

## Présentation des résultats

### Enquête de satisfaction auprès des usagers



Par Caroline Roy  
Vice-présidente et associée

Dossier 70830-025  
29 mars 2018

# LeGER

---

*Comprendre le monde*

## Plan de présentation

Contexte et objectifs

Approche méthodologique

Profil des répondants

- Satisfaction à l'égard de la qualité du service
- Satisfaction à l'égard des dimensions du service
- Évolution de la qualité des déplacements depuis 2016

Conclusions

# CONTEXTE ET OBJECTIFS

## Contexte et objectifs

La **Société de transport de l'Outaouais** (la STO) a mandaté **Léger** 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 spécifiques de l'étude étaient de :

- Mesurer la satisfaction des usagers de la STO de manière générale et spécifique.
- Avoir une vision claire de l'opinion des usagers à l'égard de divers éléments de la prestation de service.
- Détenir un outil de gestion dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue.

# APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

# Approche méthodologique

## Population à l'étude

Résidents de la ville de Gatineau âgés de 18 ans ou plus, pouvant s'exprimer en français ou en anglais et étant accessibles par voie téléphonique (fixe ou cellulaire) ou électronique à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent.

Pour être admissibles, les répondants devaient avoir effectué au minimum quatre déplacements sur le réseau de la STO au cours du mois de novembre 2017.

- 828 entrevues ont été réalisées par téléphone
- 178 entrevues ont été réalisées par Internet

## Collecte des données

La collecte de données a été réalisée du 1<sup>er</sup> au 23 décembre 2017 inclusivement.

## Pondération des données

Les résultats ont été pondérés selon la distribution réelle des usagers dans la population de la ville de Gatineau par le secteur de résidence, le sexe, l'âge et la langue maternelle.

# Approche méthodologique

## Plan échantillonnal

Secteur	Entrevues réalisées	Marge d'erreur maximale (19 fois sur 20)
Aylmer (hors Plateau)	175	± 7,4%
District du Plateau	164	± 7,7%
Hull (hors Plateau)	186	± 7,2%
Gatineau	281	± 5,8%
Masson-Angers	100	± 9,8%
Buckingham	100	± 9,8%
<b>Total</b>	<b>1 006</b>	<b>± 3,1%</b>

# PROFIL DES RÉPONDANTS



# Profil des répondants

	Total	Usagers réguliers	Usagers occasionnels
<b>Nombre de répondants</b>	<b>1006</b>	<b>762</b>	<b>244</b>
<b>Sexe</b>			
Homme	49%	49%	49%
Femme	51%	51%	51%
<b>Âge</b>			
18 à 24 ans	22%	<b>27%</b>	<b>9%</b>
25 à 34 ans	22%	<b>18%</b>	<b>35%</b>
35 à 44 ans	20%	21%	17%
45 à 54 ans	18%	19%	14%
55 à 64 ans	11%	11%	13%
65 ans et plus	6%	<b>4%</b>	<b>12%</b>

**Usagers réguliers** : plus de 10 déplacements sur le réseau de la STO en novembre 2017.

**Usagers occasionnels** : 4-10 déplacements sur le réseau de la STO en novembre 2017.

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

## Profil des répondants

	Total	Usagers réguliers	Usagers occasionnels
<b>Nombre de répondants</b>	<b>1006</b>	<b>762</b>	<b>244</b>
<b>Secteur</b>			
Aylmer	23%	23%	23%
Hull	27%	29%	24%
Gatineau	44%	42%	47%
Masson-Angers	3%	4%	3%
Buckingham	3%	3%	3%
<b>Langue maternelle</b>			
Français	68%	67%	70%
Autre	32%	33%	30%

**Usagers réguliers** : plus de 10 déplacements sur le réseau de la STO en novembre 2017.

**Usagers occasionnels** : 4-10 déplacements sur le réseau de la STO en novembre 2017.

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

# Profil des répondants

	Total	Usagers réguliers	Usagers occasionnels
<b>Nombre de répondants</b>	<b>1006</b>	<b>762</b>	<b>244</b>
<b>Occupation principale</b>			
Travailleur à temps plein	60%	62%	56%
Travailleur à temps partiel	6%	7%	3%
Étudiant	20%	23%	12%
À la maison	2%	1%	4%
À la retraite	8%	5%	16%
Sans emploi, recherche d'emploi	3%	2%	6%
Autre	1%	1%	2%

