



Édition 2015 : Enquête de satisfaction auprès des usagers de la STO

Présentation des résultats de l'étude de satisfaction menée
auprès des usagers de la STO

Dossier 70830-023

18 février 2016



Par Caroline Roy
Vice-présidente, bureau de Québec

Plan de présentation

- ↳ Contexte et objectifs
- ↳ Approche méthodologique
- ↳ Profil des usagers
- ↳ Les dimensions du service
- ↳ L'amélioration des déplacements depuis novembre 2014
- ↳ En conclusion

Contexte et objectifs



Le contexte et les objectifs

La **Société de transport de l'Outaouais (STO)** a mandaté **Léger** pour réaliser une étude auprès de ses usagers à l'égard de leur utilisation et de leur satisfaction envers les services de transport en commun offerts.

De manière spécifique, l'étude devait permettre de :

- Connaître 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.
- **Comparer** les résultats obtenus avec ceux des mesures précédentes (2012, 2013 et 2014).

Approche méthodologique



L'approche méthodologique

Population à l'étude

Usagers de la STO ayant effectué au minimum 4 déplacements sur le réseau de la STO au cours du mois de novembre 2015, 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.

Au total, 1 000 entrevues ont été réalisées :

- 767 entrevues par voie téléphonique
- 233 entrevues par Internet

Collecte des données

Collecte des données du 5 au 22 décembre 2015.

Pondération des données

Pondération des résultats selon la distribution réelle des usagers
Selon le secteur de résidence, le sexe, l'âge, la langue maternelle et le type d'usagers

Répartition de l'échantillon	Nombre d'entrevues réalisées par téléphone et par Internet	Marge d'erreur maximale (19 fois sur 20) *
Gatineau	258	± 6,1%
Hull	233	± 6,4%
Aylmer	202	± 6,9%
Masson-Angers	164	± 7,7%
Buckingham	143	± 8,2%
Total	1 000	± 3,1%

Profil des usagers



Le profil des usagers

Au total, 73% des usagers sont considérés comme réguliers, alors que 27% sont occasionnels.

On observait des proportions similaires lors de la mesure réalisée en décembre 2014 (respectivement 76% et 24%).

Ville de Gatineau Profil après pondération	Total (n=1000)	Usagers réguliers (n=763)	Usagers occasionnels (n=237)
Sexe			
Homme	49%	47%	55%
Femme	51%	53%	45%
Âge			
18 à 24 ans	26%	25%	31%
25 à 34 ans	20%	19%	23%
35 à 44 ans	20%	23%	13%
45 à 54 ans	19%	21%	13%
55 à 64 ans	10%	9%	12%
65 à 74 ans	3%	2%	4%
75 ans et plus	1%	1%	3%
Secteur de résidence			
Aylmer	24%	25%	24%
Buckingham	2%	3%	2%
Gatineau	39%	39%	39%
Hull	31%	30%	34%
Masson-Angers	3%	4%	2%

Le profil des usagers

<u>Ville de Gatineau</u> Profil après pondération	<u>Total</u> (n=1000)	<u>Usagers réguliers</u> (n=763)	<u>Usagers occasionnels</u> (n=237)
Langue maternelle			
Francophone	69%	73%	59%
Non-francophone	31%	27%	41%
Occupation principale			
Travailleur	67%	70%	57%
- À temps plein	60%	66%	43%
- À temps partiel	7%	4%	14%
Étudiant	24%	25%	21%
Retraité	6%	4%	11%
Autres	4%	2%	11%

