



# Édition 2016 : Enquête de satisfaction et d'image de la STO auprès de la population gatinoise

Dossier 70830-024  
2 juin 2017



# Table des matières

<b>Contexte et objectifs</b>	<b>3</b>
<b>Approche méthodologique</b>	<b>5</b>
<b>Analyse détaillée des résultats</b>	<b>11</b>
<hr/>	
<b>1. L'utilisation du transport en commun de la STO</b>	<b>12</b>
<b>2. L'image de la STO dans la population</b>	<b>14</b>
2.1 <i>L'opinion générale à l'égard de la STO</i>	15
2.2 <i>Les perceptions à l'égard de la STO</i>	17
<b>3. La satisfaction à l'égard des services de la STO</b>	<b>20</b>
3.1 <i>La satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts</i>	21
3.2 <i>La satisfaction à l'égard des dimensions du service</i>	22
3.3 <i>La satisfaction à l'égard des efforts déployés par la STO lors de la tenue de travaux routiers</i>	25
3.4 <i>La perception à l'égard des changements aux parcours et aux horaires</i>	27
<b>Conclusions</b>	<b>28</b>
<b>Profil des répondants</b>	<b>31</b>
<b>Contacts</b>	<b>34</b>

# Contexte et objectifs



# Contexte et objectifs

**Sonder les usagers et les non-usagers du transport en commun de la STO afin de connaître leurs perceptions, leur satisfaction et l'image qu'ils ont de la société de transport.**

Au service des citoyens de l'Outaouais depuis plus de 40 ans, la Société de transport de l'Outaouais (STO) s'applique à offrir à la population des transports en commun fiables, répondant aux besoins des usagers.

Toujours soucieuse d'être à l'écoute de la population gatinoise et dans une perspective d'amélioration continue, la STO a souhaité poursuivre encore cette année sa démarche de qualité et a mandaté **Léger** afin de réaliser une étude auprès des usagers et des non-usagers à l'égard de l'image qu'ils ont de la STO et de leur satisfaction envers les services de transport en commun offerts.

**De manière spécifique, l'étude devait permettre de :**

- Définir l'image que les Gatinois ont de la STO;
- Mesurer la satisfaction des usagers de la STO de manière générale;
- 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.

Le présent document expose les résultats obtenus auprès des résidents des cinq secteurs de la ville de Gatineau, usagers ou non du transport en commun de la STO. Des comparaisons avec les résultats des études menées en 2015, 2014, 2013 et 2012 sont également effectuées, lorsque possibles, afin de suivre l'évolution de la satisfaction et des perceptions.

# **Approche méthodologique**



# Approche méthodologique

**Sondage téléphonique et par Internet auprès de 1 003 usagers et non-usagers du transport en commun de la STO.**

## **Population à l'étude**

Les résidents de la ville de Gatineau âgés de 18 ans et plus, pouvant s'exprimer en français ou en anglais et accessibles par voie téléphonique ou électronique à partir d'un ordinateur ou d'un téléphone intelligent.

👉 Un quota minimum de 500 usagers et 500 non-usagers a été fixé, de même que des quotas par secteur de résidence. La répartition de l'échantillon est présentée à la page 8 du présent rapport d'analyse.

## **Méthode de collecte des données**

La présente étude a été réalisée par voie téléphonique et par Internet.

### Sondage téléphonique

L'échantillon a été sélectionné de manière aléatoire à l'aide du logiciel Échantillonneur Canada de la firme ASDE parmi tous les ménages de la ville de Gatineau.

### Sondage par Internet

À partir du panel d'internautes de Léger, l'échantillon a été tiré de façon aléatoire auprès des répondants potentiels selon un algorithme qui stratifie les invitations en fonction des caractéristiques sociodémographiques (sexe, âge, lieu de résidence) et en fonction de la date et du résultat des dernières invitations. L'ancienneté des panélistes chez Léger est aussi prise en compte lors du tirage de l'échantillon.

## **Instrument de mesure**

Le questionnaire a été élaboré par les professionnels de la STO en collaboration avec les professionnels de Léger. Le questionnaire comprenait une vingtaine de variables, incluant les questions d'admissibilité et d'ordre sociodémographiques. La durée moyenne de complétion a été de 4 minutes en ligne et 6 minutes par voie téléphonique.

## **Prétest du questionnaire**

Avant d'entreprendre la collecte officielle des données, deux prétests ont été réalisés : un par voie téléphonique et un autre par Internet. Ces prétests ont eu lieu le 1<sup>er</sup> décembre 2016 auprès de respectivement 20 (prétest téléphonique) et 31 (prétest en ligne) répondants afin de valider le questionnaire et d'assurer son déroulement logique. Aucune modification n'a été apportée au questionnaire à la suite des prétests.

# Approche méthodologique

Une démarche  
réalisée selon les  
règles de l'art  
régissant l'industrie  
de la recherche.



## Collecte des données

La collecte des données a été réalisée du 2 au 20 décembre 2016.

### Sondage téléphonique

Les entrevues ont été réalisées par les intervieweurs expérimentés et bilingues de Léger. Tous les intervieweurs ayant travaillé sur ce projet de recherche ont reçu une formation approfondie de la part de la chargée de projet de Léger et du superviseur du centre d'appels dans le but de maîtriser parfaitement le questionnaire avant d'entreprendre la collecte des données.

Toutes les entrevues téléphoniques ont été réalisées et surveillées en continu au centre d'appels de Léger. Les superviseurs étaient présents en tout temps afin d'assurer le contrôle et la qualité des entrevues. L'écoute monitoring en cours de sondage a été effectuée de façon constante, avec surveillance simultanée des informations inscrites sur le fichier informatique. Les superviseurs contrôlaient ainsi non seulement la qualité de l'entrevue, mais aussi la bonne adéquation entre les réponses fournies et le code entré au fichier.

De manière à maximiser le taux de réponse, entre 5 et 10 rappels ont eu lieu à différents moments de la journée et de la semaine pour rejoindre une personne si la ligne était occupée, si on ne répondait pas ou si un répondeur était branché. Des rendez-vous ont été pris lorsque la personne préférait répondre à un autre moment. Ce nombre de rappels assure une meilleure représentativité de la population sondée.

