

Enquête de satisfaction auprès  
des usagers  **STO**

**PRÉSENTATION DES  
RÉSULTATS**

# Plan de présentation

Contexte et objectifs

Méthodologie de recherche

Profil des répondants

Utilisation du transport en commun de la STO

Satisfaction à l'égard de la qualité du service

Satisfaction à l'égard des dimensions du service

Évolution de la qualité des déplacements depuis 2017

Conclusions

# CONTEXTE & OBJECTIFS

La Société de transport de l'Outaouais a mandaté **BIP Recherche** pour réaliser une étude auprès de ses usagers du transport en commun afin de sonder leur satisfaction à l'égard de la qualité de ses services.

Les objectifs de l'étude étaient de:

- Mesurer le niveau de satisfaction à l'égard de la qualité du service reçu;
- Connaître l'appréciation à l'égard de diverses dimensions du service;
- Suivre l'évolution des résultats avec ceux de l'étude 2017.

# Méthodologie de recherche



## MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES

- Entrevues téléphoniques effectuées du 2 au 20 décembre 2018 (sur ligne filaire ou cellulaire).



## PROFIL DES RÉPONDANTS

- Résidents de Gatineau, âgés de 18 ans ou plus, pouvant s'exprimer en français ou en anglais, ayant effectué au moins 4 déplacements en autobus sur le réseau de la STO en novembre 2018.



## ÉCHANTILLON

Secteur	Nombre d'entrevues	Marge d'erreur associée
Aylmer (hors Plateau)	200	±6,9%
Buckingham	75	±11,3%
Gatineau	250	±6,2%
Hull (hors Plateau)	202	±6,9%
Masson-Angers	75	±11,3%
District du Plateau	200	±6,9%
<b>TOTAL</b>	<b>1 002</b>	<b>±3,1%</b>






## RÉSULTATS



- Pondération appliquée aux résultats selon l'âge, le sexe, le secteur de résidence et la langue maternelle afin de refléter le portrait réel des usagers dans la population de la ville de Gatineau.

**NOTES DE LECTURE:** les flèches (↑↓) indiquent l'évolution avec 2017, alors que les couleurs indiquent une différence statistiquement significative supérieure (**en rouge**) ou inférieure (**en bleu**) entre les secteurs pour l'année en cours.

# Profil des répondants

	Total (n=1 002)	Usagers réguliers (n=778)	Usagers occasionnels (n=224)
<b>SEXE</b>			
Homme	49%	48%	53%
Femme	51%	52%	47%
<b>ÂGE</b>			
18 à 24 ans	26%	<b>29%</b>	<b>16%</b>
25 à 34 ans	19%	18%	21%
35 à 44 ans	18%	<b>19%</b>	<b>13%</b>
45 à 54 ans	20%	19%	21%
55 à 64 ans	11%	11%	13%
65 ans et plus	6%	<b>3%</b>	<b>16%</b>
<b>LANGUE MATERNELLE</b>			
Français	71%	<b>73%</b>	<b>61%</b>
Autre	29%	<b>27%</b>	<b>39%</b>

	Total (n=1 002)	Usagers réguliers (n=778)	Usagers occasionnels (n=224)
<b>SECTEUR DE RÉSIDENCE</b>			
Aylmer (hors Plateau)	23%	<b>25%</b>	<b>18%</b>
Buckingham	2%	2%	4%
Gatineau	36%	<b>38%</b>	<b>28%</b>
Hull (hors Plateau)	25%	<b>22%</b>	<b>38%</b>
Masson-Angers	3%	3%	2%
District du Plateau	10%	11%	10%
<b>OCCUPATION</b>			
Travailleur à temps plein	59%	<b>62%</b>	<b>46%</b>
Travailleur à temps partiel	4%	4%	4%
Étudiant	24%	<b>27%</b>	<b>14%</b>
À la maison	2%	<b>1%</b>	<b>8%</b>
À la retraite	8%	<b>5%</b>	<b>21%</b>
Sans emploi, recherche emploi	2%	<b>1%</b>	<b>5%</b>
Autre	1%	<b>1%</b>	<b>3%</b>