Les dimensions de la prestation de service



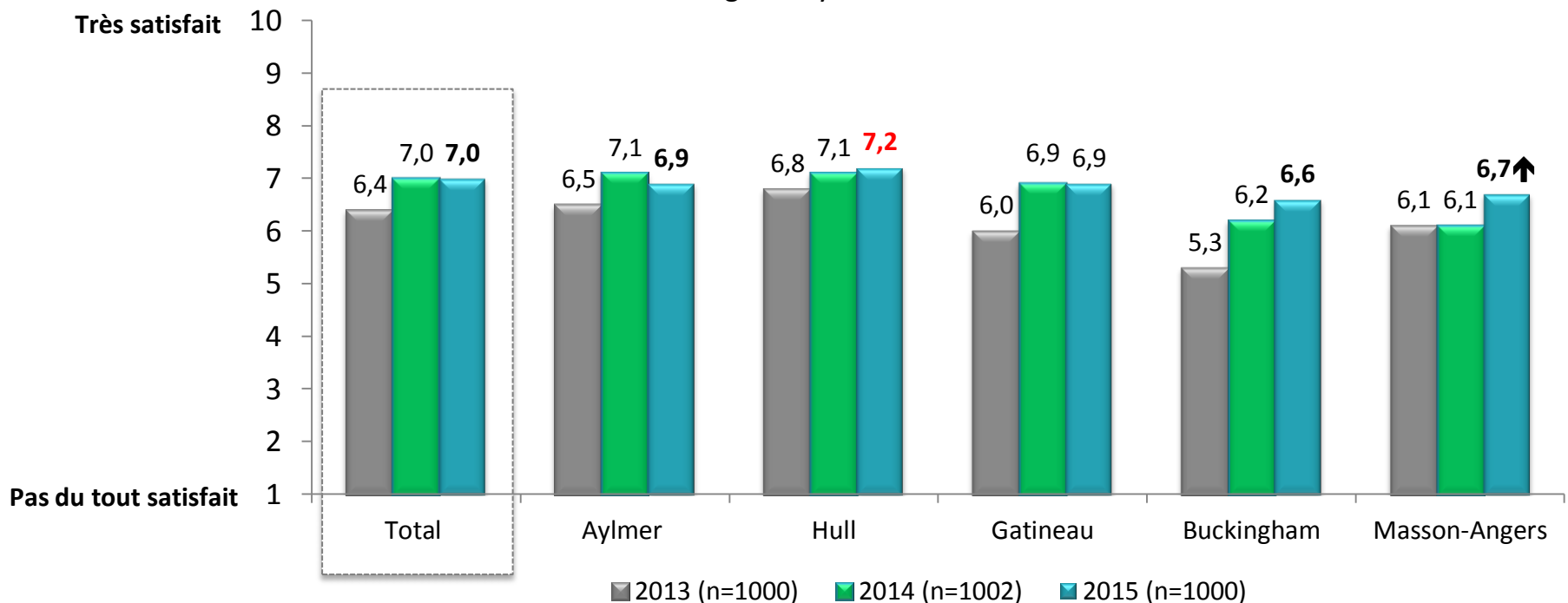
Les dimensions du service

La qualité des services offerts par la STO

Les usagers demeurent satisfaits de la qualité des services dispensés par la STO.
Une hausse de satisfaction est observée dans le secteur Masson-Angers.

