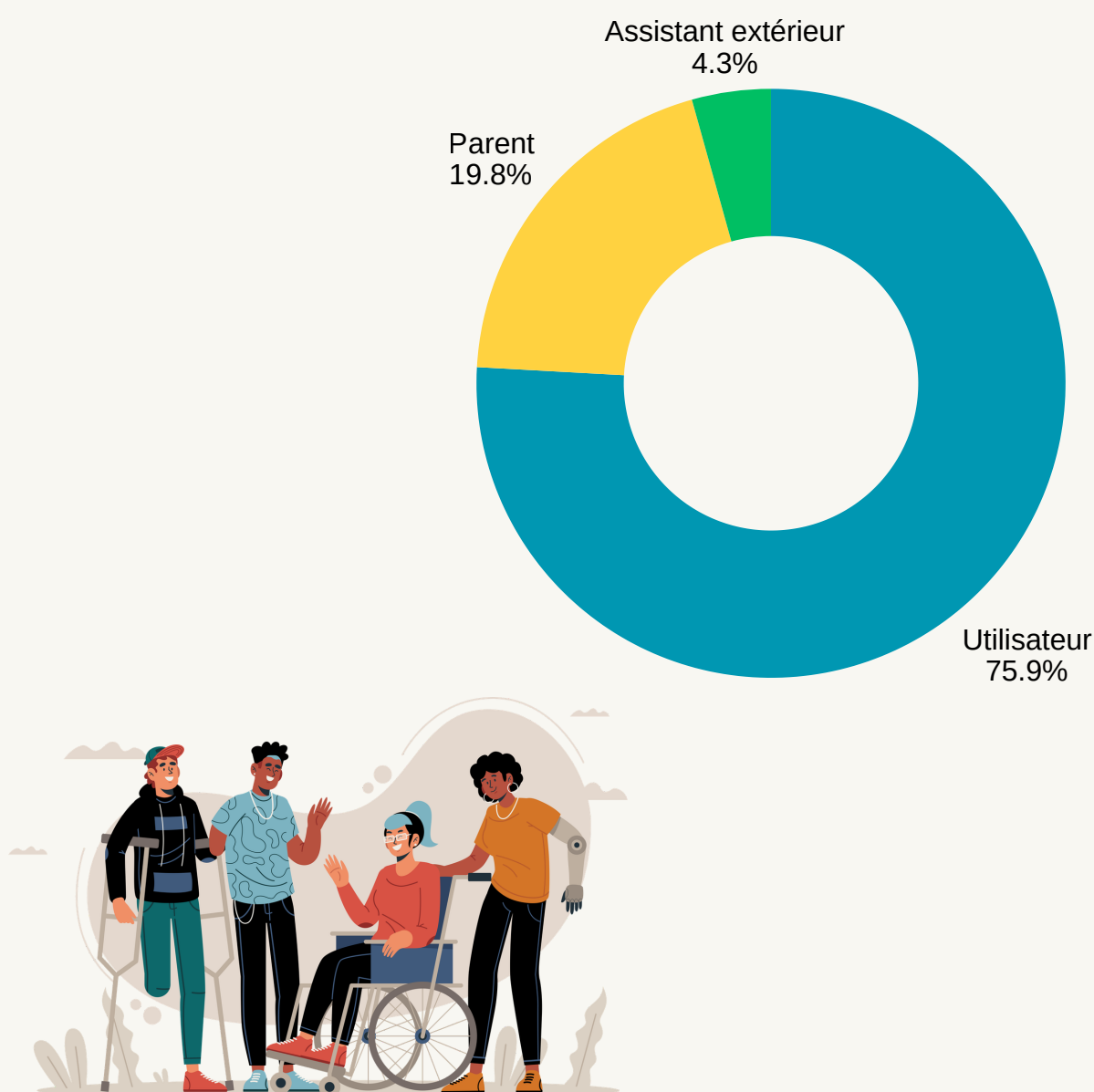
Cette formation complète, composée de cinq modules et d'un stage pratique, est accessible aux participants externes et s'adresse tant aux chauffeurs expérimentés qu'aux futurs professionnels du secteur.

Les chiffres présentés dans le présent rapport sont uniquement basés sur le pourcentage de personnes interrogées.

En 2025, notre enquête de satisfaction a recueilli 485 réponses.