Usagers réguliers: 11 déplacements ou plus en novembre 2018

Usagers occasionnels: 4 à 10 déplacements en novembre 2018

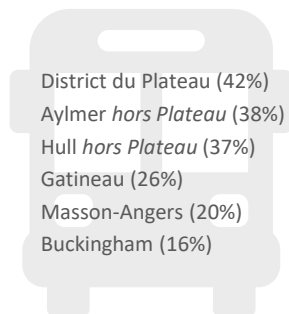
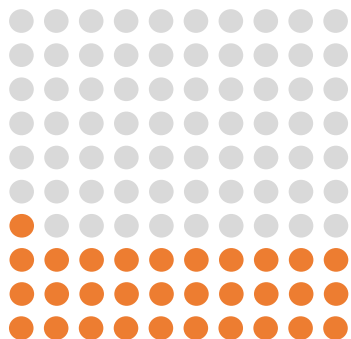
Le profil des répondants est présenté après pondération des résultats. Le complément à 100% représente la non-réponse.

# Utilisation du transport en commun de la STO

# Utilisation de l'autobus du réseau STO

31 % de la population a pris l'autobus 4 fois ou plus en novembre 2018. Résultat stable dans le temps.

## 31%



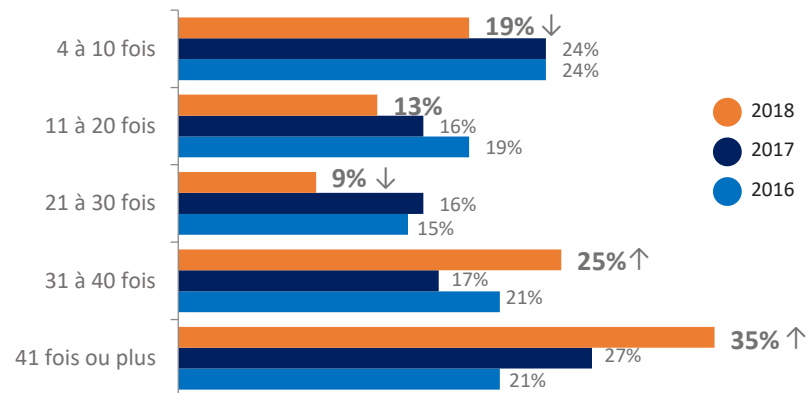
Les usagers ont effectué en moyenne 33 déplacements en novembre. En hausse cette année.



