

Enquête de satisfaction auprès
des clients



**PRÉSENTATION DES
RÉSULTATS**

Contexte et 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 2018.

Mise en contexte:

- L'enquête fait référence à un mois donné (novembre) ;
- Cette enquête mesure la perception de la clientèle.

Méthodologie de recherche



MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES

- Entrevues téléphoniques (sur ligne filaire ou cellulaire) et en ligne effectuées du 3 au 22 décembre 2019.



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 2019.



ÉCHANTILLON

Secteur	Nombre d'entrevues	Marge d'erreur associée
Aylmer (hors Plateau)	141	±8,25%
Plateau	139	±8,31%
Hull (hors Plateau)	141	±8,25%
Gatineau	191	±7,09%
Buckingham	50	±13,86%
Masson-Angers	51	±13,72%
TOTAL	713	±3,67%



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 2018, alors que les couleurs indiquent une différence statistiquement significative supérieure (**en vert**) ou inférieure (**en rouge**) entre les secteurs pour l'année en cours.

Profil des répondants



	Total (n=713)	Clients réguliers (n=514)	Clients occasionnels (n=199)
SEXE			
Homme	43%	45%	39%
Femme	57%	55%	61%
ÂGE			
18 à 24 ans	20%	21%	17%
25 à 34 ans	22%	23%	18%
35 à 44 ans	21%	21%	22%
45 à 54 ans	20%	21%	18%
55 à 64 ans	12%	10%	17%
65 ans et plus	5%	4%	8%
LANGUE MATERNELLE			
Francophones	69%	65%	79%
Non francophones	31%	35%	21%



	Total (n=713)	Clients réguliers (n=514)	Clients occasionnels (n=199)
SECTEUR DE RÉSIDENCE			
Aylmer (hors Plateau)	22%	23%	18%
Buckingham	9%	10%	7%
Gatineau	22%	21%	25%
Hull (hors Plateau)	41%	40%	45%
Masson-Angers	3%	3%	2%
District du Plateau	3%	3%	1%
OCCUPATION			
Travailleur à temps plein	64%	67%	52%
Travailleur à temps partiel	6%	6%	7%
Étudiant	16%	18%	12%
À la maison	3%	2%	7%
À la retraite	7%	4%	18%
Sans emploi, recherche emploi	3%	3%	3%
Autre	1%	1%	0%

Clients occasionnels: 4 à 10 déplacements en novembre 2019

Clients réguliers: 11 déplacements ou plus en novembre 2019

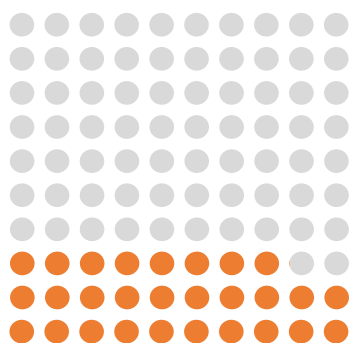
Le complément à 100% représente la non-réponse.

Utilisation du transport en commun de la STO

Utilisation de l'autobus du réseau STO

Taux d'incidence est de 28 % en 2019.

28% ↓



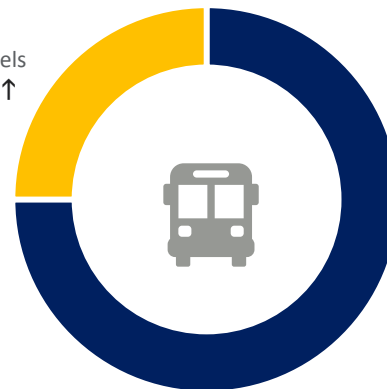
2018: 31%
2017: 30%
2016: 31%
2015: 30%

a pris l'autobus 4 fois ou plus en novembre 2019

**Incidences par secteur:
Aylmer hors-Plateau (31%), Plateau (35%), Hull hors-Plateau (29%),
Gatineau (27%), Buckingham (17%),
Masson-Angers (18%).*