La satisfaction générale à l'égard de la qualité des services

Degré moyen d'accord sur 10



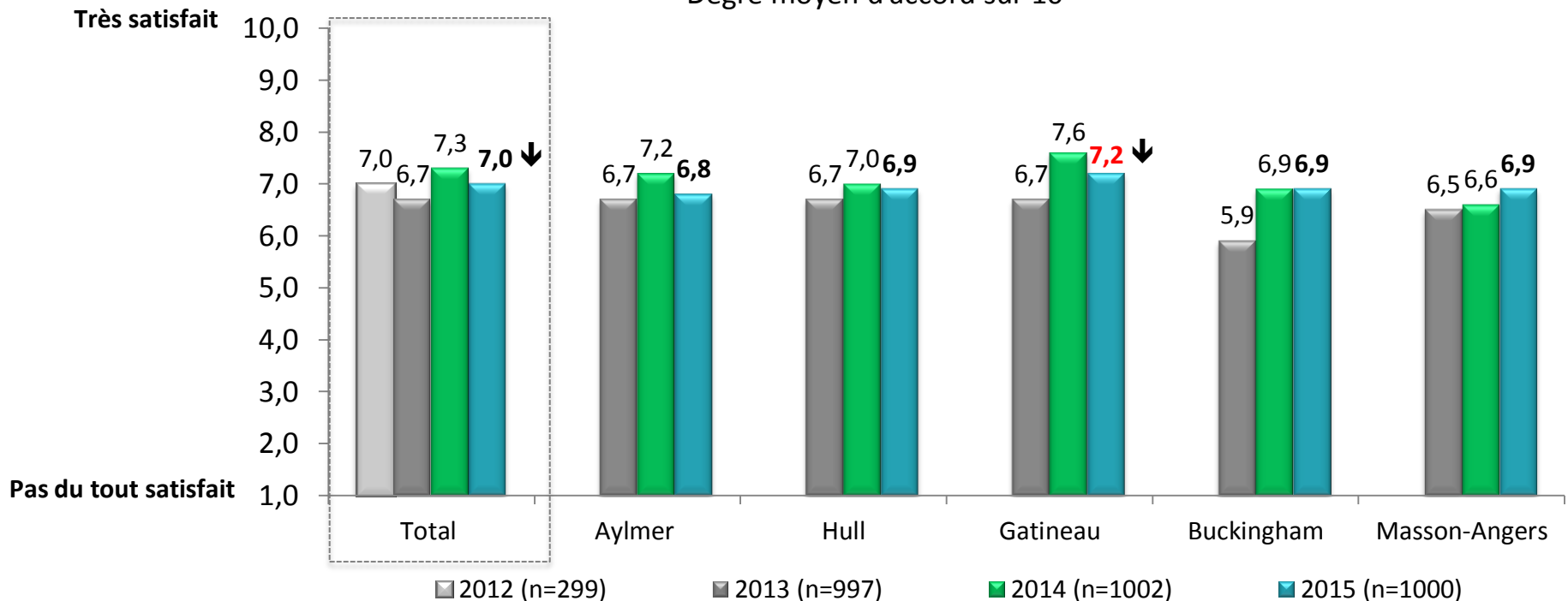
Les dimensions du service

La ponctualité à l'arrêt

La STO enregistre une diminution en termes de satisfaction à l'égard de la ponctualité à l'arrêt, notamment dans le secteur Gatineau, où cette diminution est significative. Cette dimension demeure néanmoins satisfaisante aux yeux des usagers.