33 ↑

27

27



# Satisfaction générale à l'égard de la qualité du service



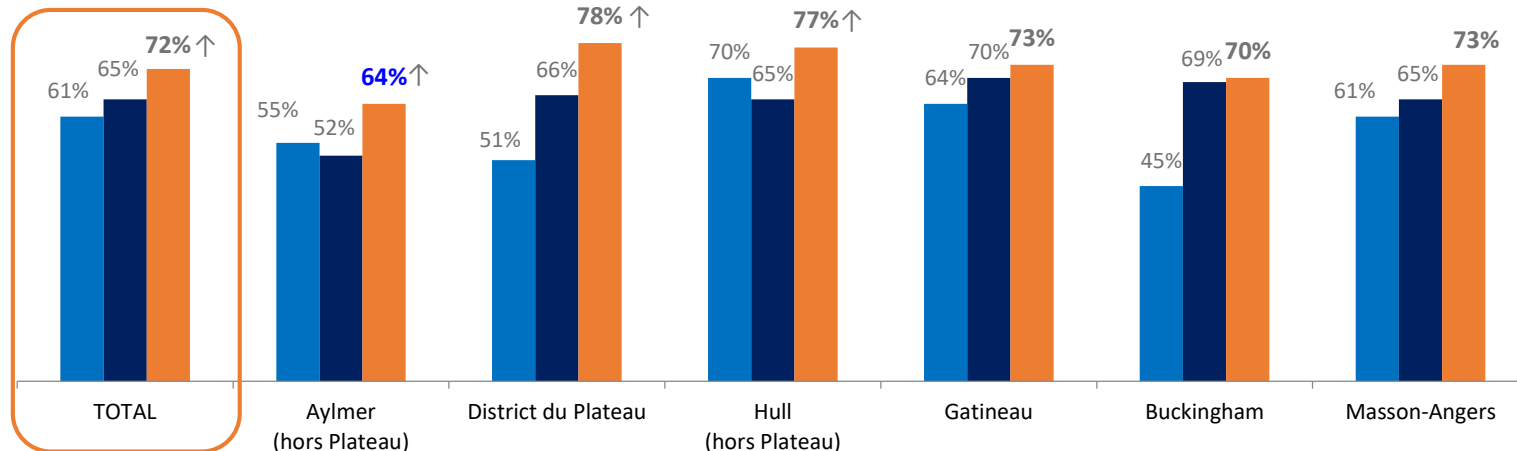
# Satisfaction générale



La satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la STO est plus élevée qu'en 2017. On remarque une hausse dans Aylmer (hors Plateau), le district du Plateau et Hull (hors Plateau).

## % Satisfaits

(notes 7-10 sur 10)



NOTE MOYENNE	2016	2017	2018
TOTAL	6,5	7,0	7,1
Aylmer (hors Plateau)	6,2	6,3	6,7
District du Plateau	6,0	6,7	7,6
Hull (hors Plateau)	7,1	7,0	7,4
Gatineau	6,5	7,3	7,1
Buckingham	5,9	7,1	7,0
Masson-Angers	6,7	7,1	7,1

# Satisfaction à l'égard de dimensions du service

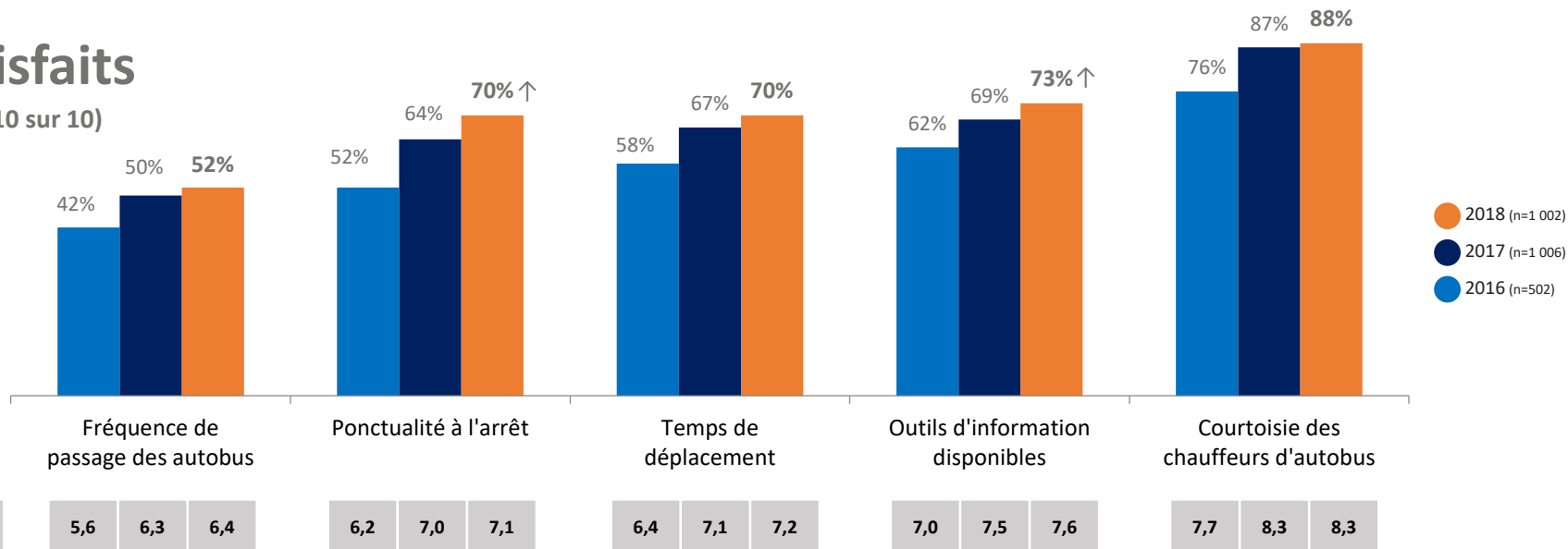
# Satisfaction à l'égard de 5 dimensions

La satisfaction envers la ponctualité à l'arrêt et les outils d'information disponibles sont en hausse cette année.