### Sondage par Internet

Un courriel d'invitation a été envoyé aux panélistes pour les inviter à répondre au sondage (code d'accès unique) et Léger a assuré l'hébergement du sondage sur son serveur de façon sécuritaire. Un contrôle de qualité a été réalisé en continu tout au long de la collecte des données.

👉 Au total, 1 003 entrevues complètes ont été réalisées, soit 333 entrevues par voie téléphonique et 670 entrevues par Internet. De ces 1 003 entrevues complétées, 502 ont été réalisées auprès d'utilisateurs de la STO et 501 auprès de non-utilisateurs.

# Approche méthodologique

Nos accréditations  
pour la recherche  
par Internet :



## Échantillonnage et précision statistique

À titre comparatif, la marge d'erreur maximale associée à un échantillon entièrement probabiliste de même taille (1 003 répondants) est de  $\pm 3,1\%$  dans un intervalle de confiance de 95% (19 fois sur 20).

La répartition de l'échantillon selon les cinq secteurs de la ville de Gatineau est présentée au tableau ci-dessous :

Secteurs	Usagers	Non-usagers	Total	Marge d'erreur maximale (19 fois sur 20) <sup>1</sup>
Aylmer	150	150	300	$\pm 5,7\%$
Hull	150	151	301	$\pm 5,7\%$
Gatineau	100	100	200	$\pm 6,9\%$
Buckingham	51	50	101	$\pm 9,8\%$
Masson-Angers	51	50	101	$\pm 9,8\%$
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>501</b>	<b>1 003</b>	$\pm 3,1\%$

## Pondération et représentativité

Afin de redresser les déséquilibres et de rendre l'échantillon représentatif de la population ciblée, les données brutes de l'étude ont été pondérées en fonction de la distribution réelle dans la population selon le secteur de résidence, le sexe, l'âge, la langue maternelle et le fait d'être usager ou non du transport en commun de la STO. (source : Statistique Canada, recensement 2011).

## Analyse des résultats

Pour chacune des variables à l'étude, les résultats globaux sont présentés dans un tableau. Des tests de proportions ont été effectués pour identifier les différences statistiquement significatives; ces différences sont d'ailleurs relevées dans l'analyse lorsque pertinentes à l'interprétation des résultats.



# Approche méthodologique

## Comment lire les résultats ?

### Notes de lecture du rapport

- Dans les tableaux et les graphiques, le « n » représente le nombre réel de personnes interrogées.
- Le cas échéant, les totaux différents de 100% sont dus à la non-réponse ou à l'arrondissement à l'entier.
- Afin de faire ressortir les écarts entre les sous-groupes à l'étude, les proportions significativement supérieures sont présentées en **rouge** dans les tableaux et graphiques, alors que celles qui sont significativement inférieures sont présentées en **bleu**.
- Dans un souci de comparaison avec les résultats des études menées en 2015, 2014, 2013 et 2012 une flèche vers le haut (↑) indique une différence significative à la hausse, alors qu'une flèche vers le bas (↓) indique une différence significative à la baisse.

*Notons que la forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.*

### Interprétation des échelles de satisfaction

Les échelles de satisfaction et d'accord graduées en 10 points s'interprètent de la façon suivante :

- Notes entre 1 et 4,9 : Insatisfaisant / Peu ou pas du tout d'accord
- Notes entre 5 et 6,9 : Moyennement satisfaisant / Moyennement d'accord
- Notes entre 7 et 10 : Satisfaisant / D'accord

# Approche méthodologique

## Définition des termes

Dans ce rapport, les appellations suivantes désignent :

### Les usagers

- **Usager régulier du transport en commun de la STO** : Usager qui a effectué plus de 10 déplacements sur le réseau de transport en commun de la STO au cours du mois de novembre 2016.
- **Usager occasionnel du transport en commun de la STO** : Usager qui a effectué entre 4 et 10 déplacements sur le réseau de transport en commun de la STO au cours du mois de novembre 2016.

### Les non-usagers

- **Usager très occasionnel du transport en commun de la STO** : personne qui a effectué entre 1 et 3 déplacements sur le réseau de transport en commun de la STO au cours du mois de novembre 2016. Ces personnes sont considérées comme des **non-usagers** du transport en commun de la STO.
- **Non-usager du transport en commun de la STO** : personne qui n'a effectué aucun déplacement sur le réseau de transport en commun de la STO au cours du mois de novembre 2016.

# **Analyse détaillée des résultats**



# **1. L'utilisation du transport en commun de la STO**



# 1. L'utilisation du transport en commun de la STO

**Les usagers du transport en commun de la STO représentent 31% de la population gatinoise.**

**Au cours du mois de novembre 2016, ces derniers ont réalisé, en moyenne, 27 déplacements en autobus sur le réseau de la STO.**

On observait des résultats similaires lors de la mesure réalisée en décembre 2015.

D'emblée, mentionnons que le taux d'incidence des usagers du transport en commun de la STO dans la population gatinoise est de 31% (contre 30% en décembre 2015, soit un résultat similaire sur le plan statistique). Ce taux varie de 27% (pour le secteur Gatineau) à 35% (pour le secteur Hull)<sup>2</sup>. Parmi les usagers de la STO, on compte 76% d'usagers réguliers et 24% d'usagers occasionnels.

Au cours du mois de novembre dernier, les usagers du transport en commun de la STO ont effectué, en moyenne, 27 déplacements en autobus. Cette moyenne est identique à celle observée lors de la précédente mesure.

- Les usagers réguliers ont réalisé, en moyenne, 33 déplacements au cours du mois de novembre dernier. Cette moyenne est de 7 chez les usagers occasionnels. Ces résultats sont similaires à ceux observés en décembre 2015 (respectivement 35 et 7 déplacements en moyenne sur le réseau de la STO).