**Usagers réguliers** : plus de 10 déplacements sur le réseau de la STO en novembre 2017.

**Usagers occasionnels** : 4-10 déplacements sur le réseau de la STO en novembre 2017.

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

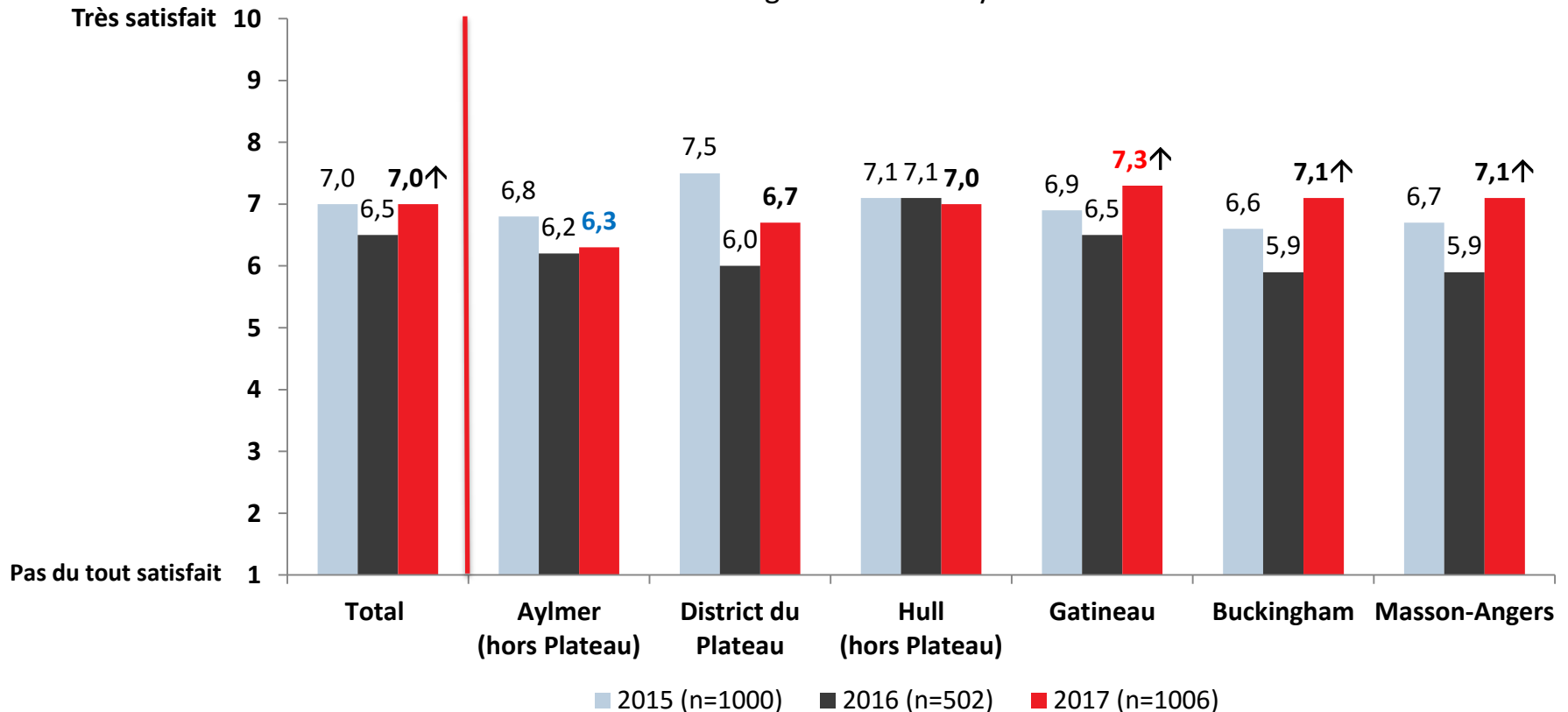
# QUALITÉ DU SERVICE

# Satisfaction à l'égard de la qualité du service

**Les usagers sont plus satisfaits de la qualité des services de la STO qu'en 2016. Des gains importants ont été faits dans Gatineau, Buckingham et Masson-Angers.**