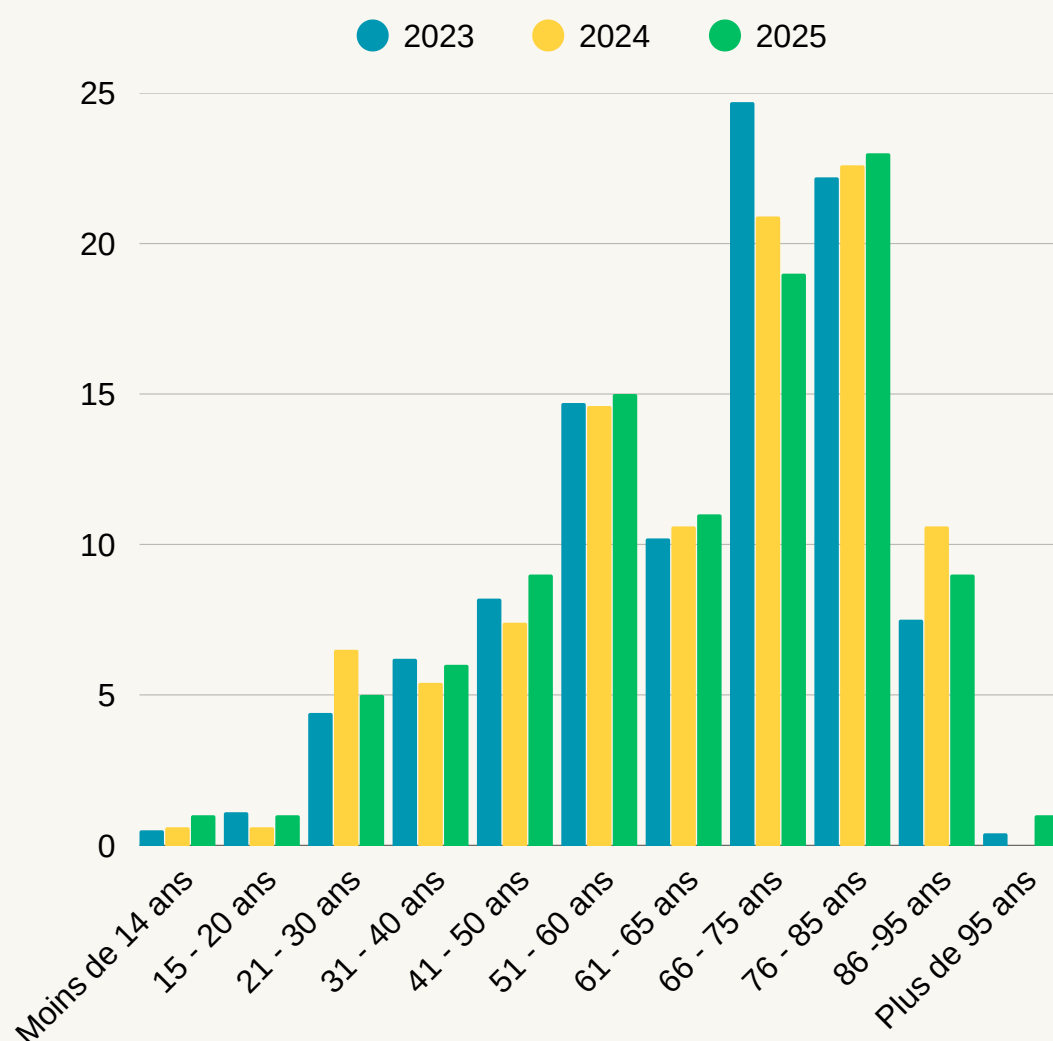
Cela représente une augmentation de 2,32 % par rapport à 2024 et une diminution de 11,82 % par rapport à 2023.

Qualité du répondant



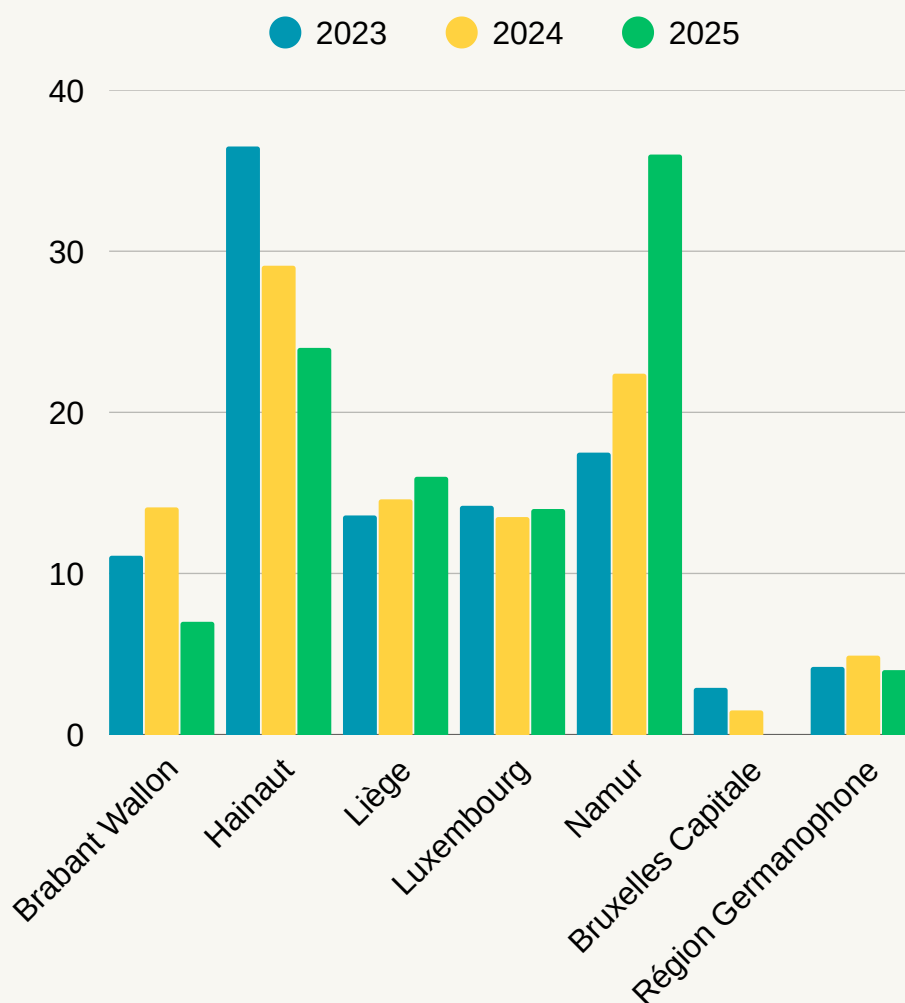
Tranche d'âge des bénéficiaires

Nous constatons que les tranches d'âge se sont globalement stabilisées en 2025. Il n'y a ni augmentation ni diminution significative dans l'une ou l'autre catégorie.