Les sous-groupes d'usagers suivants ont effectué davantage de déplacements en autobus sur le réseau de la STO au cours du mois de novembre 2016 :

- les usagers âgés de 18 à 24 ans (35,7 déplacements en moyenne);
- les étudiants (34,0 déplacements).

## Q1. Au cours du mois de novembre dernier, combien de fois avez-vous utilisé l'autobus sur le réseau de la Société de transport de l'Outaouais ?

Base : les usagers de la STO	Usagers Déc. 2016 (n=502)	Usagers Déc. 2015 (n=1000)	Usagers Déc. 2014 (n=1002)	Usagers Déc. 2013 (n=1 000)	Usagers Avril 2013 (n=302)	Usagers Déc. 2012 (n=300)	Usagers Nov. 2012 (n=301)	Usagers Oct. 2012 (n=301)
Entre 4 et 10 fois	24%	27%	24%	23%	27%	25%	28%	24%
Entre 11 et 20 fois	19%	16%	21%	14%	20%	16%	14%	18%
Entre 21 et 30 fois	15% ↑	11%	9%	8%	11%	12%	10%	11%
Entre 31 et 40 fois	21% ↓	31%	31%	40%	25%	31%	28%	28%
41 fois et plus	21% ↑	15%	14%	15%	17%	16%	19%	18%
<b>Nombre moyen de déplacements</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>29</b>

## **2. L'image de la STO dans la population**



## 2. L'image de la STO dans la population

Plus de six Gatinois sur dix disent avoir une opinion positive de la STO.

Selon les secteurs, l'image de la STO est plus positive parmi les résidents de Gatineau, alors qu'elle est moins favorable chez les résidents d'Aylmer.

### 2.1 L'opinion générale à l'égard de la STO

Après avoir été interrogés sur le nombre de déplacements effectués sur le réseau de transport de la STO au cours du mois de novembre 2016, les usagers et les non-usagers ont été questionnés sur leur opinion de cette société de transport, à savoir si celle-ci est plutôt positive ou plutôt négative. De façon générale, ce sont 61% des répondants qui affirment avoir une opinion très (8%) ou plutôt (53%) positive de la STO. Notons que l'image de la STO est significativement plus favorable chez les usagers (68%) que chez les non-usagers (58%).

Comparativement aux précédentes mesures, on constate une diminution significative de la proportion de répondants affirmant avoir une opinion positive, voire très positive de la STO. Cette observation s'applique à la fois aux usagers et aux non-usagers du transport en commun de la STO. Mentionnons toutefois que, depuis la dernière mesure auprès de l'ensemble de la population gatinoise (avril 2013), plusieurs éléments ont pu influencer la perception de la STO, notamment la mise en service du Rapibus et l'examen indépendant de la gestion de ce projet, le diagnostic organisationnel, le rapport du vérificateur général sur la gestion de l'entretien du matériel roulant et les débuts du conflit de travail avec le syndicat des chauffeurs et des employés de l'entretien.

#### Q2. Diriez-vous que vous avez une opinion très positive, plutôt positive, plutôt négative ou très négative de la STO ?

Base : l'ensemble des répondants	Octobre 2012			Novembre 2012			Avril 2013			Déc. 2014	Décembre 2016		
	Total (n=601)	Usagers (n=301)	Non-usagers (n=300)	Total (n=601)	Usagers (n=301)	Non-usagers (n=300)	Total (n=602)	Usagers (n=302)	Non-usagers (n=300)	Usagers (n=1002)	Total (n=1003)	Usagers (n=502)	Non-usagers (n=501)
<b>TOTAL POSITIVE</b>	<b>79%</b>	<b>80%</b>	<b>78%</b>	<b>73%</b>	<b>77%</b>	<b>70%</b>	<b>73%</b>	<b>80%</b>	<b>69%</b>	<b>74%</b>	<b>61%↓</b>	<b>68%↓</b>	<b>58%↓</b>
Très positive	19%	19%	19%	13%	16%	11%	16%	16%	16%	15%	8%↓	11%↓	7%↓
Plutôt positive	60%	61%	59%	60%	61%	59%	57%	63%	52%	59%	53%	57%	51%
<b>TOTAL NÉGATIVE</b>	<b>19%</b>	<b>20%</b>	<b>17%</b>	<b>23%</b>	<b>23%</b>	<b>23%</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>25%</b>	<b>29%↑</b>	<b>31%↑</b>	<b>28%↑</b>
Plutôt négative	14%	15%	13%	20%	20%	20%	16%	16%	16%	19%	22%↑	22%	22%↑
Très négative	5%	5%	5%	3%	3%	3%	4%	4%	4%	6%	7%	9%↑	5%
Ne sait pas / Refus	3%	0%	5%	4%	0%	7%	7%	1%	11%	1%	11%↑	1%	15%

## 2. L'image de la STO dans la population

### 2.1 L'opinion générale à l'égard de la STO - suite

Les sous-groupes suivants sont proportionnellement plus nombreux à affirmer avoir une **opinion positive** de la STO (61% de l'ensemble) :

- les étudiants (82%);
- les usagers de la STO (68%), particulièrement les usagers occasionnels (80%);
- les personnes âgées de 25 à 34 ans (76%);
- les non-francophones (68%);
- les résidents du secteur Gatineau (66%);
- les hommes (65% contre 57% des femmes).

En revanche, les sous-groupes suivants sont significativement plus nombreux à en avoir une **opinion négative** (29% de l'ensemble) :

- les résidents du secteur Aylmer (40%);
- les usagers réguliers de la STO (35%);
- les travailleurs (32%);
- les francophones (30%).



## 2. L'image de la STO dans la population

La considération de l'opinion publique et la transparence sont les éléments les moins bien évalués par les Gatinois.

En revanche, les Gatinois perçoivent la STO comme un employeur de choix, offrant des opportunités de carrières intéressantes.

### 2.2 Les perceptions à l'égard de la STO

Afin de préciser leur perception, les répondants ont été invités à se prononcer sur quatre énoncés en regard de la STO en tant qu'organisation, soit :

- La STO est une entreprise transparente.
- La STO tient compte de l'opinion de la population dans ses prises de décisions.
- La STO offre des opportunités de carrière intéressantes.
- La STO est un employeur de choix.