La satisfaction générale à l'égard de la ponctualité à l'arrêt

Degré moyen d'accord sur 10



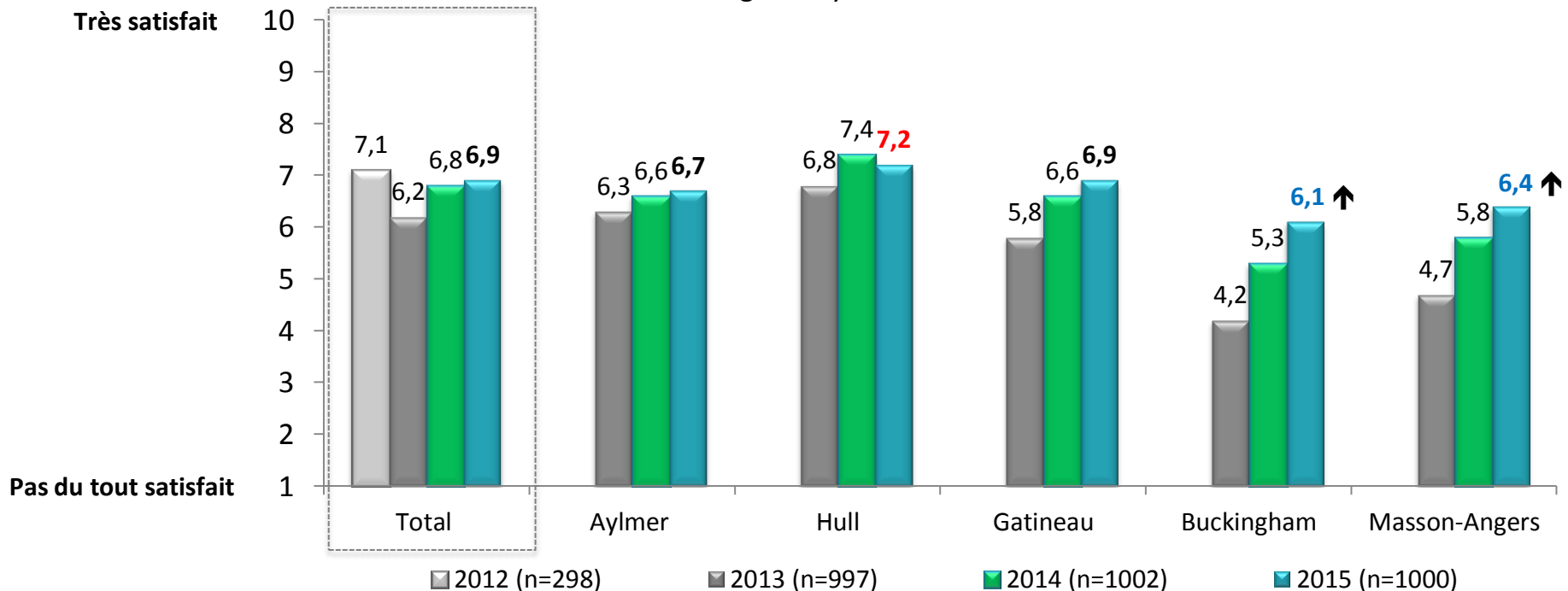
Les dimensions du service

Le temps de déplacement

La satisfaction des usagers des secteurs Buckingham et Masson-Angers concernant le temps de déplacement ne cesse d'augmenter depuis 2013. Néanmoins, ces usagers demeurent les moins satisfaits à cet égard.