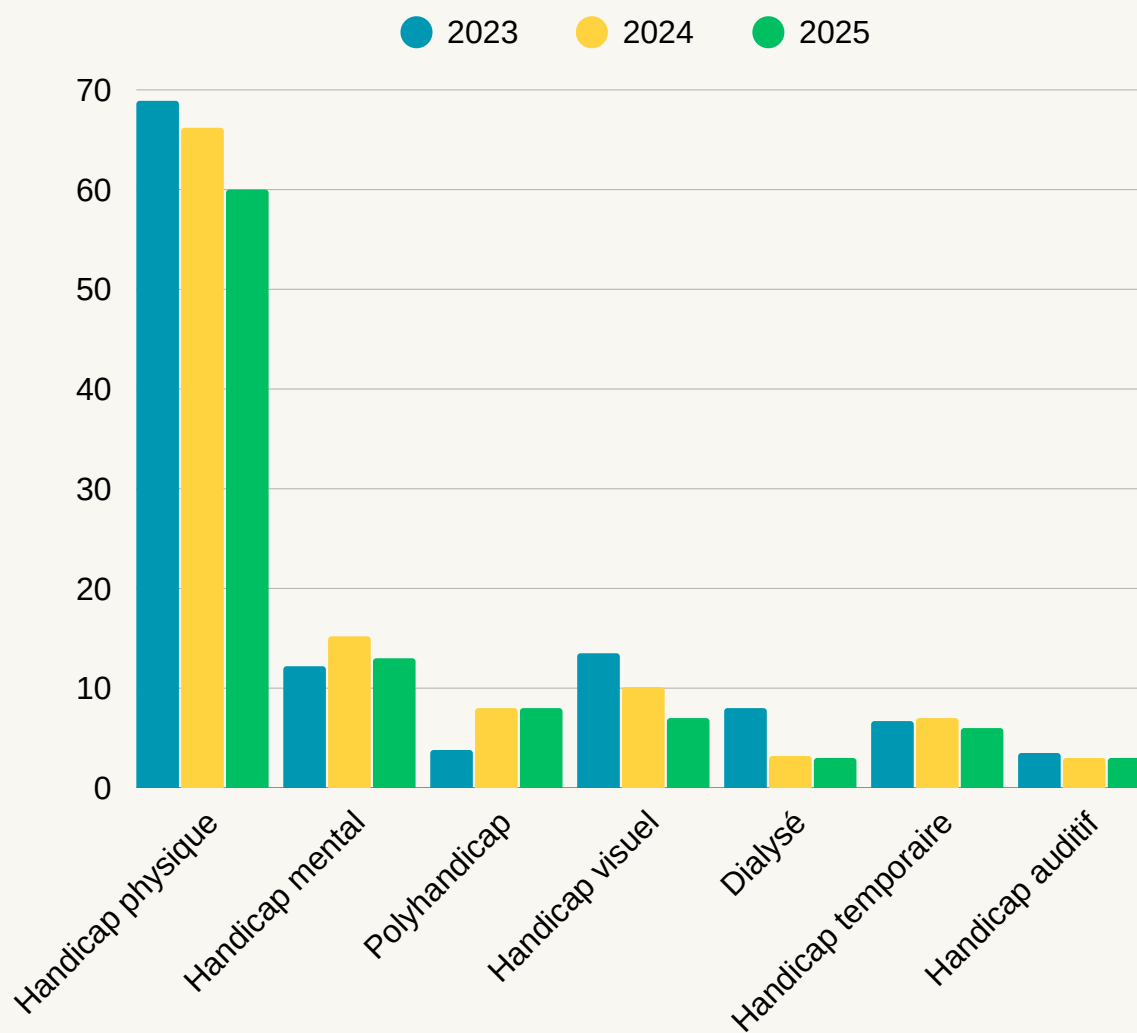
Province d'habitation des bénéficiaires

CAP Mobilité étant l'association ayant soumis le plus grand nombre d'enquêtes de satisfaction, il est logique que la province de Namur arrive en tête du classement provincial.