Globalement, les notes moyennes d'accord à l'égard de ces énoncés varient de 5,5 sur 10 (la STO tient compte de l'opinion de la population dans ses prises de décisions) à 7,1 sur 10 (la STO est un employeur de choix). Soulignons toutefois que des proportions importantes de répondants ne se sont pas prononcées sur ces énoncés (entre 13% et 38%, selon les énoncés).

L'ensemble des énoncés définissant l'image de la STO obtient une **note moyenne d'accord de 6,2 sur 10**, soit un résultat moyennement satisfaisant. Notons que, tous énoncés confondus, les non-usagers ont une perception plus favorable à l'égard de la STO que les usagers (respectivement 6,3 sur 10 contre 5,8 sur 10).

Les sous-groupes suivants affichent des moyennes d'accord significativement plus élevées de manière générale :

- les étudiants (7,1 sur 10);
- les résidents du secteur Gatineau (6,4 sur 10).

En contrepartie, les sous-groupes suivants affichent des moyennes de satisfaction moins élevées :

- les travailleurs (5,9 sur 10);
- les personnes âgées de 45 à 54 ans (5,8 sur 10);
- les résidents du secteur Aylmer (5,7 sur 10).

Les résultats détaillés des usagers et non-usagers et selon les secteurs sont présentés dans le tableau de la page suivante.

## 2. L'image de la STO dans la population

### 2.2 Les perceptions à l'égard de la STO - suite

Q3. Sur une échelle de 1 à 10, où la note « 1 » signifie que vous n'êtes pas du tout d'accord et la note « 10 » que vous êtes tout à fait d'accord, quel est votre degré d'accord avec chacun des énoncés suivants ... ?

Base : l'ensemble des répondants	Total (n=1003)	Usagers (n=502)	Non-usagers (n=501)	Aylmer (n=300)	Buckingham (n=101)	Gatineau (n=200)	Hull (n=301)	Masson- Angers (n=101)
<b>La STO est un employeur de choix.<sup>3</sup></b>								
D'accord	45%	36%	50%	30%	39%	54%	43%	48%
Moyennement d'accord	17%	18%	16%	17%	14%	15%	22%	10%
Peu ou pas du tout d'accord	7%	12%	4%	7%	8%	6%	5%	11%
<b>Moyenne d'accord (sur 10)</b>	7,1	6,4	7,3	6,5	7,0	7,4	6,9	7,0
Ne sait pas / Refus	31%	35%	30%	46%	40%	25%	30%	31%
<b>La STO offre des opportunités de carrière intéressantes.</b>								
D'accord	39%	30%	43%	26%	35%	47%	38%	39%
Moyennement d'accord	15%	17%	15%	15%	15%	12%	20%	24%
Peu ou pas du tout d'accord	8%	11%	6%	6%	7%	10%	6%	4%
<b>Moyenne d'accord (sur 10)</b>	6,9	6,3	7,1	6,3	7,0	7,1	6,9	6,7
Ne sait pas / Refus	38%	42%	36%	53%	43%	31%	36%	33%
<b>La STO est une entreprise transparente.</b>								
D'accord	31%	37%	28%	26%	31%	33%	30%	34%
Moyennement d'accord	27%	23%	30%	21%	14%	35%	22%	26%
Peu ou pas du tout d'accord	20%	22%	19%	25%	33%	14%	22%	21%
<b>Moyenne d'accord (sur 10)</b>	5,8↓ (6,3) <sup>4</sup>	5,9 (6,2)	5,8↓ (6,4)	5,3↓ (6,5)	5,4 (5,5)	6,1 (6,3)	5,7↓ (6,4)	6,0 (6,2)
Ne sait pas / Refus	22%	18%	24%	29%	22%	17%	26%	18%

Suite à la page suivante →

<sup>3</sup> Le degré d'accord à l'égard de cet énoncé a été évalué lors de la mesure de décembre 2010 réalisée auprès d'usagers et de non-usagers de la STO. À ce moment, une échelle en quatre points avait été utilisée. À titre indicatif seulement, 57% des répondants se disaient tout à fait ou assez d'accord avec l'énoncé, alors que 11% étaient peu ou pas du tout d'accord et 32% ne s'étaient pas prononcés sur la question.

<sup>4</sup> Les notes en gris sont celles obtenues lors de la mesure d'avril 2013 réalisée auprès d'usagers et de non-usagers de la STO. Comparativement à la précédente mesure, le degré d'accord moyen est significativement moins élevé chez les non-usagers, mais statistiquement similaire chez les usagers de la STO, bien qu'une tendance à la baisse soit observée.

## 2. L'image de la STO dans la population

### 2.2 Les perceptions à l'égard de la STO - suite

Q3. Sur une échelle de 1 à 10, où la note « 1 » signifie que vous n'êtes pas du tout d'accord et la note « 10 » que vous êtes tout à fait d'accord, quel est votre degré d'accord avec chacun des énoncés suivants ... ?

Base : l'ensemble des répondants	Total (n=1003)	Usagers (n=502)	Non-usagers (n=501)	Aylmer (n=300)	Buckingham (n=101)	Gatineau (n=200)	Hull (n=301)	Masson- Angers (n=101)
La STO tient compte de l'opinion de la population dans ses prises de décisions.								
D'accord	33%	34%	33%	27%	31%	39%	29%	34%
Moyennement d'accord	26%	28%	25%	24%	24%	23%	34%	20%
Peu ou pas du tout d'accord	28%	31%	26%	33%	32%	27%	23%	33%
<b>Moyenne d'accord (sur 10)</b>	5,5	5,3	5,6	5,0	5,5	5,8	5,5	5,2
Ne sait pas / Refus	13%	7%	16%	17%	13%	11%	14%	13%
<b>MOYENNE DES QUATRE ÉNONCÉS</b>	6,2	5,8	6,3	5,7	6,0	6,4	6,2	6,0

### **3. La satisfaction à l'égard des services de la STO**

Cette section s'adresse uniquement aux usagers de la STO, qu'ils soient des usagers réguliers ou occasionnels.