## Satisfaction générale à l'égard de la qualité des services

Degré d'accord moyen sur 10



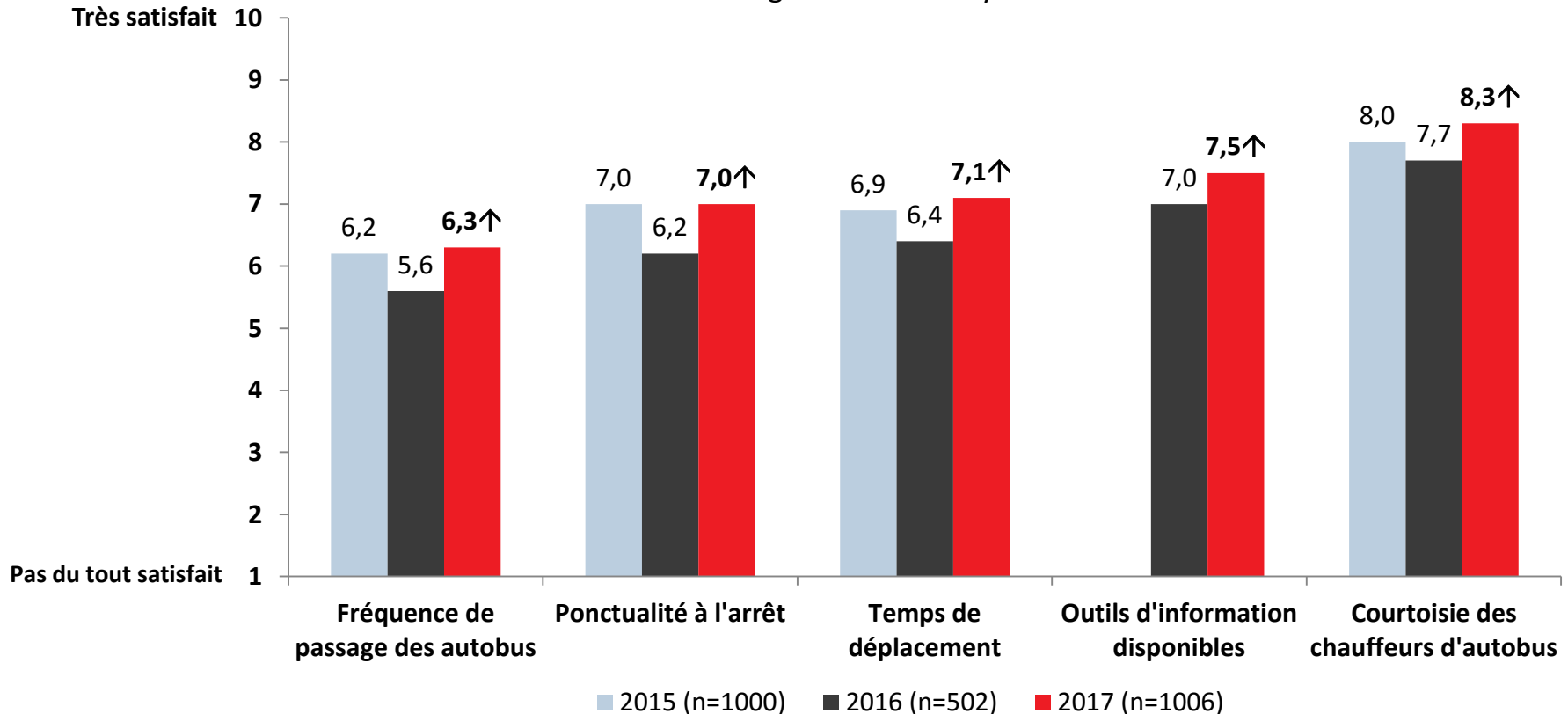
# DIMENSIONS DU SERVICE

# Satisfaction à l'égard des dimensions du service

Toutes les dimensions du service présentent des hausses de satisfaction cette année.