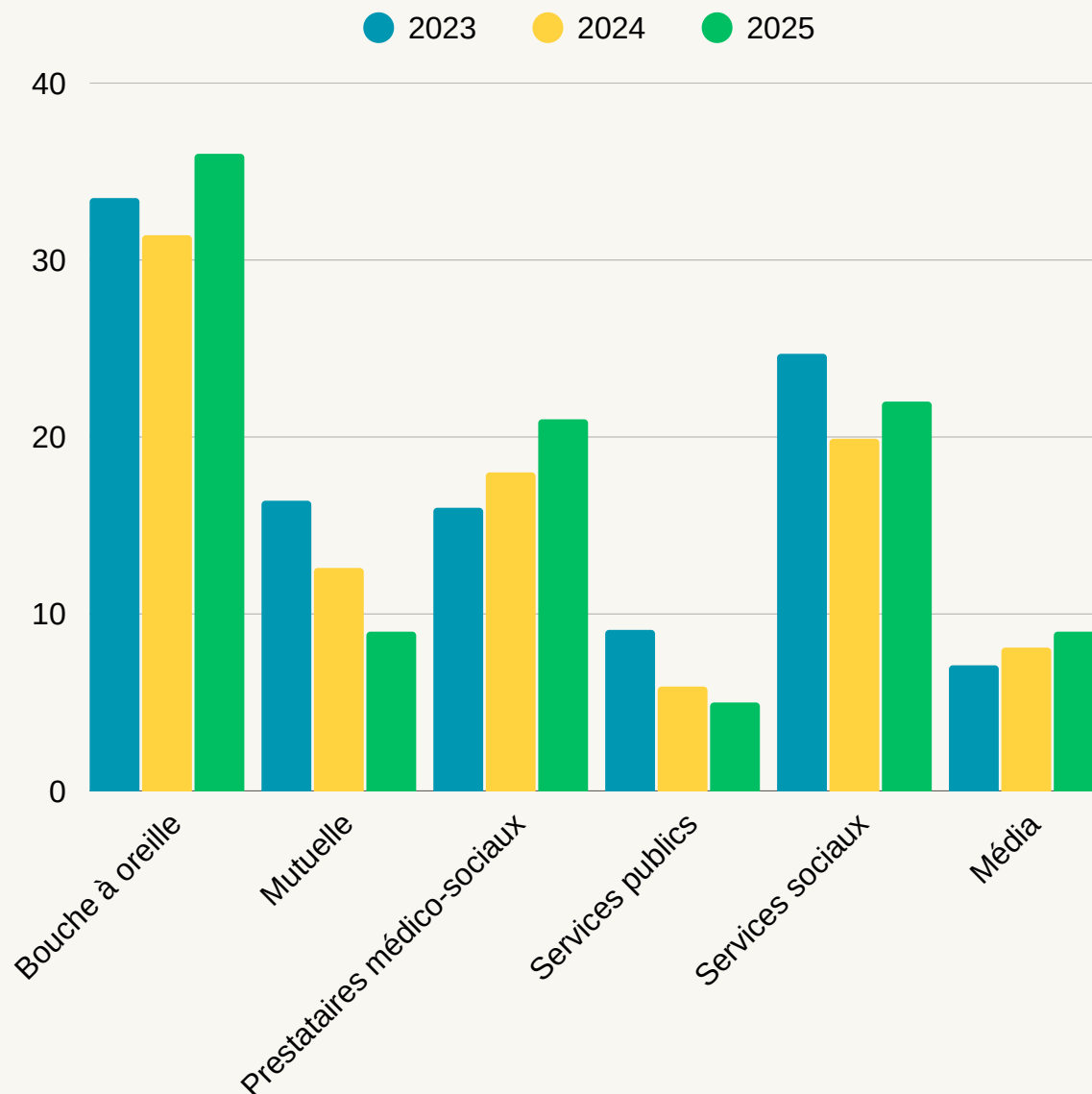


Type de handicap des bénéficiaires

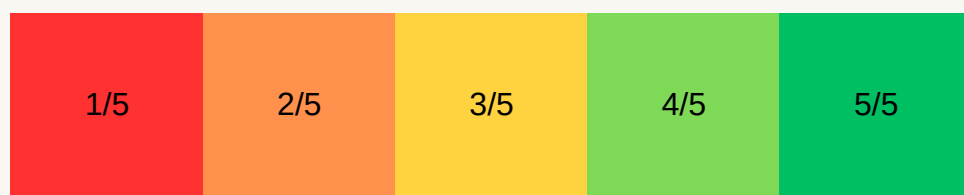
Comme pour les deux années précédentes, la très grande majorité des bénéficiaires transportés souffrent d'un handicap physique.



Comment les bénéficiaires ont-ils connu les services?



Evaluation de la qualité de nos services



Facilité de réservation

Rating	1/5	2/5	3/5	4/5	5/5
Facilité de réservation	0.8 %	1.6 %	10.5 %	26.8 %	60.2 %
Accueil téléphonique	1.2 %	0.4 %	2.9 %	17.7 %	77.7 %
Courtoisie et bienveillance des chauffeurs	0.8 %	1.2 %	4.7 %	23.3 %	69.9 %
Disponibilité de service	. %	3.5 %	18.1 %	29.9 %	47.4 %
Ponctualité du service	1 %	1 %	9.5 %	29.5 %	59 %

Accueil téléphonique

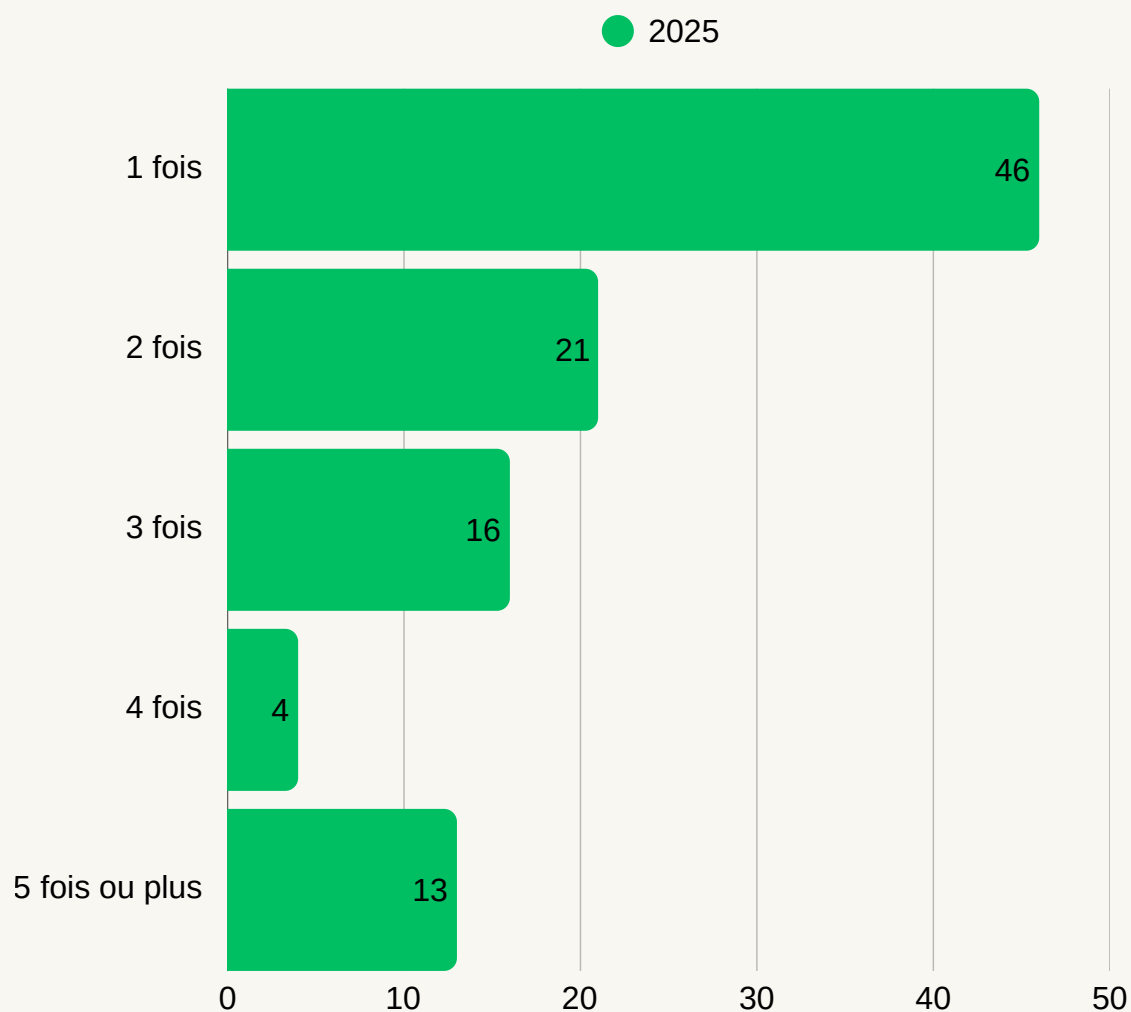
Courtoisie et bienveillance des chauffeurs

