



Édition 2014 : Enquête de satisfaction auprès des usagers de la STO

Dossier 70830-018
25 mars 2015



Léger est **la plus grande firme** de sondages, de recherche marketing et de conseils stratégiques **à propriété canadienne**

600 employés

75 conseillers

Présente dans plus de **100 pays** à travers son réseau international WIN (*Worldwide Independent Network*)

Notre firme se distingue par **l'intelligence marketing** et les **conseils stratégiques** sur mesure que nous pouvons vous offrir

Canada: Montréal, Québec, Toronto, Edmonton, Calgary / **États-Unis:** Philadelphie / **Europe:** Zurich

Table des matières

Contexte et objectifs	5
Approche méthodologique	7
Faits saillants	13
Résultats détaillés	16
<hr/>	
1. L'utilisation du transport en commun de la STO	17
1.1 L'utilisation du transport en commun de la STO au cours du mois de novembre 2014	18
1.2 La période où s'effectuent le plus souvent les déplacements en autobus	19
2. La satisfaction générale à l'égard des services de la STO	20
2.1 L'opinion générale à l'égard de la STO	21
2.1.1 Au global	21
2.1.2 Selon les secteurs de résidence	22
2.2 La satisfaction à l'égard des services de la STO	23
2.2.1 La satisfaction générale à l'égard des dimensions du service	23
2.2.2 La satisfaction générale à l'égard de la ponctualité à l'arrêt	28

Table des matières

- SUITE

3. La satisfaction un an après la mise en service du Rapibus	31
3.1 L'amélioration des déplacements depuis novembre 2013	32
3.2 La satisfaction à l'égard de l'implication de la STO	33
Profil des répondants	35

Contexte et objectifs

Sonder les usagers du transport en commun de la STO afin de connaître leur satisfaction dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

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 ses usagers et de bien répondre à leurs besoins et à leurs attentes, la STO a souhaité poursuivre cette année sa démarche de qualité en réalisant une étude auprès de ses usagers à l'égard de leur usage et de leur satisfaction envers les services de transport en commun offerts. La STO souhaitait également pouvoir dresser un comparatif avec la mesure prise quelques semaines après la mise en service du Rapibus en octobre 2013.

Ainsi, la STO a mandaté Léger afin de réaliser une étude auprès des usagers du transport en commun pour suivre l'évolution de leur satisfaction.

De manière spécifique, les objectifs de l'étude visaient à :

- Connaître la satisfaction des usagers de la Ville de Gatineau;
- Avoir une vision claire de l'opinion des usagers;
- Détenir un outil de gestion dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue;
- Déterminer l'impact des actions posées jusqu'à maintenant, notamment les ajustements majeurs apportés au service durant la première année du Rapibus, sur les perceptions des usagers.

Le présent document expose les résultats obtenus auprès des résidents des cinq secteurs de la ville de Gatineau, usagers du transport en commun de la STO.

Lorsque possibles, des comparaisons avec les résultats des études menées en 2013 et 2012 sont effectuées.

Approche méthodologique

Sondage par Internet et par voie téléphonique auprès de 1 002 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.

- ✎ Afin d'être admissibles à participer à l'étude, les répondants devaient avoir effectué au minimum 4 déplacements sur le réseau de la STO au cours du mois de novembre 2014.

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.

- ✎ Une méthode de collecte des données hybride permet de s'assurer de rejoindre toutes les catégories d'usagers du transport en commun. Les taux de branchement d'une ligne téléphonique fixe étant en diminution, notamment chez les jeunes, l'approche par Internet permet d'atteindre les usagers de toutes les catégories d'âge et de profession.

Instrument de mesure

Le questionnaire a été élaboré par les professionnels de Léger, en collaboration avec les professionnels de la STO. Au total, le questionnaire est composé de 26 variables et sa durée moyenne de complétion a été de 6 minutes par voie téléphonique et en ligne.