## Satisfaction à l'égard des dimensions du service

Degré d'accord moyen sur 10



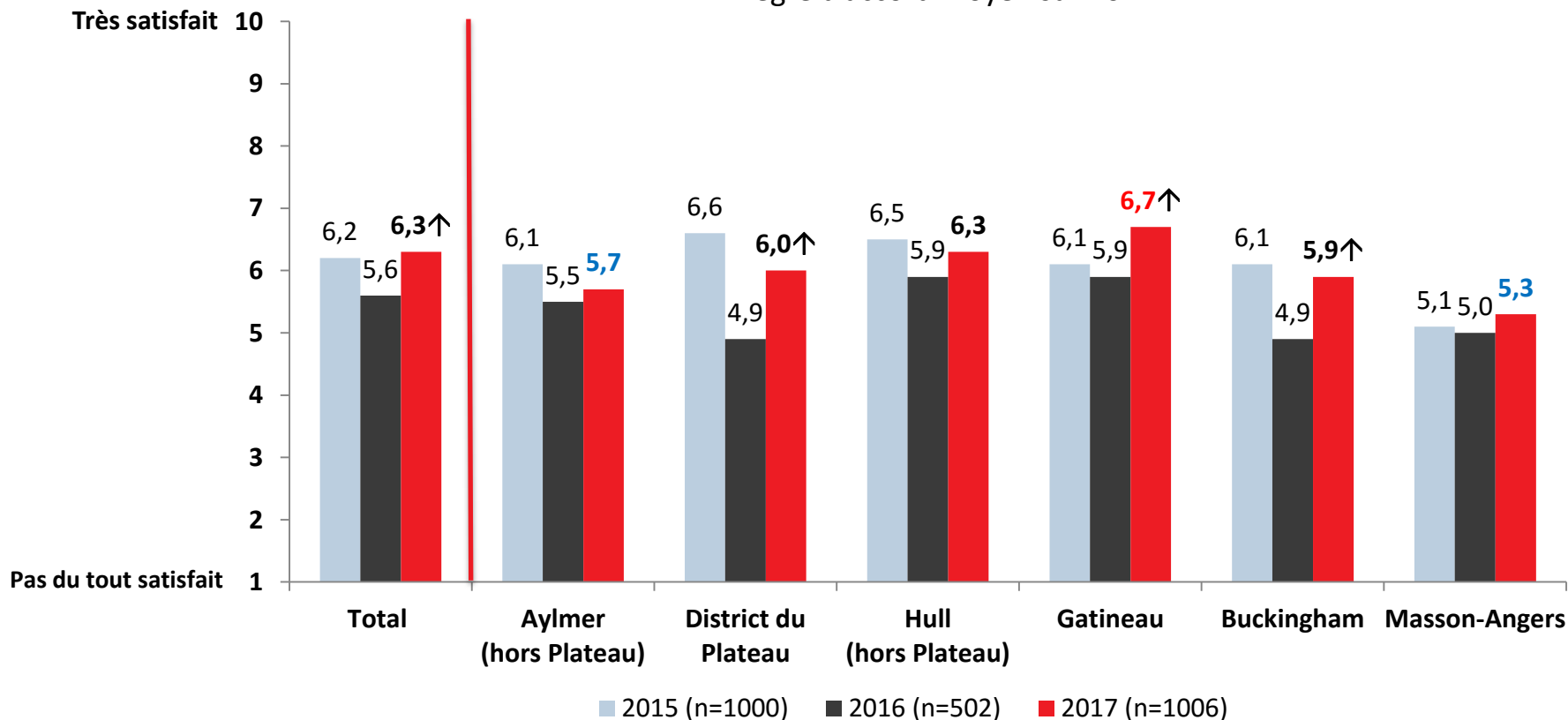
# Satisfaction à l'égard des dimensions du service

La fréquence de passage des autobus demeure la dimension pour laquelle la note moyenne de satisfaction est la moins élevée.

Cette année, on note toutefois une hausse significative, et ce, dans plusieurs secteurs.