La satisfaction générale à l'égard du temps de déplacement

Degré moyen d'accord sur 10



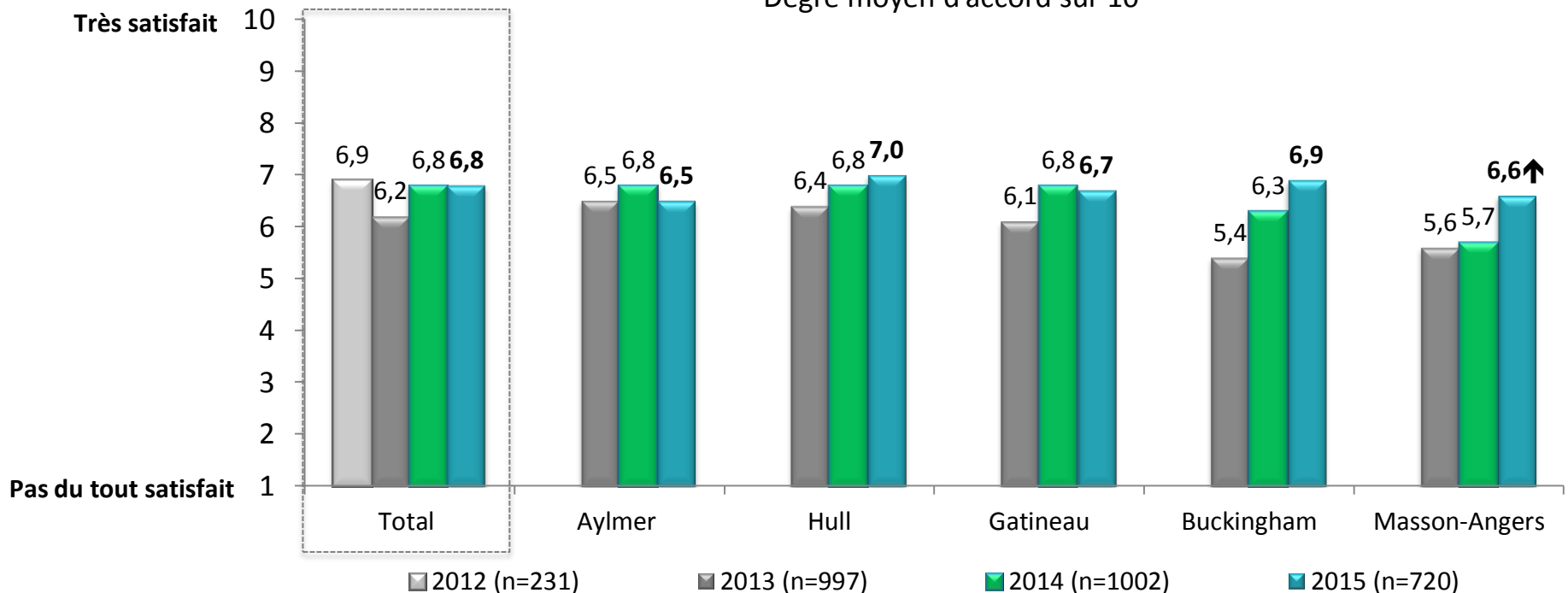
Les dimensions du service

La fiabilité des correspondances

La satisfaction à l'égard de la fiabilité des correspondances est demeurée stable depuis la mesure de novembre 2014, à l'exception du secteur Masson-Angers, où la satisfaction des usagers a augmenté de façon significative.