Les clients sont répartis entre 25% d'occasionnels et 75% de réguliers

Clients occasionnels
25% ↑



Occasionnels
(4-10 déplacements)

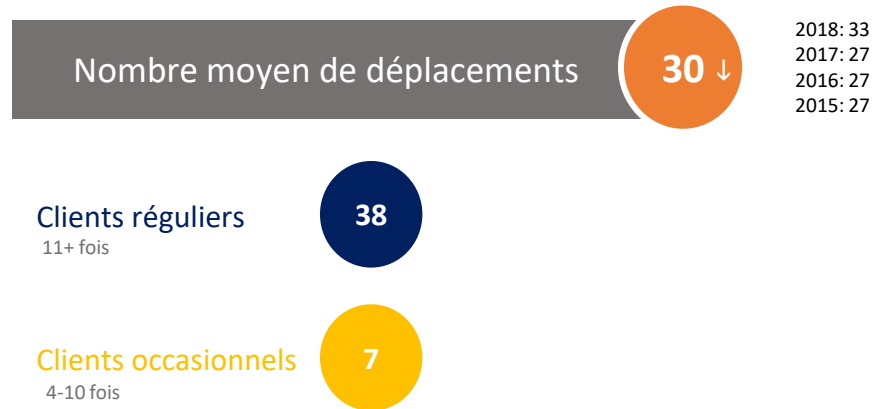
Réguliers
(11+ déplacements)

Clients réguliers
75% ↓

Année	Taux d'incidence (%)
2018	81%
2017	76%
2016	76%
2015	73%

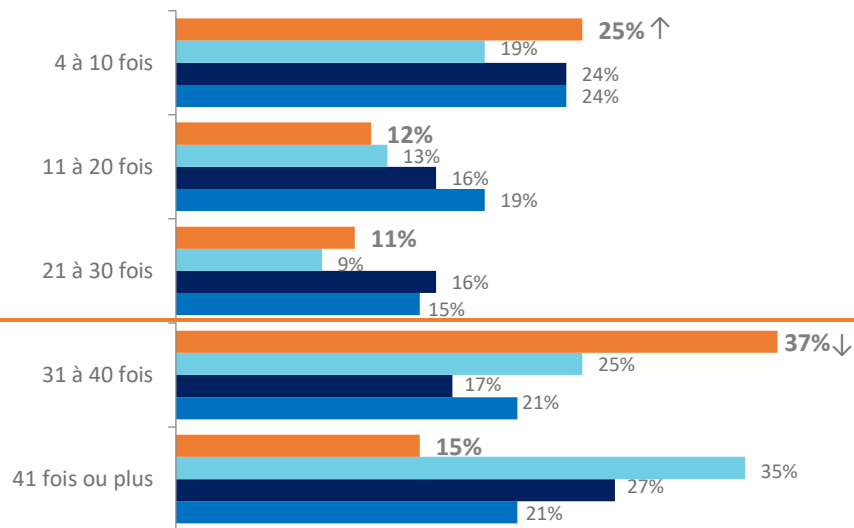
Nombre de déplacements en autobus (1/2)

Les usagers ont effectué en moyenne 30 déplacements en novembre.
Les clients réguliers ont fait en moyenne 38 déplacements et les occasionnels 7.



Nombre de déplacements en autobus (2/2)

La proportion de clients s'étant déplacés plus de 31 fois en novembre est similaire (quoique supérieur) aux proportions observées ces dernières années, après une hausse en 2018



31 fois et plus :

2019: 52% ↓

2018: 60%

2017: 44%

2016: 42%

Le mois de novembre 2019 comptait 20 jours ouvrables (*en excluant le Jour du Souvenir*). Ainsi, prendre l'autobus à tous les jours ouvrables, en aller-retour, représentait 40 déplacements.

À noter que l'an dernier le mois de novembre comptait 21 jours ouvrables, pour 42 déplacements potentiels.