Disponibilité de service

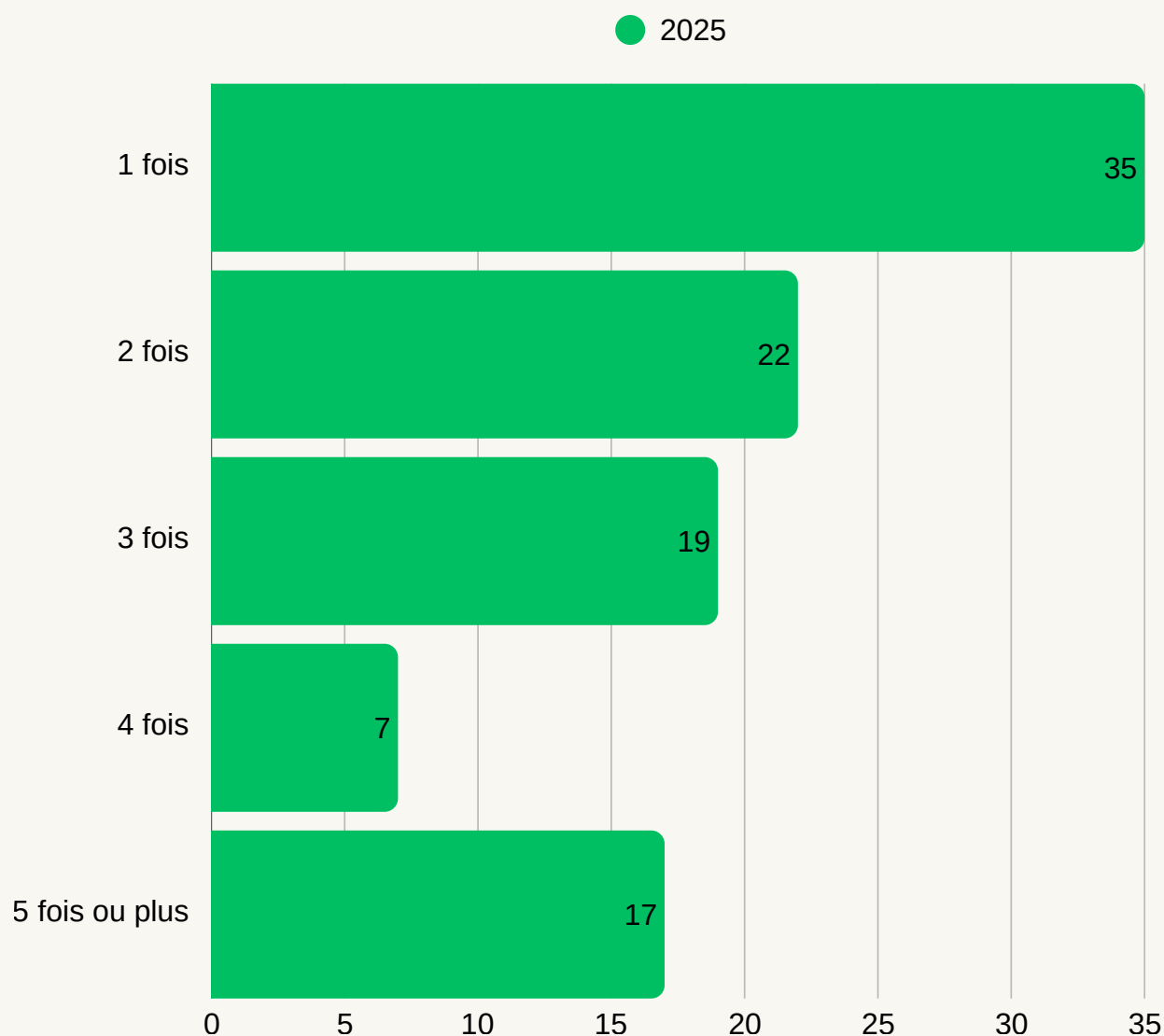
Ponctualité du service

Utilisation hebdomadaire des TPMR

Ce graphique représente la fréquence d'utilisation hebdomadaire des transports PMR.