## % Satisfaits

(notes 7-10 sur 10)



NOTE MOYENNE

5,6 6,3 6,4

6,2 7,0 7,1

6,4 7,1 7,2

7,0 7,5 7,6

7,7 8,3 8,3

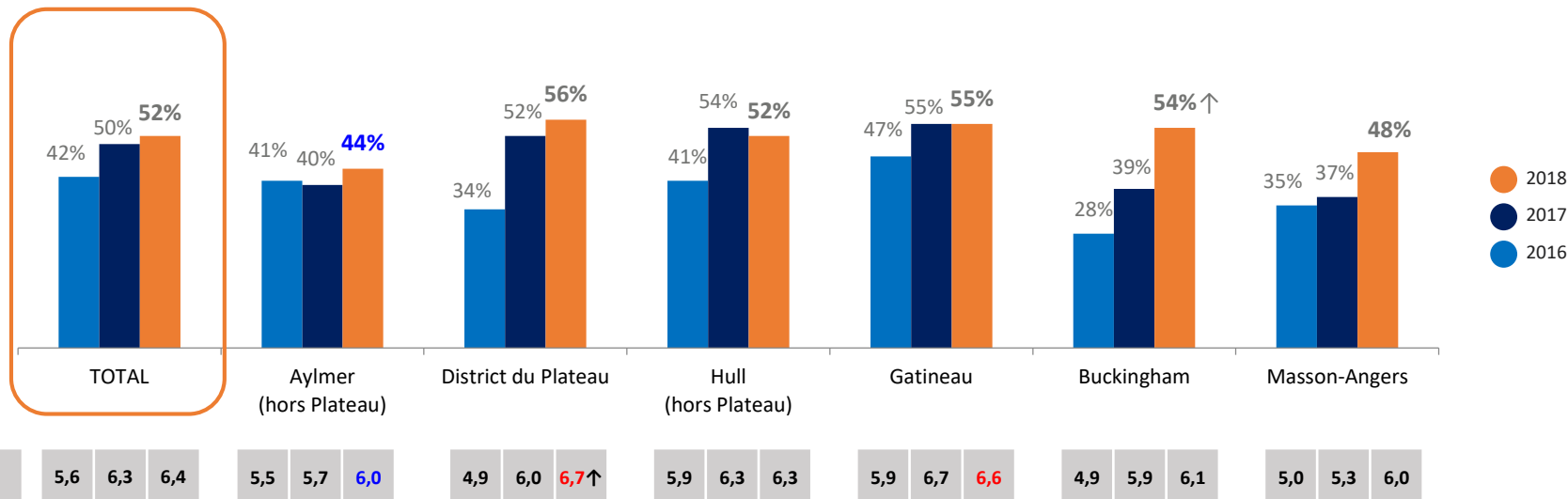
# Satisfaction - Fréquence de passage



La fréquence de passage des autobus est la dimension qui génère le moins de satisfaction. Cependant, on remarque une hausse de la satisfaction dans Buckingham et le district du Plateau.

## % Satisfaits

(notes 7-10 sur 10)