Cette différence pourrait expliquer les variations entre les catégories 31-40 fois et 41 fois et plus.

● 2019 ● 2018 ● 2017 ● 2016

Satisfaction générale à l'égard de la qualité du service

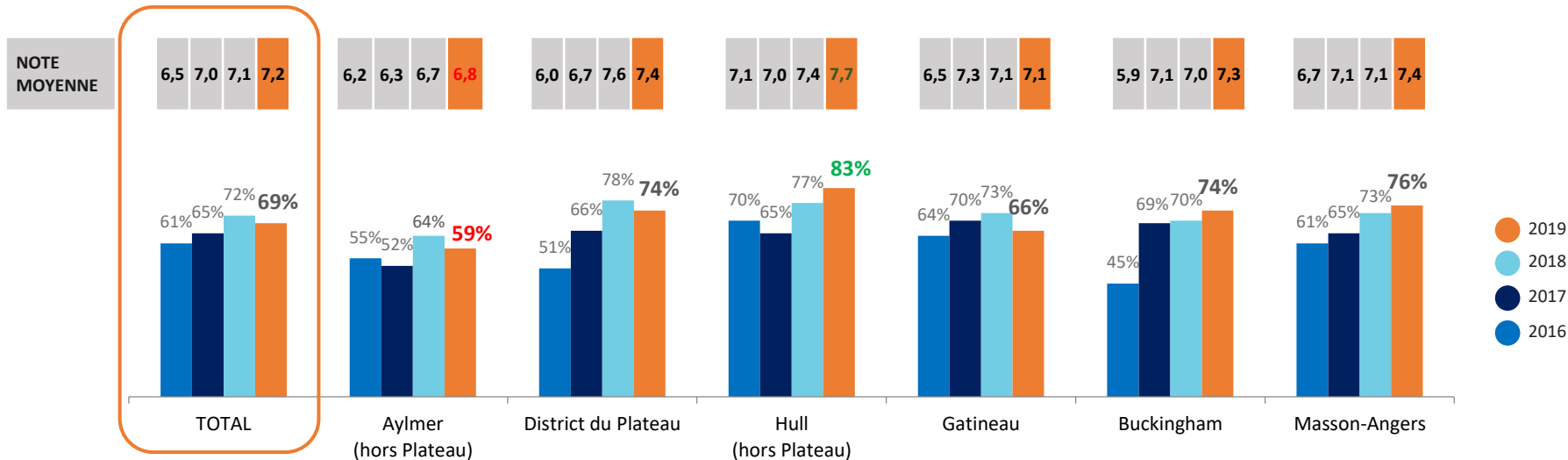
Satisfaction générale



Encore une fois cette année, la satisfaction est plus élevée dans le secteur de Hull (hors Plateau) et moins élevée dans le secteur de Aylmer (hors Plateau). Dans chacun des secteurs, le niveau de satisfaction générale est stable depuis l'année dernière.

% Satisfaits

(notes 7-10 sur 10)