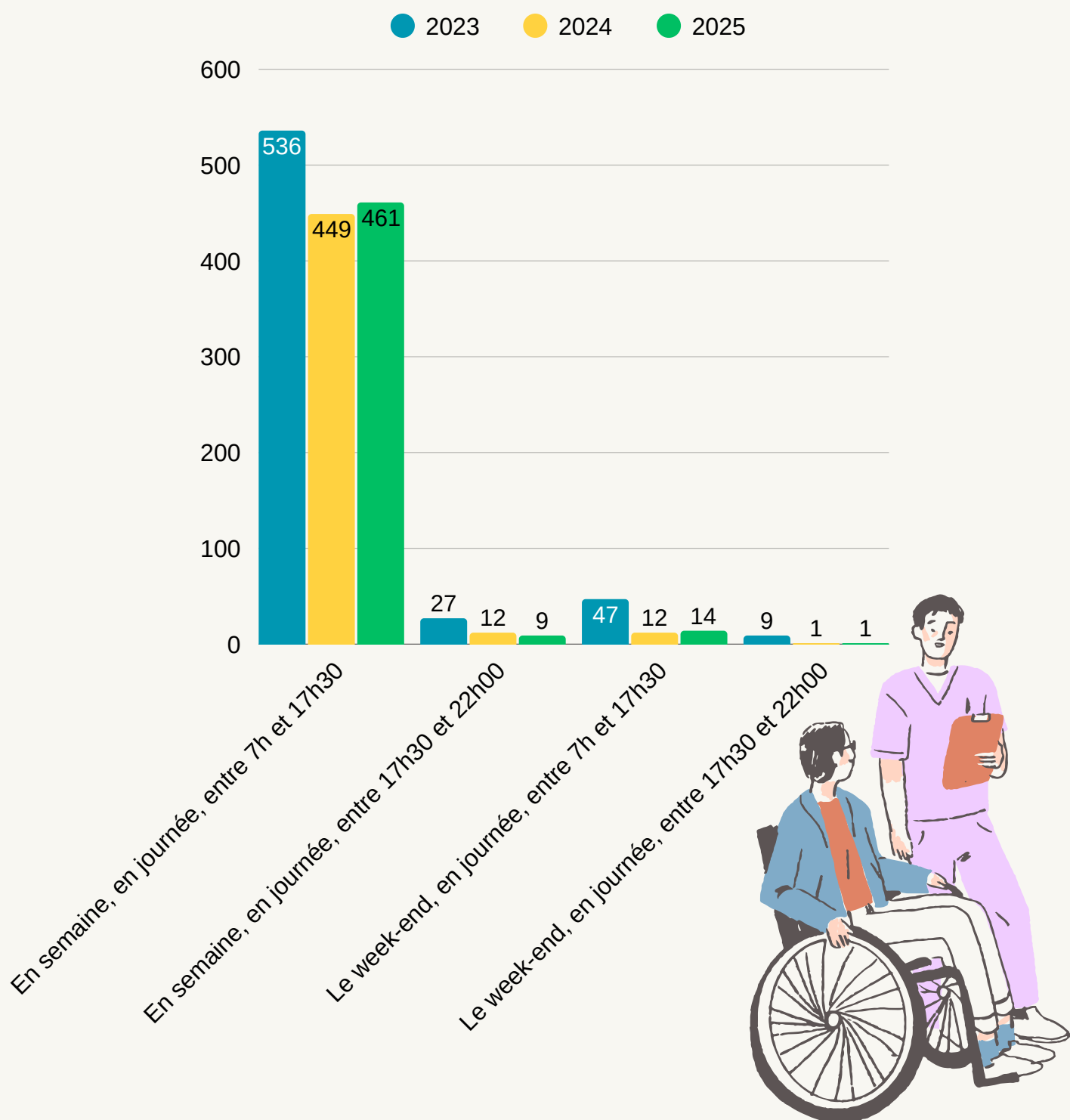


Ce graphique représente la fréquence d'utilisation hebdomadaire souhaitée.

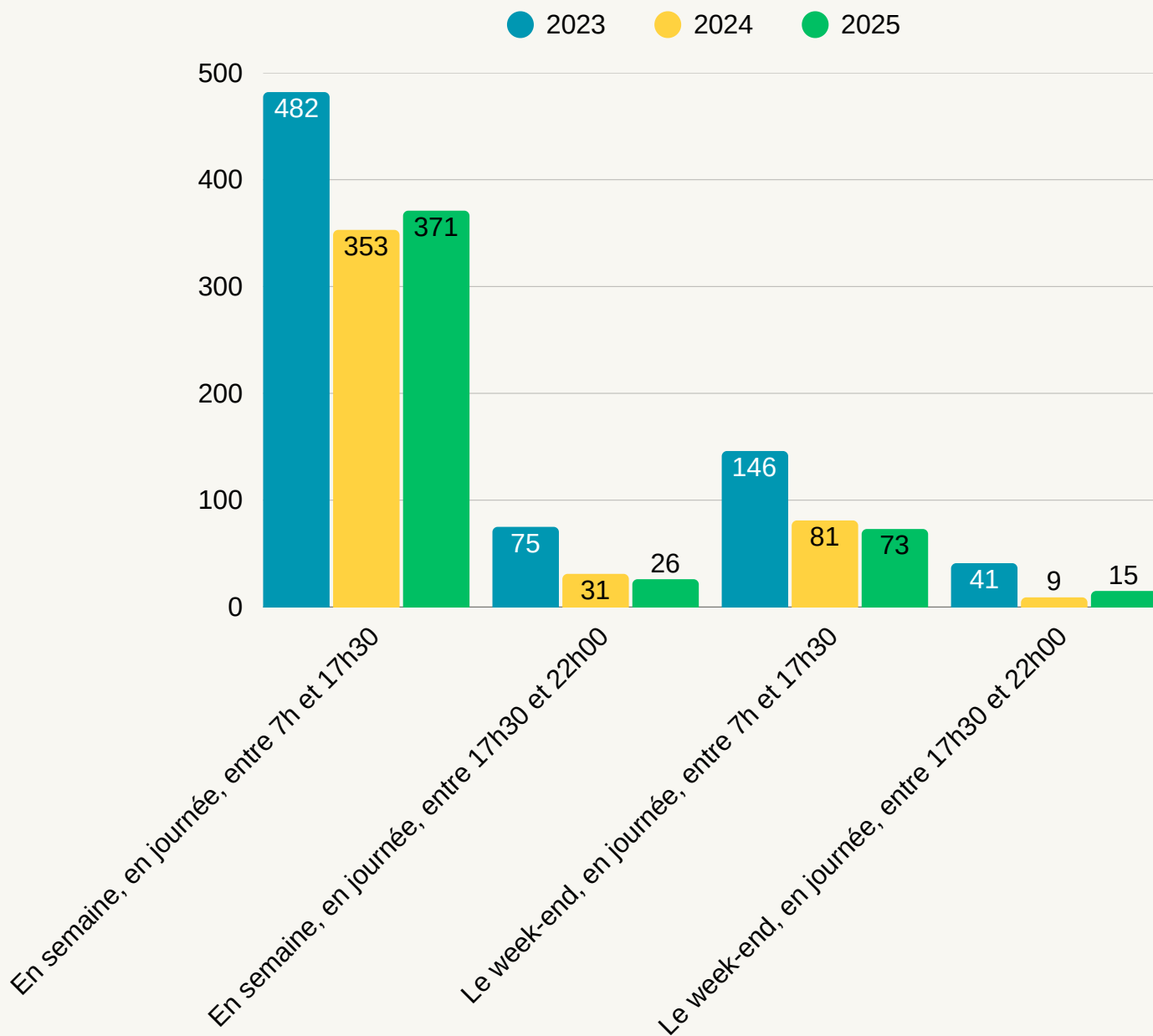


Nous constatons que les demandes restent importantes, en comparaison de l'offre disponible.