La satisfaction générale à l'égard de la fiabilité des correspondances

Degré moyen d'accord sur 10



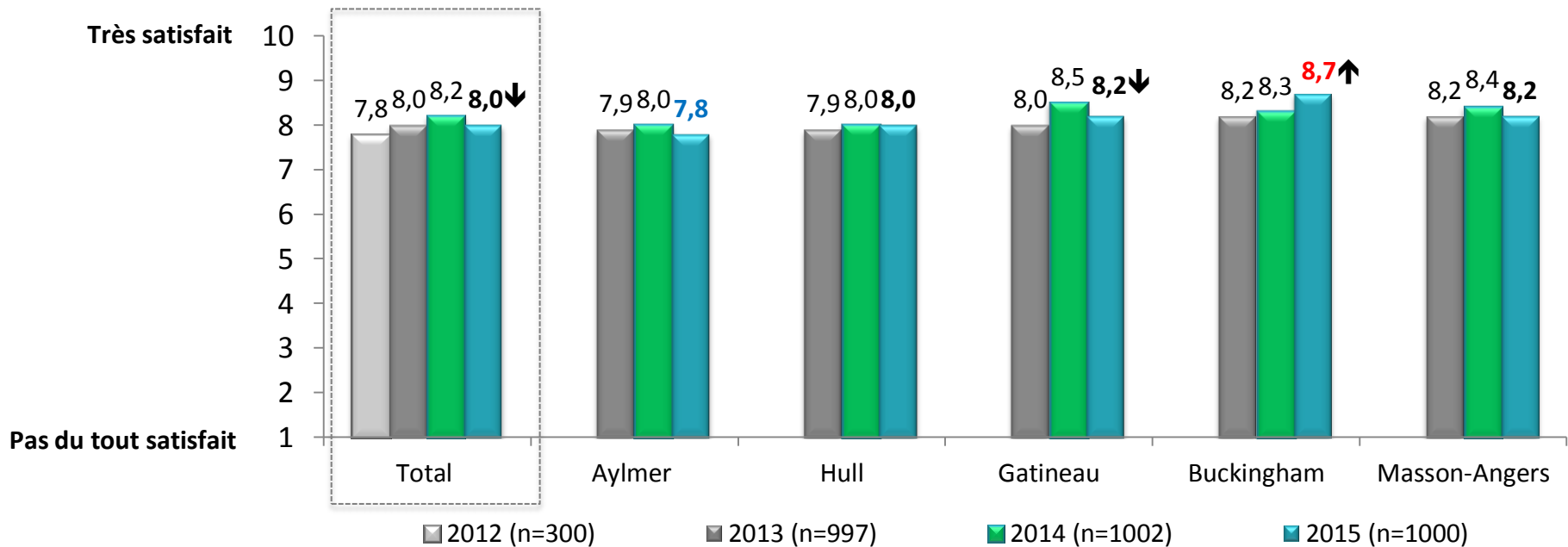
Les dimensions du service

La courtoisie des chauffeurs d'autobus

Malgré une légère diminution de satisfaction depuis la précédente mesure, la courtoisie des chauffeurs d'autobus demeure l'élément le plus satisfaisant selon les usagers de la STO.

La satisfaction générale à l'égard de la courtoisie des chauffeurs d'autobus

Degré moyen d'accord sur 10



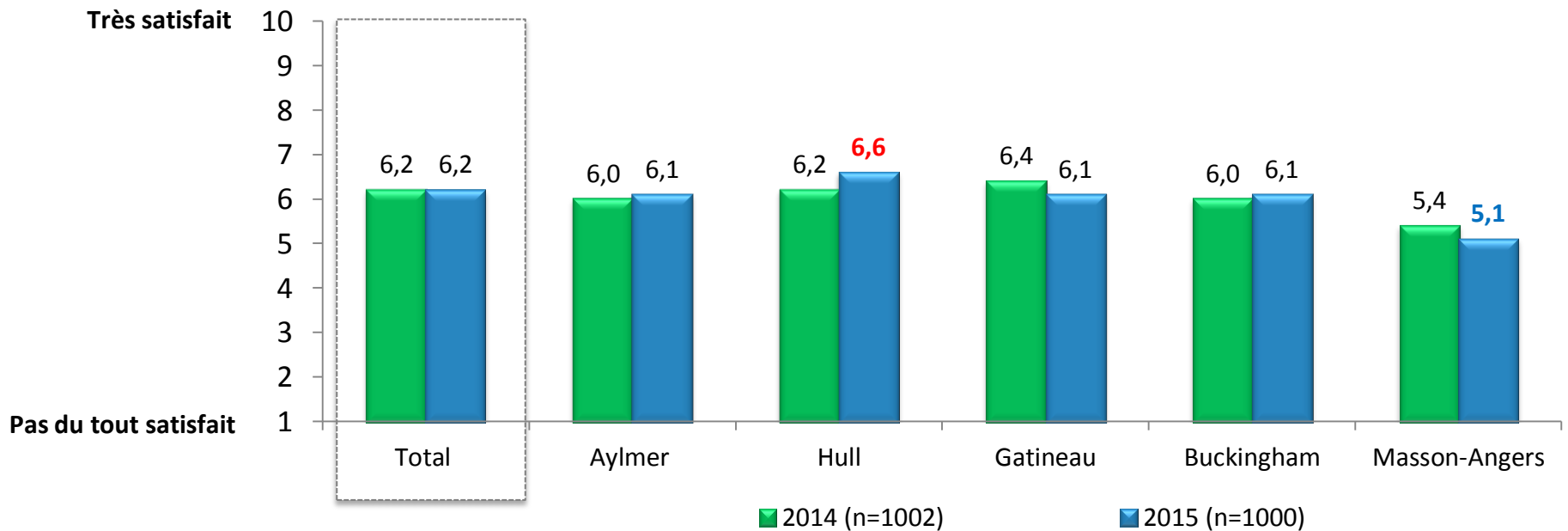
Les dimensions du service

La fréquence de passage des autobus

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

La satisfaction générale à l'égard de la fréquence de passage des autobus

Degré moyen d'accord sur 10



L'amélioration des déplacements depuis novembre 2014



L'amélioration des déplacements depuis novembre 2014

Dans les secteurs Aylmer, Gatineau et Hull, la plupart des usagers considèrent que la qualité des déplacements est généralement restée la même depuis novembre 2014.