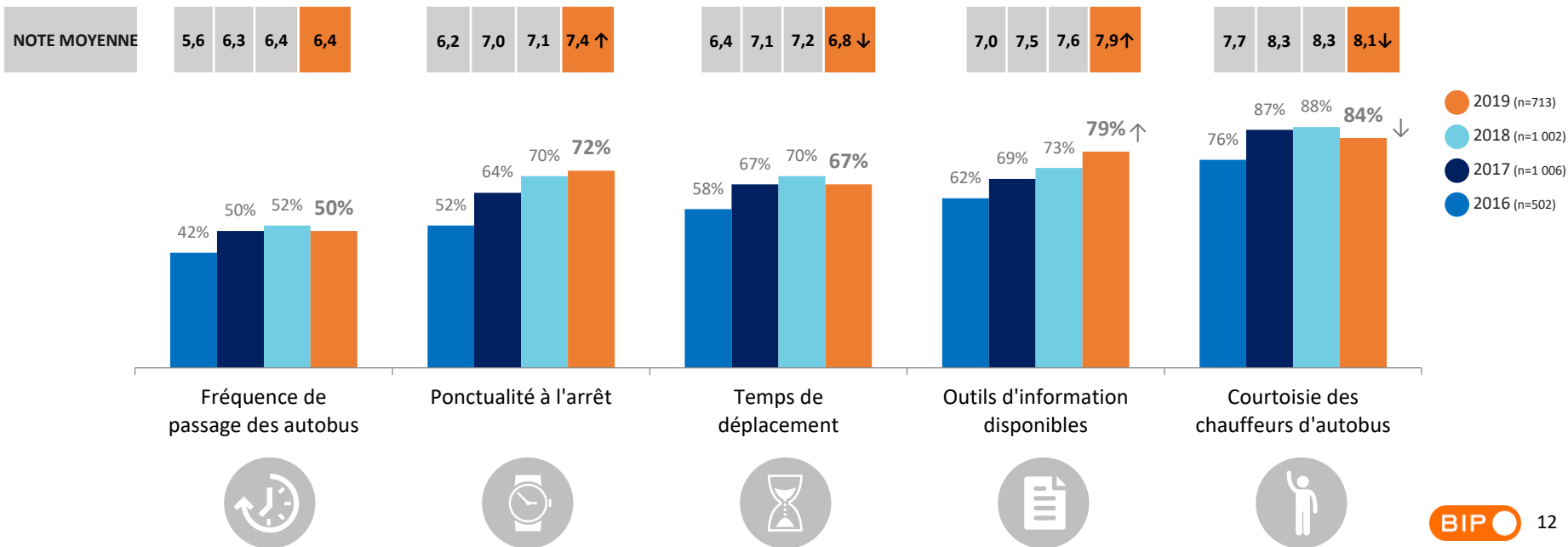
Satisfaction à l'égard de dimensions du service

Satisfaction à l'égard de 5 dimensions

La satisfaction à l'égard des outils de mesure et envers la ponctualité à l'arrêt sont en hausse constante depuis les 4 dernières années. La satisfaction envers la fréquence de passage demeure stable tandis que la satisfaction envers le temps de déplacement diminue légèrement. La courtoisie des chauffeurs a légèrement baissé entre 2019 et 2018 mais demeure la dimension qui récolte le plus haut taux de satisfaction.

% Satisfaits

(notes 7-10 sur 10)



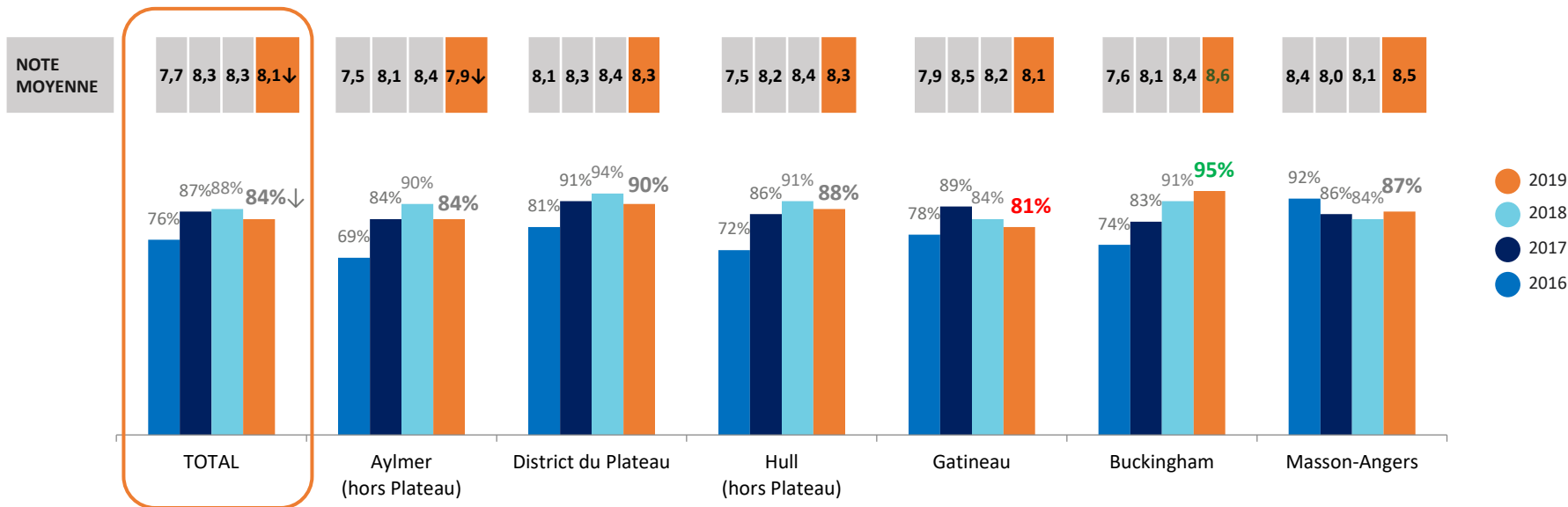
Satisfaction - Courtoisie des chauffeurs