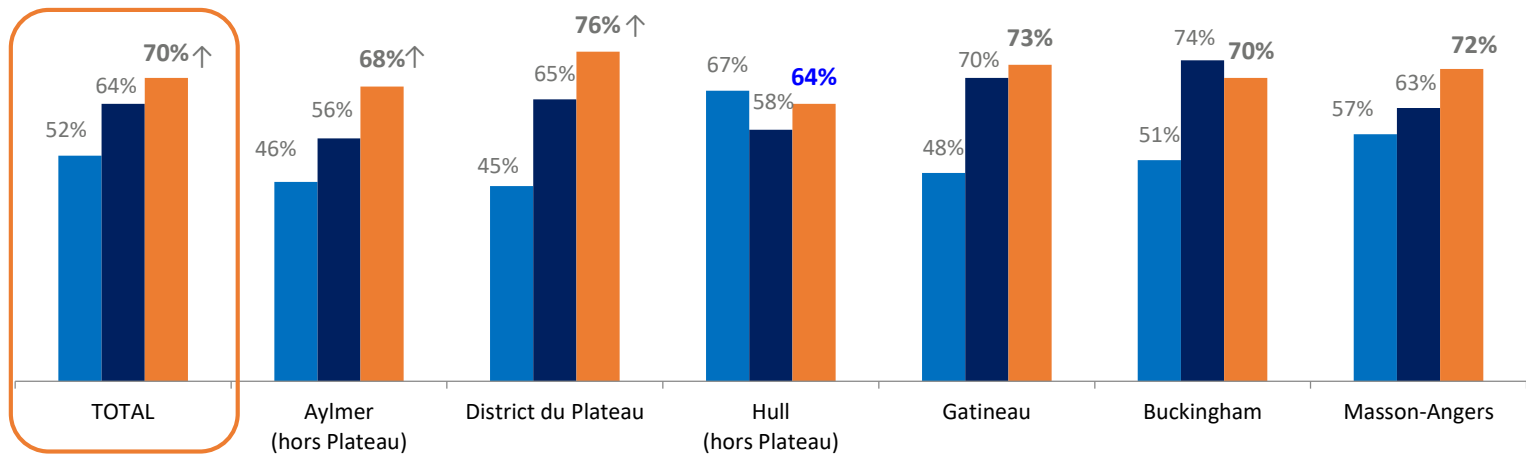
# Satisfaction - Ponctualité à l'arrêt



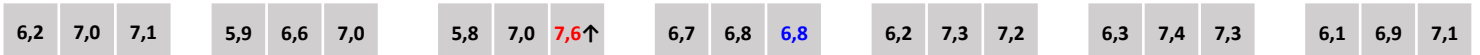
La satisfaction envers la ponctualité à l'arrêt est en hausse cette année, particulièrement dans Aylmer (hors Plateau) et le district du Plateau.

## % Satisfaits

(notes 7-10 sur 10)



NOTE MOYENNE



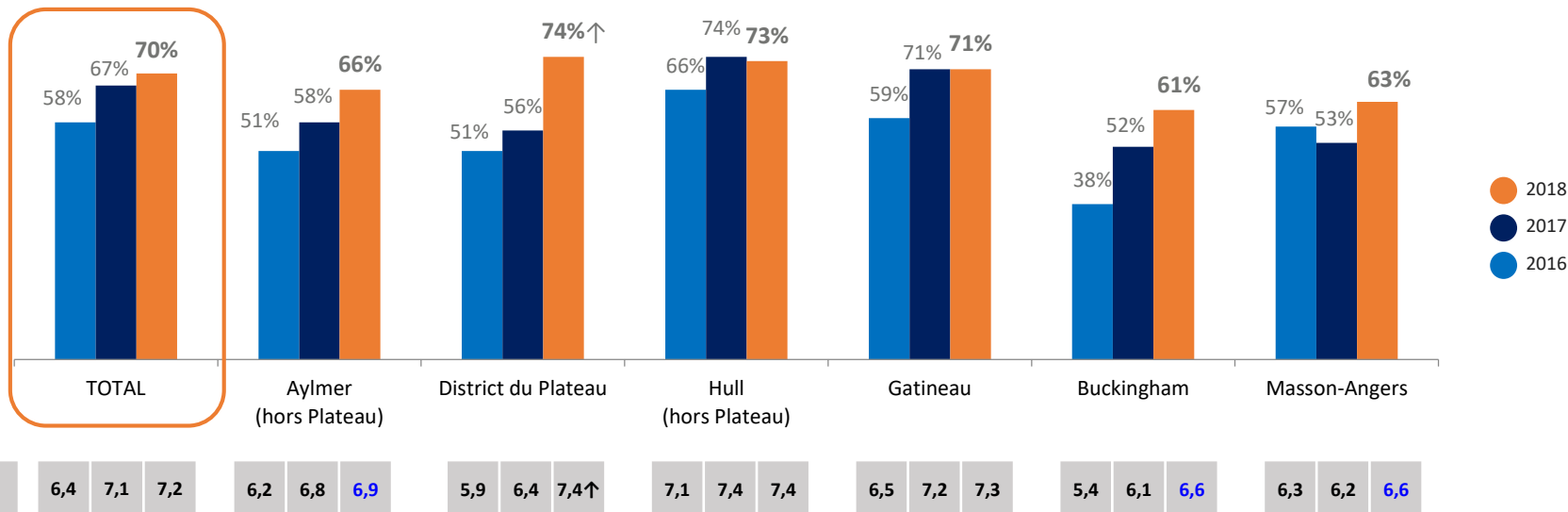
# Satisfaction - Temps de déplacement



Les usagers du district du Plateau sont significativement plus satisfaits du temps de déplacement cette année.