# 3. La satisfaction à l'égard des services de la STO

**Les usagers se disent moyennement satisfaits de la qualité des services offerts par la STO; la note moyenne de satisfaction étant de 6,5 sur 10.**

La norme Léger 2016 pour les villes québécoises de 100 000 habitants et plus (excluant la ville de Montréal) concernant la satisfaction générale à l'égard des services de transport en commun est de 6,7 sur 10, soit un résultat similaire à celui de la STO.<sup>5</sup>

## 3.1 La satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts

Invités à indiquer leur degré de satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par la STO de façon générale, 61% des usagers se disent satisfaits à cet égard, 21% moyennement satisfaits et 18% en sont insatisfaits, pour une note moyenne de satisfaction de 6,5 sur 10, soit un résultat moyennement satisfaisant et significativement moins élevé qu'en décembre 2015 (7,0 sur 10).

- Comparativement aux résultats de la précédente mesure réalisée en décembre 2015, on constate une diminution significative de la proportion de répondants se disant satisfaits de la qualité des services dispensés par la STO (passant de 70% en 2015 à 61% actuellement) et, en contrepartie, une augmentation significative de la proportion d'insatisfaits (passant de 12% à 18%). En ce sens, en comparant les résultats entre les différents secteurs de résidence, on note que la STO a fait quelques pertes dans les secteurs d'Aylmer et de Masson-Angers, où une diminution significative du degré de satisfaction moyen est observée.
- Les résultats de la mesure de décembre 2016 rejoignent ceux observés en décembre 2013.

Q8. Sur une échelle de 1 à 10, où la note 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et la note 10 que vous êtes très satisfait, quel a été votre degré de satisfaction en ce qui concerne la qualité des services offerts par la STO de façon générale ?

Base : les usagers de la STO	Usagers Déc. 2013	Usagers Déc. 2014	Usagers Déc. 2015	Usagers Déc. 2016	Aylmer		Buckingham		Gatineau		Hull		Masson-Angers	
	(n=1000)	(n=1002)	(n=1000)	(n=502)	2015 (n=202)	2016 (n=150)	2015 (n=143)	2016 (n=51)	2015 (n=258)	2016 (n=100)	2015 (n=233)	2016 (n=150)	2015 (n=164)	2016 (n=51)
Satisfait (notes 7 à 10)	60%	68%	70%	61%↓	69%	55%↓	64%	45%↓	68%	64%	74%	66%	61%	59%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	18%	19%	19%	21%	19%	20%	18%	33%↑	20%	17%	16%	24%	25%	12%↓
Insatisfait (notes 1 à 4)	21%	13%	12%	18%↑	12%	25%↑	18%	22%	12%	19%	10%	11%	15%	29%↑
<b>Moyenne (de satisfaction)</b>	6,4	7,0	7,0	6,5↓	6,9	6,3↓	6,6	5,9	6,9	6,5	7,2	6,8	6,7	5,9↓

# 3. La satisfaction à l'égard des services de la STO

La courtoisie des chauffeurs d'autobus et les outils d'information disponibles sont des dimensions du service jugées satisfaisantes.

Le temps de déplacements, la ponctualité à l'arrêt et la fréquence de passage sont perçus comme étant moyennement satisfaisants.

## 3.2 La satisfaction à l'égard des dimensions du service

Par la suite, tous les usagers de la STO ont été invités à faire part de leur satisfaction à l'égard de diverses dimensions du service offert :

- la courtoisie des chauffeurs d'autobus;
- les outils d'information disponibles (pour planifier un trajet, connaître les heures de passage des autobus, être avisés des détours, etc.);
- le temps de déplacement;
- la ponctualité à l'arrêt;
- la fréquence de passage des autobus.

Globalement, l'ensemble de ces dimensions du service obtient une note moyenne de satisfaction de 6,6 sur 10, soit un résultat moyennement satisfaisant. Lors de la précédente mesure, cette moyenne se chiffrait à 7,0 sur 10.

👉 Cette comparaison est toutefois à titre indicatif seulement et doit être interprétée avec prudence. De fait, en 2015, la fiabilité des correspondances avait été évaluée, alors qu'elle ne l'est plus cette année. Cette dernière a plutôt été remplacée par une nouvelle dimension de la prestation de service : les outils d'information disponibles. De plus, la qualité des services offerts par la STO de façon générale était considérée dans le calcul de la note moyenne de satisfaction globale, alors qu'elle fait bande à part cette année.

Les sous-groupes suivants affichent des moyennes de satisfaction significativement plus élevées de manière générale :

- les retraités (7,7 sur 10);
- les usagers âgés de 55 à 64 ans (7,0 sur 10) ou de 65 ans et plus (8,1 sur 10);
- les hommes (6,8 sur 10).

En contrepartie, les sous-groupes suivants affichent des notes moyennes de satisfaction moins élevées :

- les travailleurs (6,5 sur 10);
- les femmes (6,5 sur 10);
- les usagers âgés de 45 à 54 ans (6,4 sur 10).

# 3. La satisfaction à l'égard des services de la STO

Selon les secteurs de résidence, on constate que les notes moyennes de satisfaction tendent toutes à diminuer de façon significative ou non, à l'exception de la courtoisie des chauffeurs d'autobus dans le secteur Masson-Angers, qui enregistre une hausse non significative.

## 3.2 La satisfaction à l'égard des dimensions du service - suite

De façon générale, les notes moyennes de satisfaction à l'égard des dimensions du service enregistrent toutes des diminutions significatives depuis la mesure de 2015.

- ☞ Ces diminutions sont toutefois moins marquées pour la courtoisie des chauffeurs d'autobus et le temps de déplacement, qui voient sa proportion d'usagers satisfaits diminuer au profit des **usagers moyennement satisfaits**. Toutefois, en ce qui concerne la fréquence de passage des autobus et la ponctualité à l'arrêt, on constate une augmentation significative de la proportion **d'usagers insatisfaits**.