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)



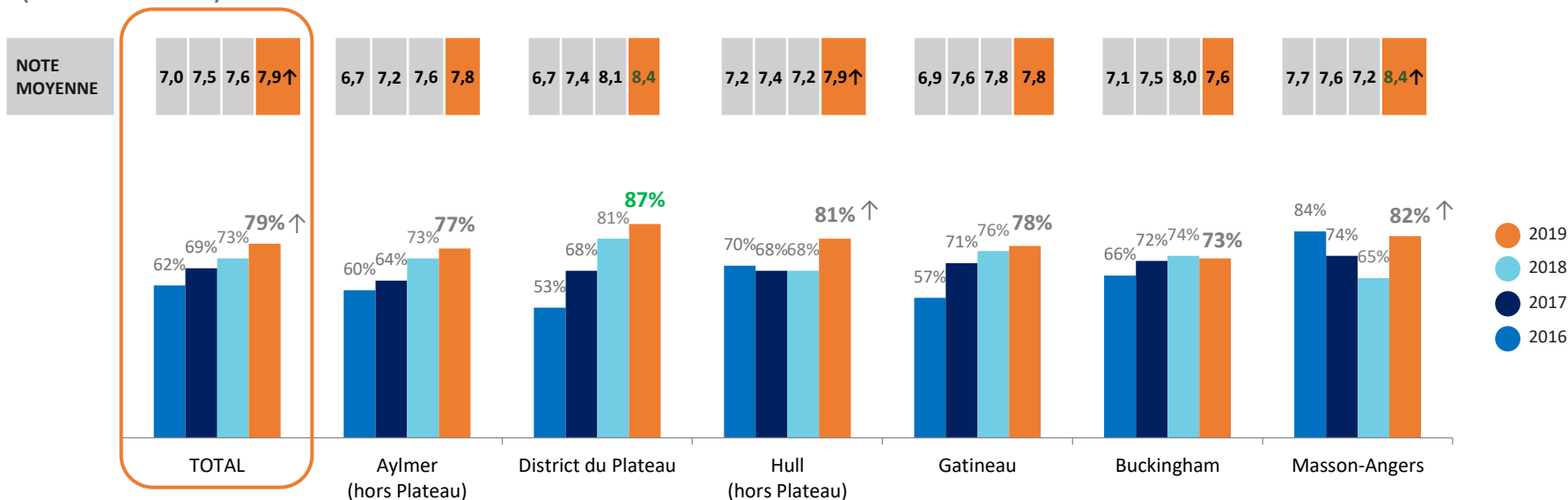
Satisfaction - Outils d'information



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 et de Masson-Angers.