## % Satisfaits

(notes 7-10 sur 10)



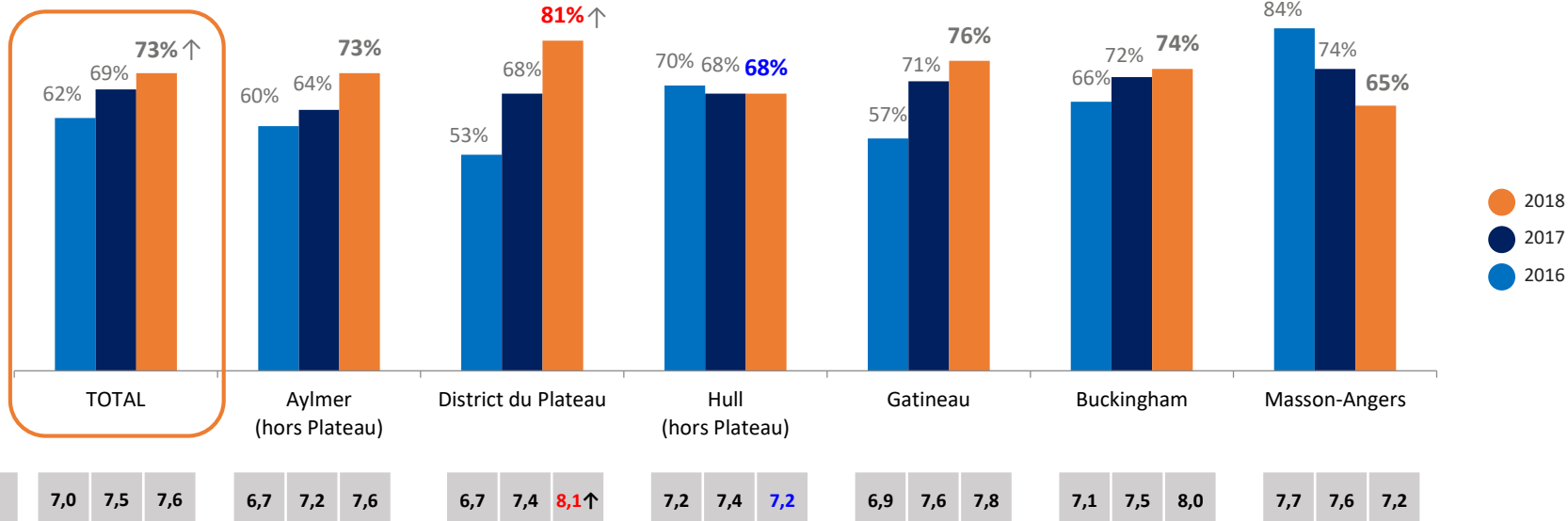
# Satisfaction - Outils d'information



Les usagers sont davantage satisfaits des outils d'information disponibles pour planifier un trajet, connaître les heures de passage, être avisé des détours, etc., surtout les usagers du district du Plateau.

## % Satisfaits

(notes 7-10 sur 10)