## Satisfaction à l'égard de la fréquence de passage des autobus

Degré d'accord moyen sur 10



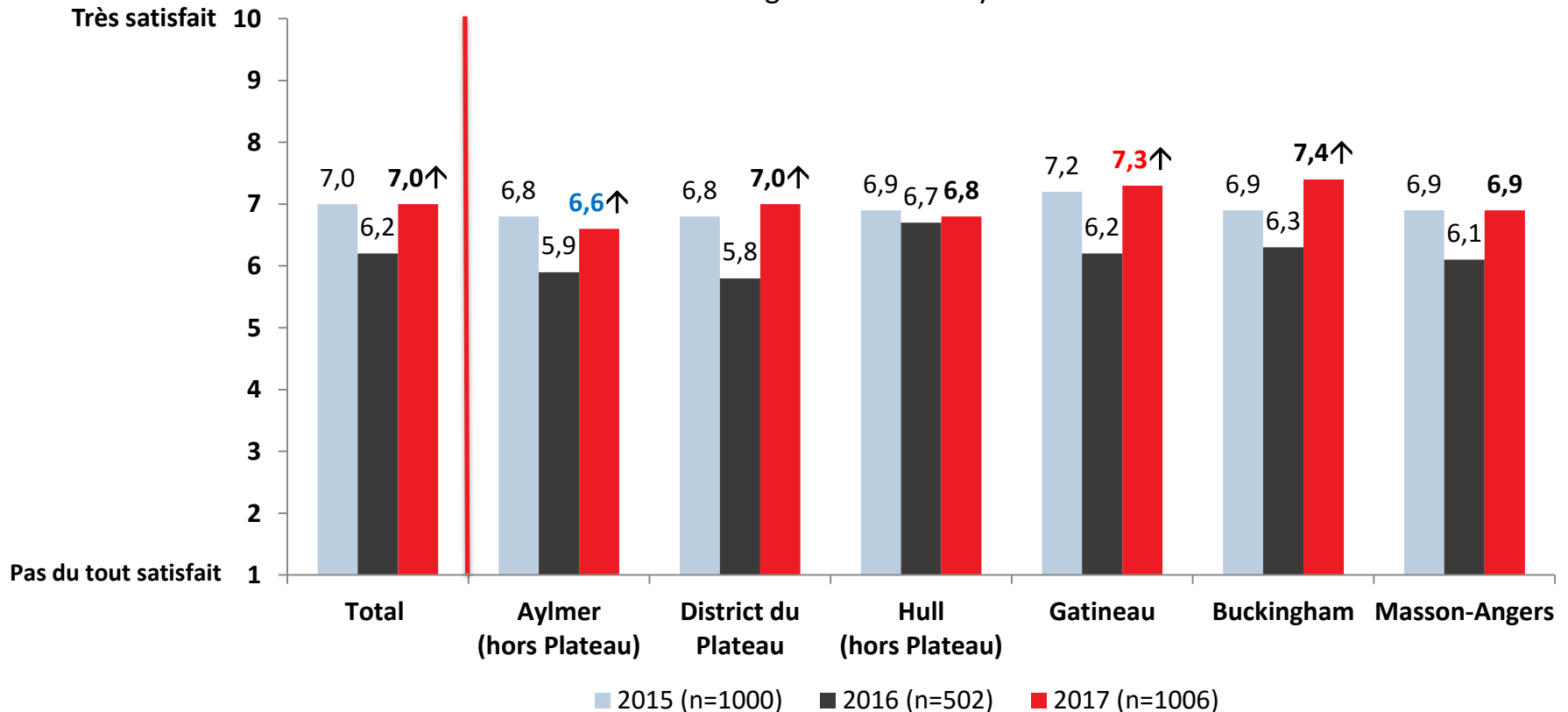


# Satisfaction à l'égard des dimensions du service

La STO enregistre une hausse significative de satisfaction à l'égard de la ponctualité à l'arrêt, notamment dans Aylmer (hors Plateau), le Plateau, Gatineau et Buckingham.