Ce graphique représente les périodes de la semaine durant lesquelles les bénéficiaires utilisent les transports adaptés : (chiffres absolus)



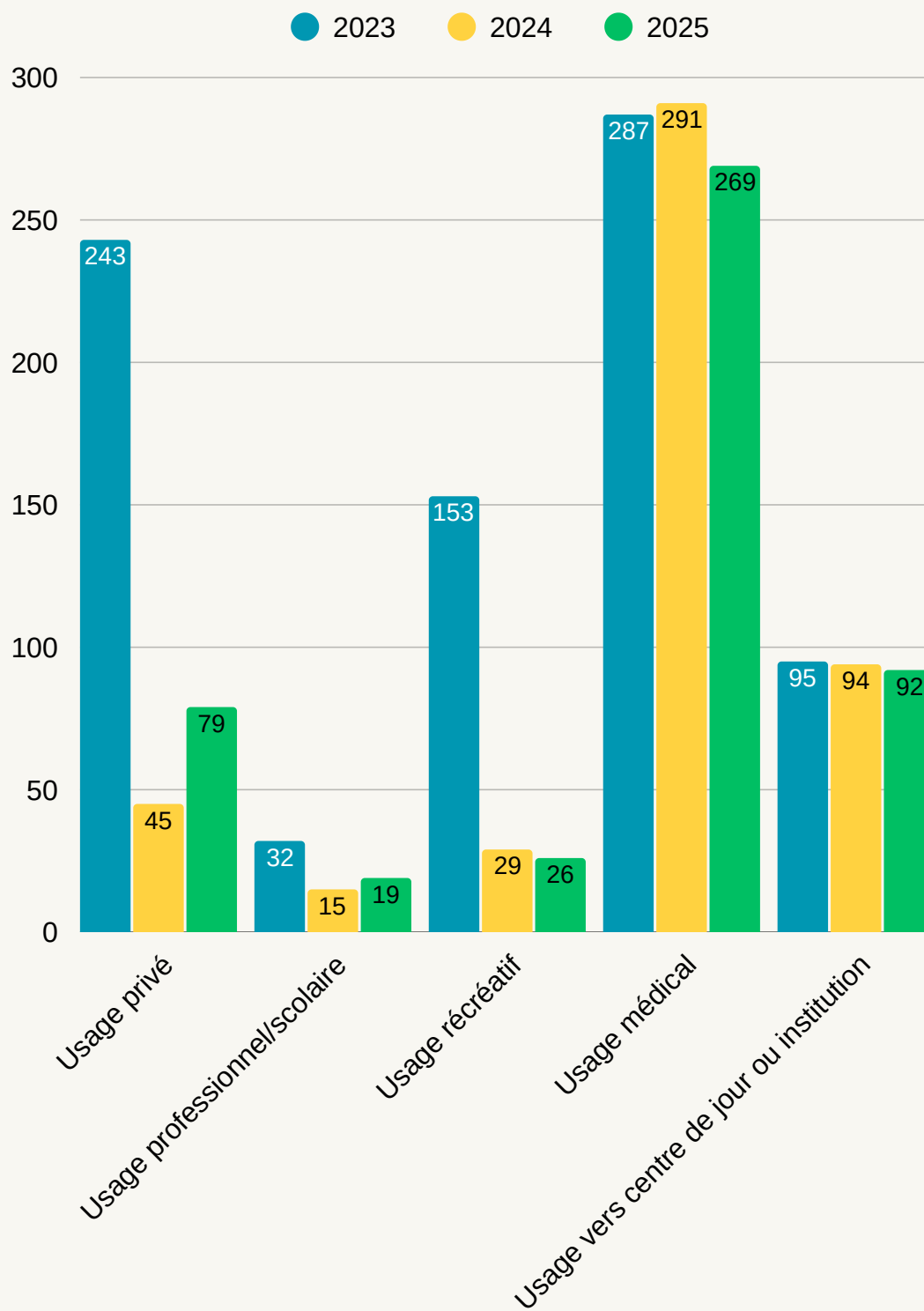
Ce graphique représente les périodes de la semaine durant lesquelles les bénéficiaires **souhaiteraient** utiliser les transports adaptés si l'offre le permettait : (chiffres absolus)