Par ailleurs, à l'instar des résultats de la précédente mesure, la fréquence de passage des autobus demeure la dimension pour laquelle la note moyenne de satisfaction est la moins élevée (5,6 sur 10), particulièrement aux yeux des résidents du secteur Buckingham, qui en sont insatisfaits (4,9 sur 10 contre 6,1 sur 10 en 2015, soit une diminution significative).

En comparant les résultats entre les différents secteurs de résidence, on constate que la STO a fait quelques pertes significatives :

### Secteur Aylmer

- La ponctualité à l'arrêt (5,9 contre 6,8 sur 10 en 2015).
- La fréquence de passage des autobus (5,5 contre 6,1 sur 10 en 2015).

### Secteur Buckingham

- La courtoisie des chauffeurs d'autobus (7,6 contre 8,7 sur 10 en 2015).
- La fréquence de passage des autobus (4,9 contre 6,1 sur 10 en 2015).

### Secteur Gatineau

- La ponctualité à l'arrêt (6,2 contre 7,2 sur 10 en 2015).

### Secteur Hull

- La fréquence de passage des autobus (5,6 contre 6,6 sur 10 en 2015).

Le détail des résultats selon les secteurs de résidence est présenté aux tableaux des pages suivantes.

# 3. La satisfaction à l'égard des services de la STO

## 3.2 La satisfaction à l'égard des dimensions du service - suite

Q9. Toujours sur une échelle de de 1 à 10, où la note 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et la note 10 que vous êtes très satisfait, quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne les aspects suivants du service ... ?

Base : Les usagers de la STO	Usagers Déc. 2012	Usagers Déc. 2013	Usagers Déc. 2014	Usagers Déc. 2015	Usagers Déc. 2016	Aylmer		Buckingham		Gatineau		Hull		Masson- Angers	
						2015 (n=202)	2016 (n=150)	2015 (n=143)	2016 (n=51)	2015 (n=258)	2016 (n=100)	2015 (n=233)	2016 (n=150)	2015 (n=164)	2016 (n=51)
<b>La courtoisie des chauffeurs d'autobus</b>	(n=300)	(n=999)	(n=1002)	(n=1000)	(n=502)										
Satisfait (notes 7 à 10)	83%	83%	84%	84%	76%↓	81%	70%↓	90%	74%↓	86%	78%	82%	74%	85%	92%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	10%	11%	12%	11%	16%↑	13%	17%	9%	18%	10%	13%	12%	21%↑	12%	4%↑
Insatisfait (notes 1 à 4)	7%	6%	4%	5%	7%	6%	10%	0%	8%↑	4%	6%	5%	5%	2%	4%
<b>Moyenne (de satisfaction)</b>	7,8	8,0	8,2	8,0	7,7↓	7,8	7,5	8,7	7,6↓	8,2	7,9	8,0	7,7	8,2	8,4
Ne sait pas / Refus	0%	0%	0%	0%	1%↑	0%	3%↑	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
<b>Les outils d'information disponibles</b>	-	-	-	-	(n=502)										
Satisfait (notes 7 à 10)	-	-	-	-	62%	2016 (n=150)	2016 (n=51)	2016 (n=100)	2016 (n=150)	2016 (n=51)					
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	-	-	-	-	19%	61%	66%	57%	66%	84%					
Insatisfait (notes 1 à 4)	-	-	-	-	16%	20%	26%	19%	18%	7%					
<b>Moyenne (de satisfaction)</b>	-	-	-	-	7,0	19%	7%	17%	14%	7%					
Ne sait pas / Refus	-	-	-	-	4%	6,7	7,1	6,9	7,1	7,7					
						1%	1%	7%	2%	1%					
<b>Le temps de déplacement</b>	(n=298)	(n=997)	(n=1002)	(n=1000)	(n=502)	2015 (n=202)	2016 (n=150)	2015 (n=143)	2016 (n=51)	2015 (n=258)	2016 (n=100)	2015 (n=233)	2016 (n=150)	2015 (n=164)	2016 (n=51)
Satisfait (notes 7 à 10)	63%	53%	61%	67%	58%↓	63%	52%↓	57%	38%↓	68%	59%	69%	63%	58%	57%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	22%	21%	22%	17%	26%↑	17%	28%↑	15%	31%↑	17%	25%	18%	24%	24%	25%
Insatisfait (notes 1 à 4)	14%	26%	17%	16%	17%	20%	20%	28%	31%	15%	15%	13%	13%	18%	18%
<b>Moyenne (de satisfaction)</b>	7,1	6,2	6,8	6,9	6,4↓	6,7	6,2	6,1	5,4	6,9	6,5	7,2	6,8	6,4	6,3
Ne sait pas / Refus	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Suite à la page suivante →



# 3. La satisfaction à l'égard des services de la STO

## 3.2 La satisfaction à l'égard des dimensions du service - suite

Q9. Toujours sur une échelle de de 1 à 10, où la note 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et la note 10 que vous êtes très satisfait, quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne les aspects suivants du service ... ?