Dans les secteurs Buckingham et Masson-Angers, la qualité des déplacements s'est améliorée aux yeux de la plupart des usagers.

Q9. Globalement, lorsque vous comparez votre expérience du mois de novembre 2015 au même mois l'année dernière, diriez-vous que la qualité de vos déplacements en autobus sur le réseau de la STO ... ?	Usagers Déc. 2015 (n=1000)	Moyenne de satisfaction globale sur 10 * (n=1000)	Aylmer (n=202)	Buckingham (n=143)	Gatineau (n=258)	Hull (n=233)	Masson- Angers (n=164)	
S'est considérablement améliorée	8%	8,4	5%	21%	24%	7%	9%	16%
S'est améliorée un peu, mais pas de façon significative	21%	7,3	16%	28%	26%	17%	36%	
Est restée la même	50%	7,0	58%	28%	41%	61%	24%	
S'est dégradée un peu, mais pas de façon significative	7%	5,9	9%	11%	9%	4%	8%	
S'est considérablement dégradée	5%	4,1	3%	4%	8%	2%	6%	
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	9%	7,5	9%	5%	11%	7%	10%	

En conclusion



En conclusion

1. Les usagers demeurent satisfaits de la qualité des services dispensés par la STO.

- Cette dimension du service récolte une note moyenne de satisfaction de 7,0 sur 10, soit un résultat satisfaisant et identique à celui enregistré en 2014.
- Rappelons que la norme Léger pour les villes québécoises de 150 000 habitants et plus (excluant la ville de Montréal) concernant la satisfaction générale à l'égard des services de transport en commun est de 6,8 sur 10.
- Par ailleurs, lors des précédentes mesures, les usagers des secteurs Buckingham et Masson-Angers étaient moins satisfaits de la qualité des services, de façon générale. Par contre, cette année, ils affichent des résultats comparables à ceux des usagers des autres secteurs.

2. Les gains de la STO se font principalement dans les secteurs Buckingham et Masson-Angers.

- Dans le secteur **Buckingham**, les hausses de satisfaction ont trait à la courtoisie des chauffeurs d'autobus et au temps de déplacement.
- Dans le secteur **Masson-Angers**, les gains se sont fait par rapport à la qualité des services offerts en général, au temps de déplacement et à la fiabilité des correspondances.
- Pour leur part, les usagers du secteur **Aylmer** enregistrent des résultats similaires à ceux observés lors de la précédente mesure. Ces derniers demeurent généralement satisfaits des dimensions du service.
- Les usagers du secteur **Hull**, pour leur part, sont plus satisfaits que les usagers des autres secteurs pour trois des six dimensions évaluées (la qualité des services, le temps de déplacement et la fréquence de passage des autobus). Les résultats de ces usagers sont tous similaires à ceux observés lors de la mesure de 2014.
- Les usagers du secteur **Gatineau** demeurent satisfaits des dimensions du service, malgré de légères diminutions de satisfaction à l'égard de la courtoisie des chauffeurs d'autobus et de la ponctualité à l'arrêt.

En conclusion

3. Les usagers des secteurs Buckingham et Masson-Angers considèrent que la qualité de leurs déplacements s'est améliorée depuis 2014.

- En effet, ce sont 52% des usagers du secteur Buckingham et 52% des usagers du secteur Masson-Angers qui sont d'avis que la qualité des déplacements en autobus sur le réseau de la STO s'est améliorée depuis le mois de novembre 2014.
- Dans les secteurs Aylmer, Gatineau et Hull, la plupart des usagers considèrent que la qualité des déplacements est généralement restée la même depuis la précédente mesure.

4. Enfin, la STO doit s'assurer que la fréquence de passage des autobus est en adéquation avec la demande et les ressources dont elle dispose.


www.leger360.com


Contact :

Caroline Roy

Vice-présidente Québec

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

 418 522-7467

 croy@leger360.com