## Satisfaction à l'égard de la ponctualité à l'arrêt

Degré d'accord moyen sur 10

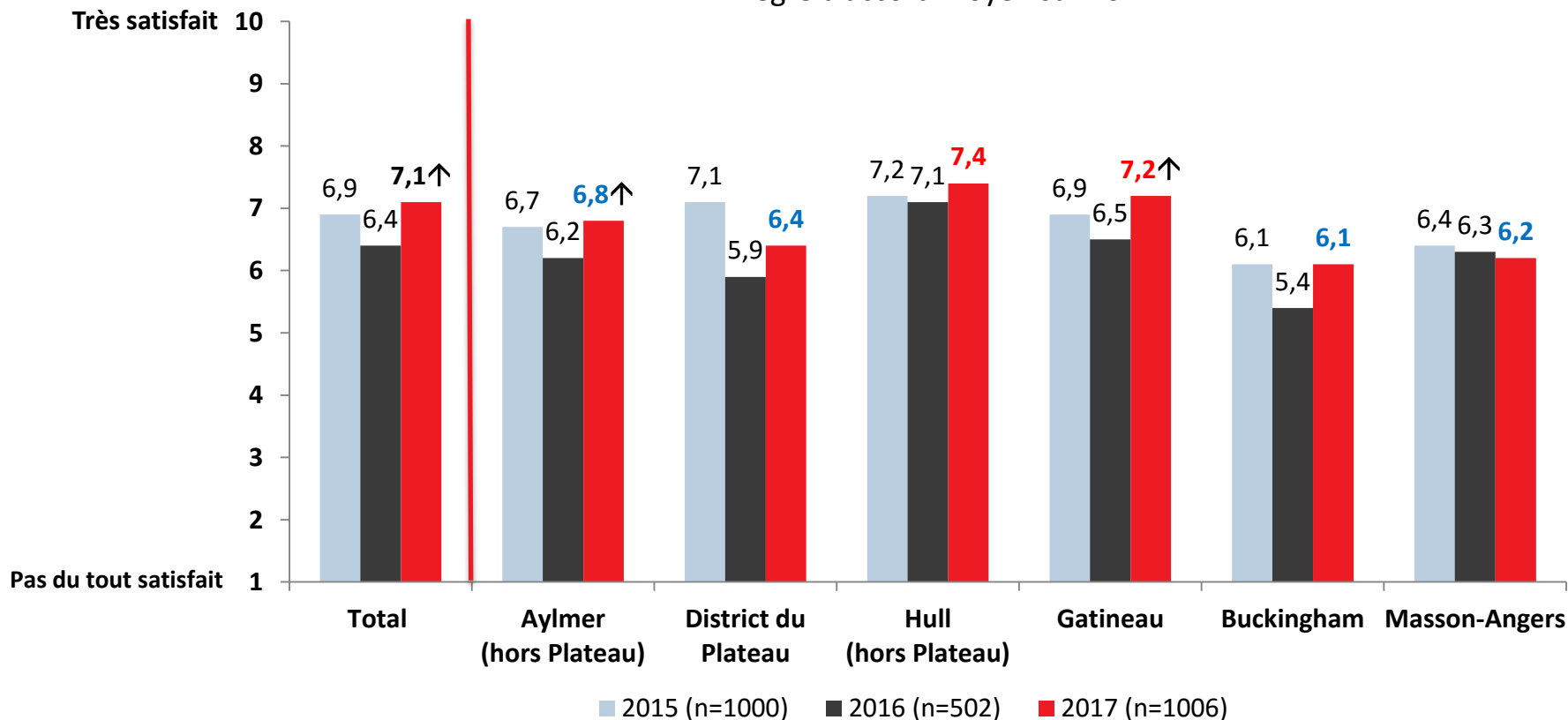


# Satisfaction à l'égard des dimensions du service

**Au global, la satisfaction à l'égard du temps de déplacement est en hausse chez les usagers, particulièrement dans Aylmer (hors Plateau) et Gatineau.**