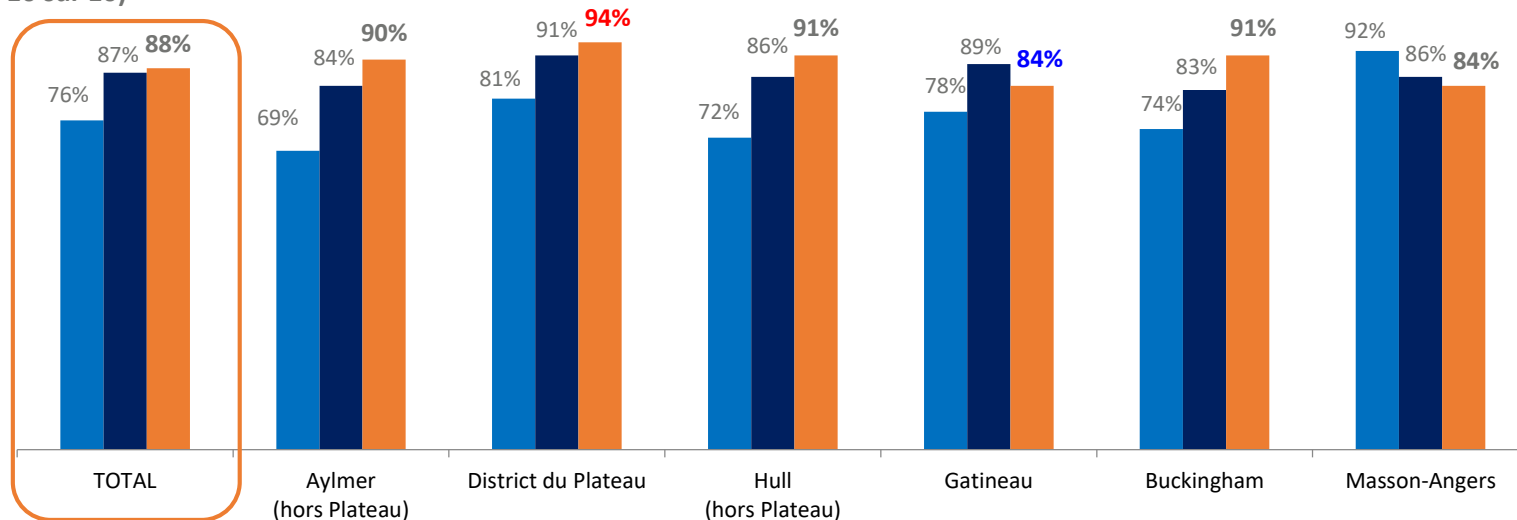
# Satisfaction - Courtoisie des chauffeurs



Tout comme l'an dernier, la courtoisie des chauffeurs est la dimension du service qui récolte le plus haut taux de satisfaction chez les usagers.

## % Satisfaits

(notes 7-10 sur 10)



NOTE MOYENNE	2016	2017	2018
TOTAL	7,7	8,3	8,3
Aylmer (hors Plateau)	7,5	8,1	8,4
District du Plateau	8,1	8,3	8,4
Hull (hors Plateau)	7,5	8,2	8,4
Gatineau	7,9	8,5	8,2
Buckingham	7,6	8,1	8,4
Masson-Angers	8,4	8,0	8,1





# Évolution de la qualité des déplacements depuis 2017

# Évolution de la qualité des déplacements depuis 2017

La moitié des usagers (53%) jugent que le service reçu est similaire à l'an dernier. Le quart est plutôt d'avis que la qualité s'est améliorée (25%), ce qui est deux fois plus que la proportion ayant vu une détérioration (13%).

Les usagers de Hull (hors Plateau) sont plus nombreux à avoir perçu une amélioration du service depuis l'an dernier, alors que ceux d'Aylmer (hors Plateau) sont plus nombreux à croire qu'il s'est détérioré.

	2018	Moyenne de la satisfaction globale sur 10*	Aylmer (hors Plateau)	District du Plateau	Hull (hors Plateau)	Gatineau	Buckingham	Masson-Angers
	n=1 002	n=1 002	n=200	n=200	n=202	n=250	n=75	n=75
 <b>S'EST AMÉLIORÉE</b>	<b>25%</b>	<b>7,6</b>	<b>25%</b>	<b>27%</b>	<b>34%</b>	<b>18%</b>	<b>19%</b>	<b>28%</b>
S'est considérablement améliorée	7%	7,8	7%	7%	11%	5%	10%	5%
S'est améliorée un peu, mais pas de façon significative	18%	7,6	17%	21%	23%	14%	8%	23%
<b>EST RESTÉE LA MÊME</b>	<b>53%</b>	<b>7,4</b>	<b>48%</b>	<b>50%</b>	<b>48%</b>	<b>60%</b>	<b>60%</b>	<b>48%</b>
 <b>S'EST DÉTÉRIORÉE</b>	<b>13%</b>	<b>6,2</b>	<b>20%</b>	<b>10%</b>	<b>8%</b>	<b>13%</b>	<b>12%</b>	<b>13%</b>
S'est dégradée un peu, mais pas de façon significative	8%	6,7	13%	7%	4%	8%	8%	11%
S'est considérablement dégradée	5%	5,2	6%	3%	4%	5%	4%	2%
<i>Ne sait pas / Refus</i>	9%	7,6	8%	12%	10%	9%	10%	12%