% Satisfaits

(notes 7-10 sur 10)



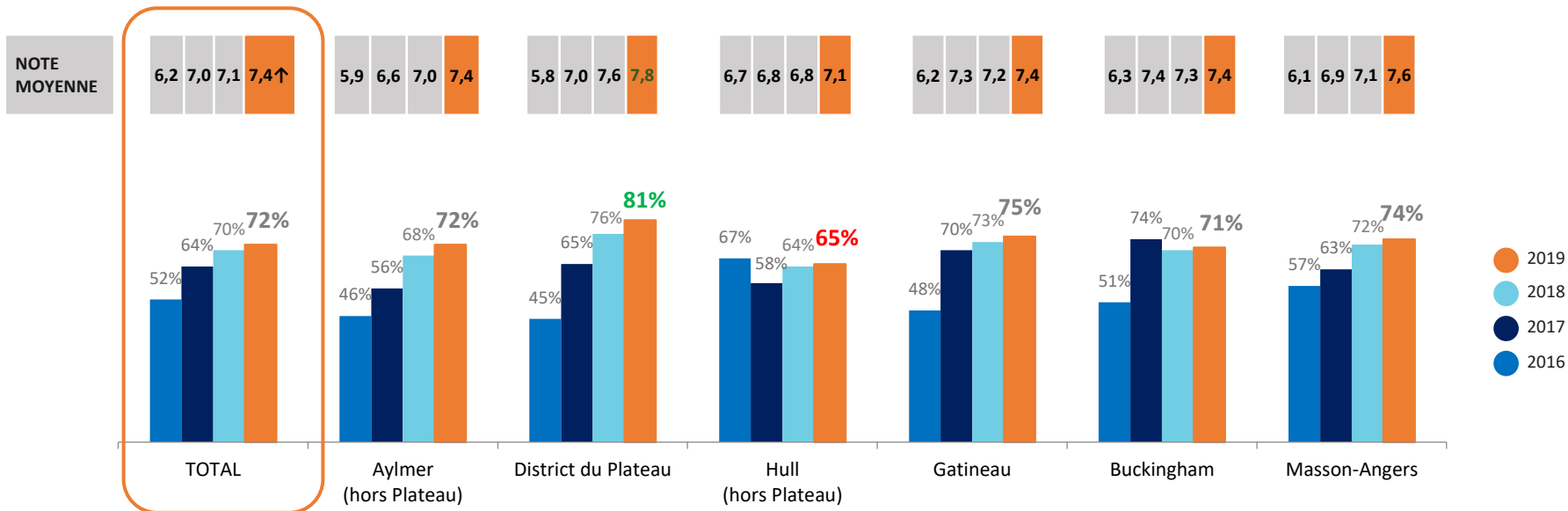
Satisfaction - Ponctualité à l'arrêt



La satisfaction envers la ponctualité à l'arrêt a augmenté cette année et c'est dans le district du Plateau qu'on observe le plus haut niveau de satisfaction.

% Satisfaits

(notes 7-10 sur 10)