## Satisfaction à l'égard du temps de déplacement

Degré d'accord moyen sur 10

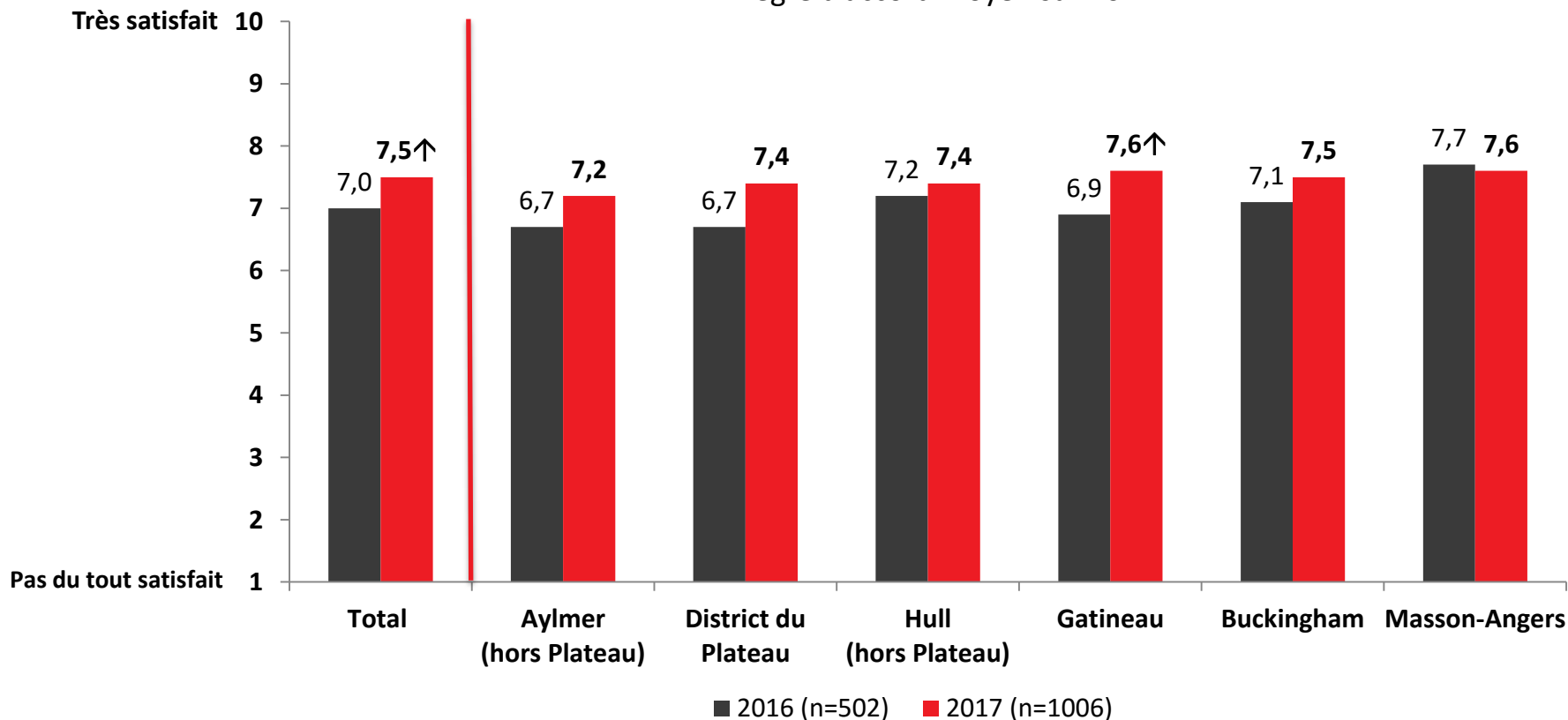


# Satisfaction à l'égard des dimensions du service

Les outils d'information disponibles satisfont de plus en plus les usagers de la STO.