Base : Les usagers de la STO	Usagers	Usagers	Usagers	Usagers	Usagers	Aylmer		Buckingham		Gatineau		Hull		Masson- Angers		
	Déc. 2012	Déc. 2013	Déc. 2014	Déc. 2015	Déc. 2016	2015 (n=202)	2016 (n=150)	2015 (n=143)	2016 (n=51)	2015 (n=258)	2016 (n=100)	2015 (n=233)	2016 (n=150)	2015 (n=164)	2016 (n=51)	
<b>La ponctualité à l'arrêt</b>	(n=299)	(n=997)	(n=1002)	(n=1000)	(n=502)											
Satisfait (notes 7 à 10)	63%	61%	72%	67%	52%↓	66%	44%↓	65%	51%	71%	48%↓	63%	64%	63%	57%	
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	23%	21%	18%	18%	24%↑	19%	26%	15%	27%	16%	27%↑	20%	19%	26%	21%	
Insatisfait (notes 1 à 4)	14%	17%	9%	14%	23%↑	12%	27%↑	20%	23%	12%	25%↑	17%	17%	11%	23%	
<b>Moyenne (de satisfaction)</b>	7,0	6,7	7,3	7,0	6,2↓	6,8	5,9↓	6,9	6,3	7,2	6,2↓	6,9	6,5	6,9	6,1	
Ne sait pas / Refus	0%	1%	1%	1%	1%	3%	2%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	
<b>La fréquence de passage des autobus</b>	-	-	(n=1002)	(n=1000)	(n=502)	2015 (n=202)	2016 (n=150)	2015 (n=143)	2016 (n=51)	2015 (n=258)	2016 (n=100)	2015 (n=233)	2016 (n=150)	2015 (n=164)	2016 (n=51)	
Satisfait (notes 7 à 10)	-	-	51%	52%	42%↓	54%	42%↓	47%	28%↓	50%	47%	57%	38%↓	32%	35%	
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	-	-	25%	24%	28%	17%	22%	25%	26%	27%	26%	25%	36%↑	32%	23%	
Insatisfait (notes 1 à 4)	-	-	24%	23%	29%↑	27%	34%	29%	46%↑	23%	25%	18%	25%	36%	42%	
<b>Moyenne (de satisfaction)</b>	-	-	6,2	6,2	5,6↓	6,1	5,5↓	6,1	4,9↓	6,1	5,9	6,6	5,6↓	5,1	5,0	
Ne sait pas / Refus	-	-	1%	0%	1%↑	2%	2%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	

# 3. La satisfaction à l'égard des services de la STO

Globalement, ce sont 59% des usagers qui se disent satisfaits des efforts déployés par la STO pour assurer le meilleur service possible à ses usagers.

## 3.3 La satisfaction à l'égard des efforts déployés par la STO lors de la tenue de travaux routiers

Depuis le mois de septembre dernier, les services de la STO ont été affectés par les travaux routiers et les fermetures de rues dans les centres-ville d'Ottawa et du secteur Hull.

Dans ces conditions, lorsqu'on demande aux usagers d'indiquer leur degré de satisfaction à l'égard des efforts déployés par la STO pour assurer le meilleur service possible à ses usagers, 59% affirment en avoir été satisfaits, 21% moyennement satisfaits et 13% insatisfaits. Ces résultats se traduisent en une note moyenne de satisfaction de 6,6 sur 10, soit un résultat moyennement satisfaisant.

- Peu importe le secteur, on constate qu'une majorité d'usagers sont satisfaits des efforts déployés par la STO (particulièrement les résidents du secteur Hull), **signe que la société de transport a su assez bien gérer la situation et maintenir dans la mesure du possible le même niveau de qualité de ses services.**

Notons qu'il n'y a pas de différence significative entre les usagers réguliers et occasionnels de la STO.

Q10. Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des efforts déployés par la STO pour assurer le meilleur service possible à ses usagers dans ces conditions?

Base : les usagers de la STO	Usagers Déc. 2016 (n=502)	Aylmer (n=150)	Buckingham (n=51)	Gatineau (n=100)	Hull (n=150)	Masson- Angers (n=51)
Satisfait (notes 7 à 10)	59%	57%	56%	54%	68%	59%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	21%	24%	26%	19%	19%	20%
Insatisfait (notes 1 à 4)	13%	11%	17%	18%	8%	10%
<b>Moyenne (de satisfaction)</b>	6,6	6,6	6,4	6,3	6,9	6,7
Ne sait pas / Refus	7%	8%	1%	8%	5%	11%

# 3. La satisfaction à l'égard des services de la STO

**34% des usagers affirment que les changements aux parcours et aux horaires des lignes constituent une amélioration, contre 21% qui y voient plutôt une dégradation.**

40% des usagers n'ont vu aucun changement.

## 3.4 La perception à l'égard des changements aux parcours et aux horaires

En terminant, les usagers de la STO ont été invités à se prononcer sur leur perception à l'égard des changements aux parcours et aux horaires des lignes entrés en vigueur à la fin août 2016, à savoir si ces changements constituent pour eux une amélioration ou non.

Pour une plus grande proportion d'usagers, ces modifications n'ont entraîné aucun changement dans leurs habitudes et leur expérience en transport en commun (40%). Par ailleurs, 34% y voient plutôt une amélioration, pour la plupart non significative (25%), et 21% une dégradation.

- Selon les secteurs, les perceptions sont relativement similaires, à l'exception des résidents du secteur Aylmer, dont plus du tiers affirment que les changements aux parcours et aux horaires des lignes constituent une dégradation (35%, dont 25% qui la qualifient de significative). Pour leur part, 39% ont vu une amélioration à la suite de ces modifications et 23% n'ont vu aucun changement, soit une proportion significativement moins élevée que celles observées dans les autres secteurs de résidence.

Q11. En mettant de côté les problèmes de régularité causés par les travaux routiers, les changements aux parcours et aux horaires des lignes entrés en vigueur à la fin août 2016 constituent-ils pour vous ... ?

Base : les usagers de la STO	Usagers Déc. 2016 (n=502)	Aylmer (n=150)	Buckingham (n=51)	Gatineau (n=100)	Hull (n=150)	Masson- Angers (n=51)
TOTAL UNE AMÉLIORATION	34%	39%	20%	36%	31%	27%
Une amélioration significative	9%	15%	10%	7%	8%	12%
Une amélioration, mais pas significative	25%	24%	9%	28%	24%	15%
AUCUN CHANGEMENT	40%	23%	55%	42%	44%	54%
TOTAL UNE DÉGRADATION	21%	35%	24%	17%	18%	16%
Une dégradation, mais pas significative	9%	10%	10%	8%	11%	9%
Une dégradation significative	12%	25%	15%	9%	6%	7%
Ne sait pas / Refus	5%	2%	1%	5%	6%	3%

# Conclusions



# En conclusion

## 2016 : une année charnière pour la STO.

- L'année 2016 à la STO a été ponctuée de changements, de défis, d'ouverture et de réflexions. Au terme de son plan stratégique 2005-2015, la STO est à l'heure du bilan, de la continuité et de la préparation de nouvelles orientations stratégiques qui guideront les prochaines années.
- Dans cette perspective, et selon les résultats observés dans la présente étude, voici les principaux éléments à retenir :

### 1. L'image de la STO demeure positive au sein de la population gatinoise, mais moins favorable qu'elle ne l'a déjà été.