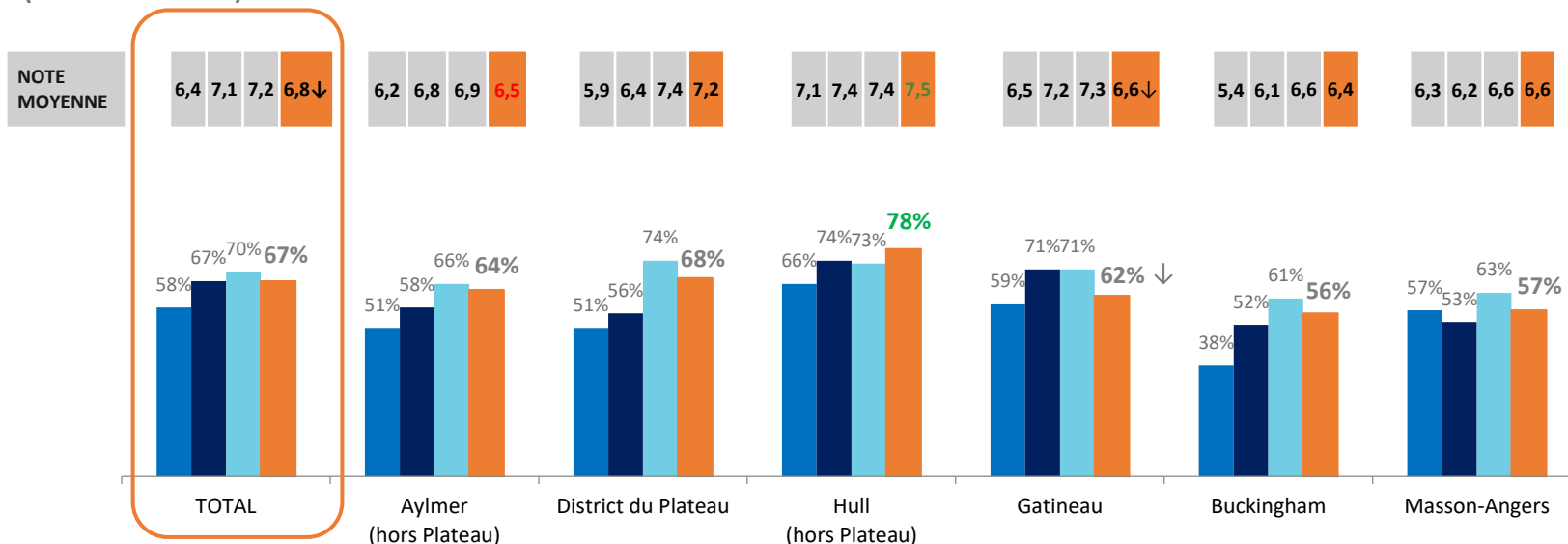
Satisfaction - Temps de déplacement



Les usagers du district de Gatineau sont significativement moins satisfaits du temps de déplacement cette année.

% Satisfaits

(notes 7-10 sur 10)