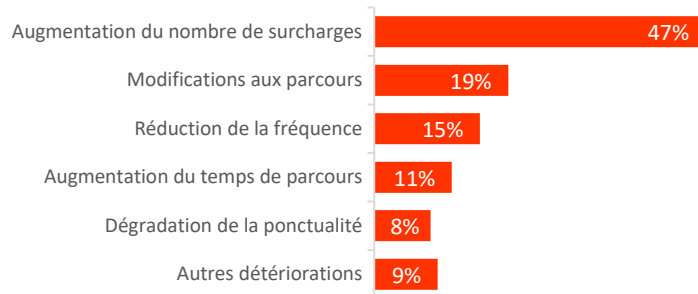
Q. Globalement, lorsque vous comparez votre expérience du mois de novembre 2018 au même mois l'année dernière, diriez-vous que la qualité de vos déplacements en autobus sur le réseau de la STO...?

\*La moyenne globale des dimensions du service a été calculée en faisant la moyenne des moyennes de l'ensemble des énoncés évalués.

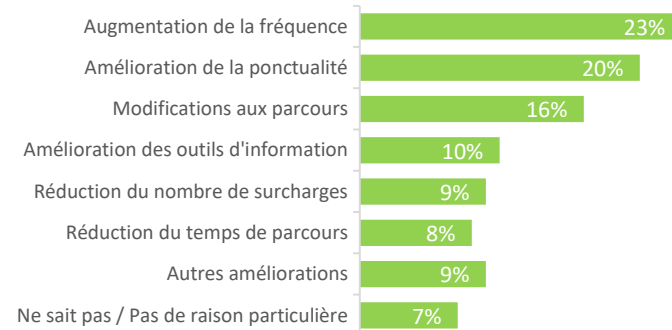
# Évolution de la qualité des déplacements depuis 2017



## Raisons de la dégradation perçue



## Raisons de l'amélioration perçue



# CONCLUSIONS

# Conclusions

- **Augmentation du nombre de déplacements** en novembre 2018.
- En effet, les usagers prennent l'autobus plus souvent: **33 déplacements en moyenne**, contre 27 en 2017 et en 2016.

Utilisation du réseau STO

1

- **Nette amélioration** de la satisfaction générale.
- **Hausse** de la satisfaction envers la **punctualité** à l'arrêt et les **outils** d'information disponibles.
- **Hausse dans 3 des 6 secteurs.**

Satisfaction générale

2

- Satisfaction des **dimensions en hausse ou stable.**
- 4 sur 5 obtiennent de très bons résultats (≥70% ou 7/10).
- Plusieurs **gains** dans **Plateau.**
- La **courtoisie** des chauffeurs récolte encore une fois le **plus haut** taux de satisfaction (88% satisfaits / note 8.3/10 %).

Satisfaction des dimensions

3

- D'année en année, la **fréquence de passage** est l'élément qui demeure **moyennement satisfaisant** aux yeux des usagers (52% satisfaits / note 6.3/10).
- Toutefois, **en hausse de 10 points** depuis 2016.

Fréquence de passage

4

COMPARATIF AVEC AN DERNIER	TOTAL	Aylmer (hors Plateau)	Plateau	Hull (hors Plateau)	Gatineau	Buckingham	Masson-Angers
SATISFACTION GÉNÉRALE	↑	↑	↑	↑	stable	stable	stable
Fréquence de passage	stable	stable	↑	stable	stable	↑	stable
Punctualité à l'arrêt	↑	↑	↑	stable	stable	stable	stable
Temps de déplacement	stable	stable	↑	stable	stable	stable	stable
Outils d'information	↑	stable	↑	stable	stable	stable	stable
Courtoisie des chauffeurs	stable	stable	stable	stable	stable	stable	stable

- **Deux fois plus** d'usagers jugent que la qualité des déplacements **s'est améliorée** (25%) depuis 2017, que détériorée (13%).

Évolution perçue

5

# MERCI !



**DIANE ROUSSEAU**  
Vice-présidente recherche