- Globalement, ce sont 61% des répondants qui affirment avoir une opinion très ou plutôt positive de la STO, contre 29% qui en ont une perception négative. La dernière mesure réalisée auprès d'usagers et de non-usagers (avril 2013) faisait état d'une opinion favorable à 73%.
- Toutefois, de multiples changements se sont opérés à la STO depuis cette mesure, notamment avec l'apparition du Rapibus, la tenue de consultations publiques et les démarches d'acceptabilité sociale sur le transport en commun, l'élaboration imminente d'un nouveau plan stratégique, la consolidation d'un nouveau positionnement, etc. Ces changements, combinés aux exigences toujours plus élevées des citoyens à l'égard des services de transport collectif, ont pu avoir une influence sur l'opinion générale et les attentes à l'égard de la STO. La volonté de changement et d'amélioration est salubre, mais vient parfois avec de la résistance.
- Les éléments les moins bien évalués des Gatinois sondés ont trait à la considération de l'opinion publique dans la prise de décision (5,5 sur 10) et la transparence de la STO (5,8 sur 10). Néanmoins, avec le processus de consultations publiques entrepris depuis peu, et l'ouverture que démontre la STO à entendre la voix des citoyens, elle ne peut que poursuivre dans cette direction pour montrer sa bonne volonté et son écoute. Il importe d'agir avec transparence, dans la mesure du possible.

### 2. Les usagers sont actuellement moyennement satisfaits de la prestation de service de la STO.

- Depuis la précédente mesure, on note une diminution significative de la satisfaction des usagers à l'égard de la qualité des services offerts par la STO (6,5 contre 7,0 sur 10 en 2015), de la courtoisie des chauffeurs d'autobus (7,7 contre 8,0 sur 10 en 2015), du temps de déplacement (6,4 contre 6,9 sur 10 en 2015), de la ponctualité à l'arrêt (6,2 contre 7,0 sur 10 en 2015) et de la fréquence de passage des autobus (5,6 contre 6,2 sur 10 en 2015).
- La ponctualité à l'arrêt et la fréquence de passages des autobus enregistrent une diminution de la satisfaction un peu plus marquée que les autres dimensions de la prestation du service évaluée.

# En conclusion

## 2. Les usagers sont actuellement moyennement satisfaits de la prestation de service de la STO. - suite

- Dans le secteur **Aylmer**, les diminutions de satisfaction ont trait à la ponctualité à l'arrêt et à la fréquence de passage des autobus.
- Pour leur part, les usagers du secteur **Buckingham** enregistrent des baisses de satisfaction par rapport à la courtoisie des chauffeurs d'autobus (bien qu'ils en demeurent satisfaits) et à la fréquence de passage des autobus.
- La ponctualité à l'arrêt est une dimension du service moins satisfaisante qu'elle ne l'était aux yeux des usagers du secteur **Gatineau**.
- Les usagers du secteur **Hull** sont moins satisfaits de la fréquence de passage des autobus qu'ils ne l'étaient en décembre 2015.

# Profil des répondants



# Profil des répondants

<b>Ville de Gatineau</b> Profil après pondération	<b>Total</b> (n=1003)	<b>Usagers</b> (n=502)	<b>Non-usagers</b> (n=501)	<b>Usagers réguliers</b> (n=380)	<b>Usagers occasionnels</b> (n=122)
<b>Sexe</b>					
Homme	48%	51%	46%	53%	44%
Femme	52%	49%	54%	47%	56%
<b>Âge</b>					
18 à 24 ans	11%	<b>15%</b>	<b>9%</b>	16%	13%
25 à 34 ans	19%	17%	20%	16%	21%
35 à 44 ans	21%	<b>27%</b>	<b>19%</b>	29%	22%
45 à 54 ans	22%	<b>28%</b>	<b>19%</b>	29%	25%
55 à 64 ans	14%	<b>8%</b>	<b>17%</b>	8%	9%
65 ans et plus	13%	<b>4%</b>	<b>17%</b>	<b>2%</b>	<b>11%</b>
<b>Secteur de résidence</b>					
Aylmer	21%	22%	20%	23%	19%
Buckingham	5%	5%	4%	5%	4%
Gatineau	44%	<b>39%</b>	<b>46%</b>	39%	39%
Hull	26%	30%	25%	29%	33%
Masson-Angers	5%	4%	5%	4%	5%



# Profil des répondants

<b>Ville de Gatineau</b> Profil après pondération	<b>Total</b> (n=1003)	<b>Usagers</b> (n=502)	<b>Non-usagers</b> (n=501)	<b>Usagers réguliers</b> (n=380)	<b>Usagers occasionnels</b> (n=122)
<b>Langue maternelle</b>					
Francophone	79%	72%	83%	72%	72%
Non-francophone	21%	28%	17%	28%	28%
<b>Occupation principale</b>					
Travailleur à temps plein	59%	72%	53%	75%	62%
Travailleur à temps partiel	6%	7%	6%	6%	9%
Étudiant	6%	13%	3%	14%	9%
À la maison	4%	1%	6%	1%	3%
Retraité	19%	5%	24%	3%	12%
Sans emploi, en recherche d'emploi	2%	1%	3%	1%	2%
Autre	2%	1%	3%	0%	2%


**www.leger360.com**

**Pour plus d'information sur cette étude :**

**Caroline Roy**

Vice-présidente, bureau de Québec


Léger | Recherche • Stratégie • Conseil  
580-580, Grande Allée Est  
Québec (Québec) G1R 2K2


 418 522-7467

 [croy@leger360.com](mailto:croy@leger360.com)

**Marilyne Bordeleau**

Analyste sénior

 418 522-7467

 [mbordeleau@leger360.com](mailto:mbordeleau@leger360.com)