## Satisfaction à l'égard des outils d'informations disponibles

Degré d'accord moyen sur 10

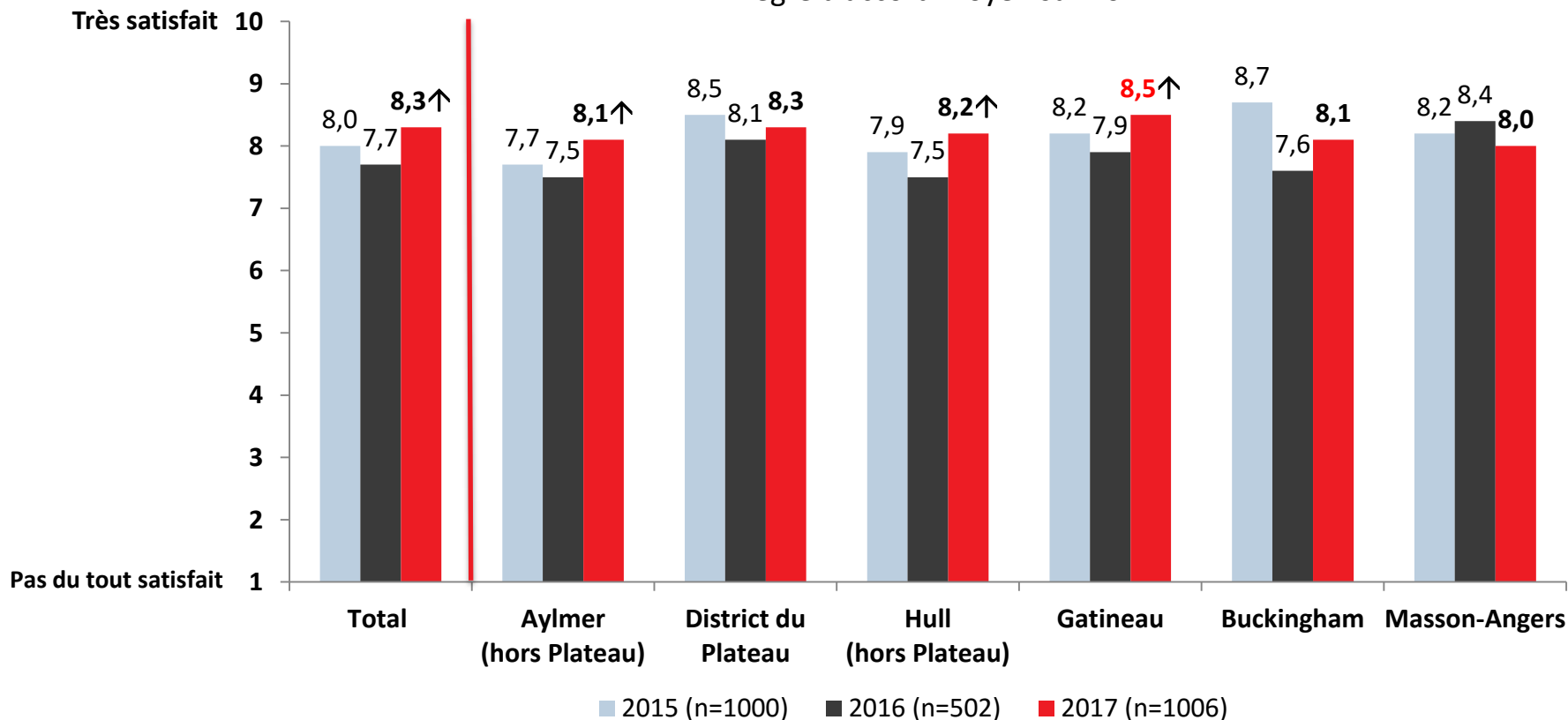


# Satisfaction à l'égard des dimensions du service

Encore cette année, c'est la courtoisie des chauffeurs d'autobus qui obtient la plus haute note de satisfaction de la part des usagers de la STO.

## Satisfaction à l'égard de la courtoisie des chauffeurs d'autobus

Degré d'accord moyen sur 10



# ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ

# Évolution de la qualité des déplacements depuis 2016

**Pour la plupart des usagers, la qualité de leurs déplacements en autobus sur le réseau de la STO est restée la même par rapport à l'an dernier.**

**Dans le district du Plateau, la qualité des déplacements s'est améliorée aux yeux de plusieurs usagers.**

	Total	Satisfaction globale (sur 10)	Aylmer (hors Plateau)	District du Plateau	Hull (hors Plateau)	Gatineau	Buckingham	Masson-Angers
<b>Nombre de répondants</b>	<b>1006</b>	<b>1006</b>	<b>175</b>	<b>164</b>	<b>186</b>	<b>281</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
S'est considérablement <b>améliorée</b>	8%	8,6	<b>3%</b>	10%	8%	10%	6%	7%
S'est <b>améliorée</b> un peu, mais pas de façon significative	21%	7,7	19%	<b>28%</b>	16%	23%	18%	21%
Est restée la même	46%	7,2	44%	<b>32%</b>	<b>54%</b>	45%	49%	55%
S'est <b>dégradée</b> un peu, mais pas de façon significative	11%	6,2	<b>21%</b>	16%	8%	<b>7%</b>	13%	8%
S'est considérablement <b>dégradée</b>	5%	5,2	7%	8%	5%	4%	8%	2%
Ne sait pas / Refus	9%	7,5	6%	6%	9%	10%	7%	7%

Q9. Globalement, lorsque vous comparez votre expérience du mois de novembre 2017 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.

EN CONCLUSION



STO

Leger

En conclusion...

## 2017 : le retour du balancier.

- Après une année 2016 ponctuée de défis opérationnels en raison des travaux routiers dans les centres-villes d'Ottawa et du secteur Hull, qui se sont traduits par une baisse de la satisfaction, on assiste à un retour du balancier où la **satisfaction est en hausse dans toutes les dimensions du service client**. D'ailleurs, les résultats observés cette année rejoignent les résultats positifs obtenus lors de la mesure de décembre 2015.





En conclusion...

**Des gains statistiquement significatifs de satisfaction sont observés dans plusieurs secteurs au cours de la dernière année.**

Secteurs	Qualité des services	Fréquence de passage des autobus	Ponctualité à l'arrêt	Temps de déplacement	Outils d'information disponibles	Courtoisie des chauffeurs d'autobus
AU GLOBAL	↗	↗	↗	↗	↗	↗
Aylmer (hors Plateau)	stable	stable	↗	↗	stable	↗
District Le Plateau	stable	↗	↗	stable	stable	stable
Hull (hors Plateau)	stable	stable	stable	stable	Stable	↗
Gatineau	↗	↗	↗	↗	↗	↗
Buckingham	↗	↗	↗	stable	stable	stable
Masson-Angers	↗	stable	stable	stable	Stable	Stable



**STO**

**Leger**

En conclusion...

## Un grand défi demeure année après année :

### La fréquence de passage des autobus.

Malgré une hausse depuis la précédente mesure, cette dimension continue d'être moyennement satisfaisante aux yeux des usagers.

Il s'agit ici d'un défi global du transport en commun, spécialement dans une ville étendue et peu densifiée comme la ville de Gatineau.



# Leger

—  
*Comprendre le monde*



[leger360.com](http://leger360.com)



[@leger360](https://twitter.com/leger360)



[/LegerCanada](https://www.facebook.com/LegerCanada)



[/company/leger360](https://www.linkedin.com/company/leger360)



[@leger360](https://www.instagram.com/leger360)