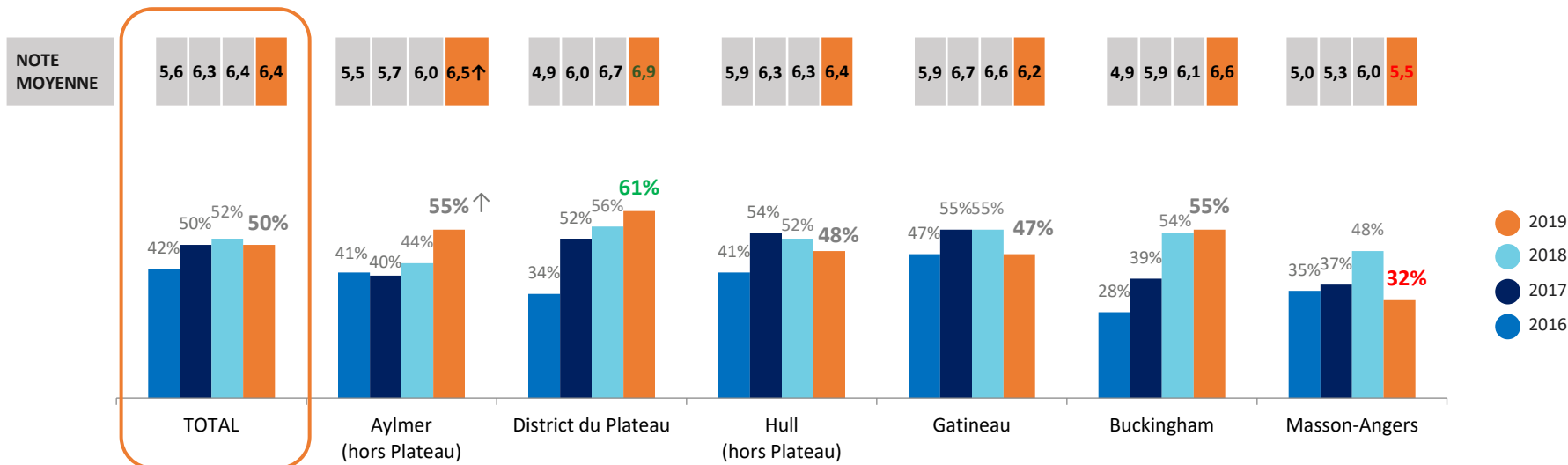
Satisfaction - Fréquence de passage



La fréquence de passage des autobus est la dimension qui génère le moins de satisfaction. Cependant, on remarque une hausse de la satisfaction dans le secteur Aylmer.

% Satisfaits

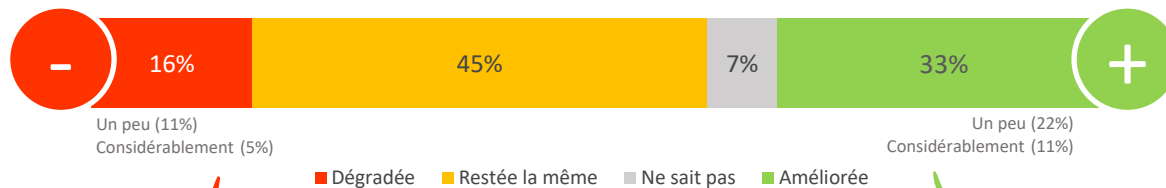
(notes 7-10 sur 10)



Évolution de la qualité des déplacements depuis 2018

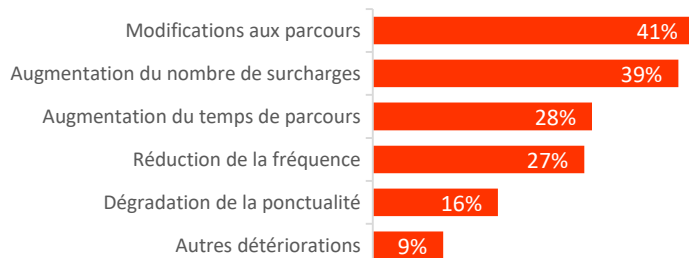
Évolution de la qualité des déplacements

Quand on leur demande de comparer leur expérience du service obtenu en novembre 2019 à celui reçu au même mois l'année précédente, environ la moitié (45%) des clients jugent que le service est le même, alors que le tiers (33%) sont d'avis qu'il s'est amélioré (surtout les résidents du Plateau). Seuls 16% croient que le service s'est détérioré depuis l'an dernier.

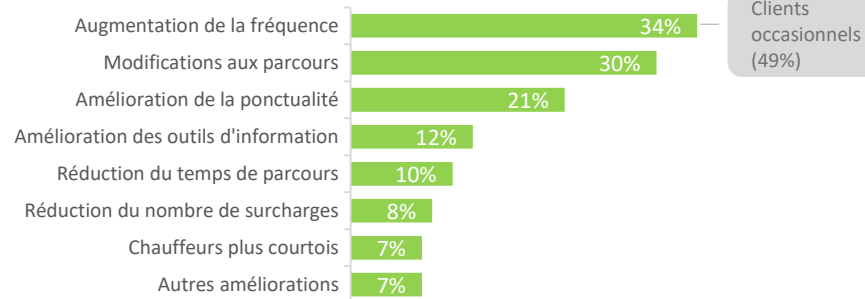


Amélioration plus perçue
parmi les:
Résidents du Plateau (41%)

Raisons de la dégradation perçue



Raisons de l'amélioration perçue



CONCLUSIONS

À retenir

- **Les chauffeurs ont la cote!**
- **Les efforts doivent continuer d'être déployés pour améliorer la fréquence de passage et le temps de déplacement.**

MERCI !