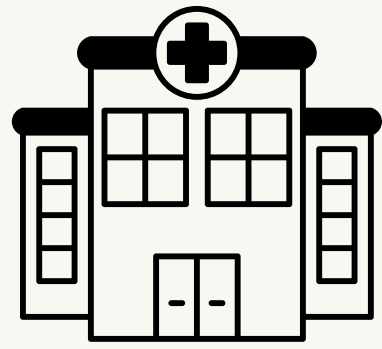
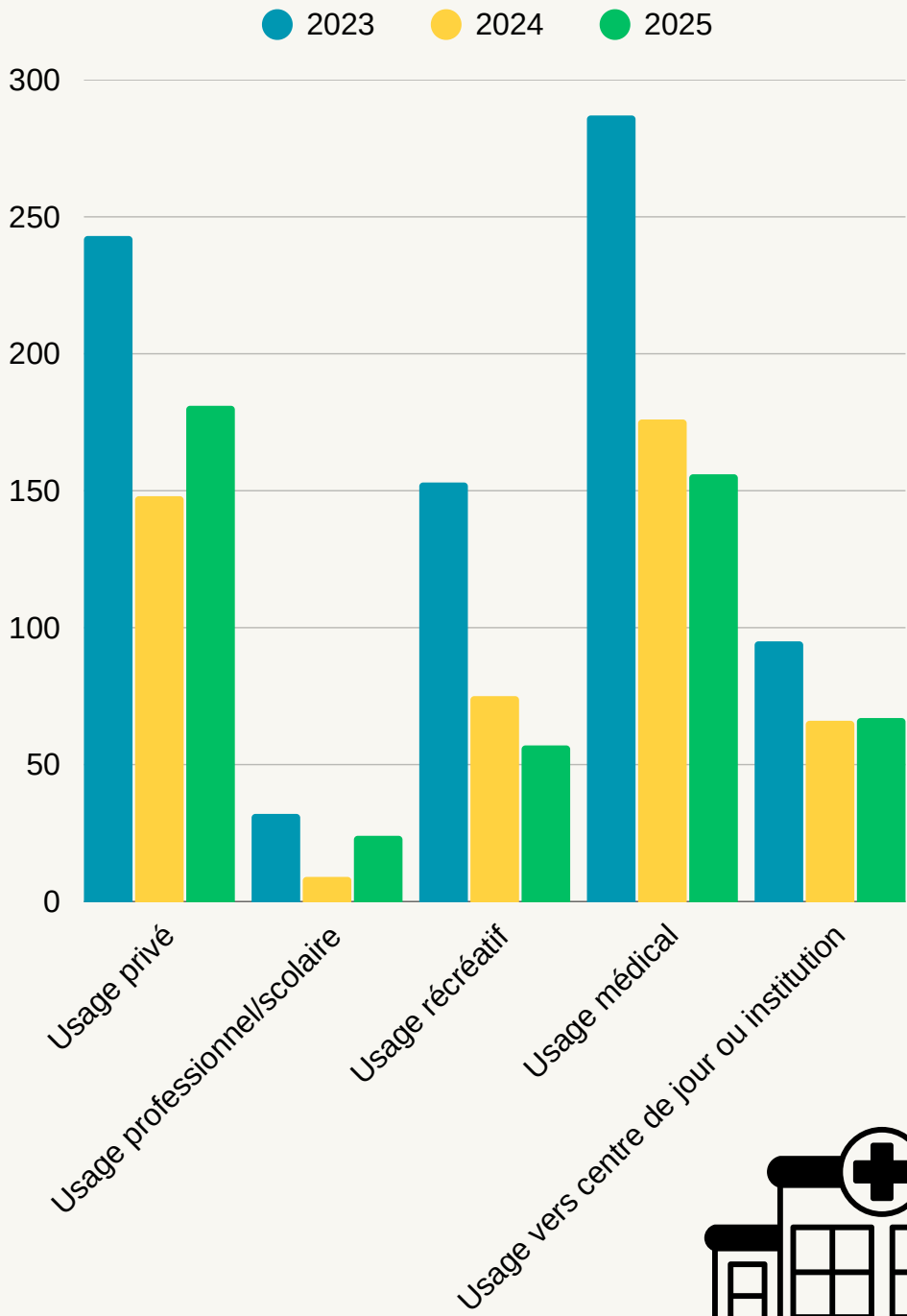
On constate que la demande reste élevée pour des transports supplémentaires en journée, la semaine, mais également le week-end.

Afin de pouvoir maintenir une utilisation efficiente du quota TEC sur l'ensemble de l'année, beaucoup d'opérateurs choisissent de limiter les transports le week-end.

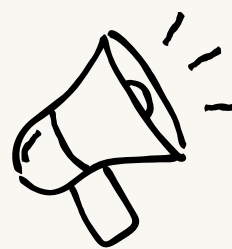
Pour quel(s) usage(s) les bénéficiaires utilisent-ils les TPMR ? (Chiffres absolus)



Pour quel(s) usage(s) les bénéficiaires **souhaiteraient-ils** utiliser davantage les TPMR ? (Chiffres absolus)



Tarifs & plaintes



97,0 % des répondants estiment les tarifs de nos opérateurs abordables, contre 3,0 % qui les trouvent excessifs.

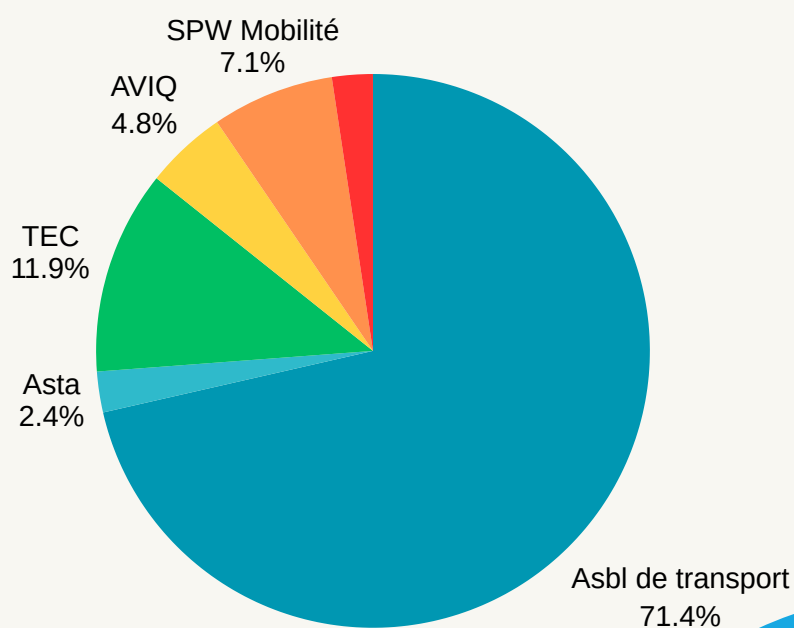
Les requêtes les plus souvent citées sont :

- D'augmenter le nombre de véhicules
- Augmenter l'offre de transport
- Service le dimanche

7 personnes sur 10 savent où adresser une plainte en cas de litige avec un opérateur de TPMR.

En 2025, 42 personnes interrogées ont introduit une plainte:

- 30 en direct vers l'opérateur de transport
- 5 vers le TEC
- 3 vers le SPW Mobilité
- 2 vers l'AVIQ
- 1 vers l'Autorité politique
- 1 vers ASTA





ASTA - VAT
asbl vog

Nous Contacter



+32(0)81/26.10.06



info@asta.be



www.asta.be



Avenue des Dessus de Lives 2 - 5001 Namur

Nous Suivre



[Facebook](#)