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



Prétest du questionnaire

Avant d'entreprendre la collecte officielle des données, un prétest a été réalisé par voie téléphonique le 4 décembre 2014 auprès de 26 répondants afin de valider le questionnaire, d'assurer son déroulement logique et de valider sa durée. Aucune modification n'a été apportée au questionnaire à la suite du prétest.

Collecte des données

La collecte des données a été réalisée du 5 au 22 décembre 2014.

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.

Nos
accréditations
pour la
recherche par
Internet :



Collecte des données - suite

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, 1 002 entrevues complètes ont été réalisées, soit 739 entrevues par voie téléphonique et 263 entrevues par Internet.

Échantillonnage et précision statistique

À titre comparatif, la marge d'erreur maximale associée à un échantillon probabiliste de même taille (1002 répondants) est de +/-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 :

Plan échantillonnal	Nombre d'entrevues réalisées	Marge d'erreur maximale (19 fois sur 20) *
Aylmer	202	+/- 6,9%
Buckingham	162	+/- 7,7%
Gatineau	261	+/- 6,1%
Hull	232	+/- 6,4%
Masson-Angers	145	+/- 8,1%
Total	1 002	+/- 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 des **usagers** dans la population selon le secteur de résidence, le sexe, l'âge et la langue maternelle (source : Statistique Canada, recensement 2011).

Analyse des résultats

Pour chacune des variables à l'étude, les résultats globaux sont présentés dans un tableau ou un graphique. 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.

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.
- Dans certains cas, les répondants pouvaient fournir plus d'une réponse. Les totaux à ces questions excèdent 100%.
- 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 les proportions significativement inférieures sont présentées en **bleu**.
- Lorsqu'applicables, des comparaisons avec les résultats des études menées en 2014, 2013 et 2012 sont effectuées. La flèche **↑** montre une note statistiquement supérieure aux résultats obtenus lors des mesures précédentes, alors que la flèche **↓** indique un résultat statistiquement inférieur.

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 et d'accord

- Les échelles de satisfaction graduées en 10 points s'interprètent de la façon suivante :
 - Notes entre 1 et 4,9 : Insatisfaisant
 - Notes entre 5 et 6,9 : Moyennement satisfaisant
 - Notes entre 7 et 10 : Satisfaisant

Définition des termes

Dans ce rapport, les appellations suivantes désignent :

- **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 2014.
- **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 2014.

Faits saillants

Faits saillants

Le taux d'incidence des usagers du transport en commun de la STO dans la population gatinoise est de 27%.

- Ce résultat est identique à celui de décembre 2013 et comparable à celui d'avril 2013 (24%). Notons que le taux d'incidence varie de 20% à 33% selon les secteurs de résidence.

Des gains à tous les niveaux pour la STO

- L'année écoulée depuis la dernière enquête a été une période importante d'ajustements et de rodage pour le nouveau réseau mis en place dans l'est de la ville. Au mois d'octobre dernier, LaPresse.ca publiait dans un article* :

*« Le matin du 21 octobre 2013, la première heure de pointe de l'histoire du Rapibus avait été marquée par une collision avec une voiture causant des retards et des maux de tête aux passagers qui peinaient à trouver leur chemin dans le nouveau service. Un an plus tard, l'ambiance est tout à fait différente aux abords du corridor et dans les autobus. **Les usagers sont plus sereins et savent où ils vont.** »*

L'appropriation du réseau par les usagers, couplée aux mesures prises par la STO, se reflètent dans leur niveau de satisfaction à l'égard de la prestation de service. De fait, tant sur le plan de la courtoisie des chauffeurs, que de la ponctualité à l'arrêt, de la qualité des services offerts, du temps de déplacement, de la fiabilité des correspondances et de la fréquence de passage des autobus, les notes moyennes de satisfaction ont toutes connues des hausses significatives depuis la mesure de décembre 2013, soit quelques semaines après la mise en service du Rapibus (voir le détail des résultats à la page suivante).

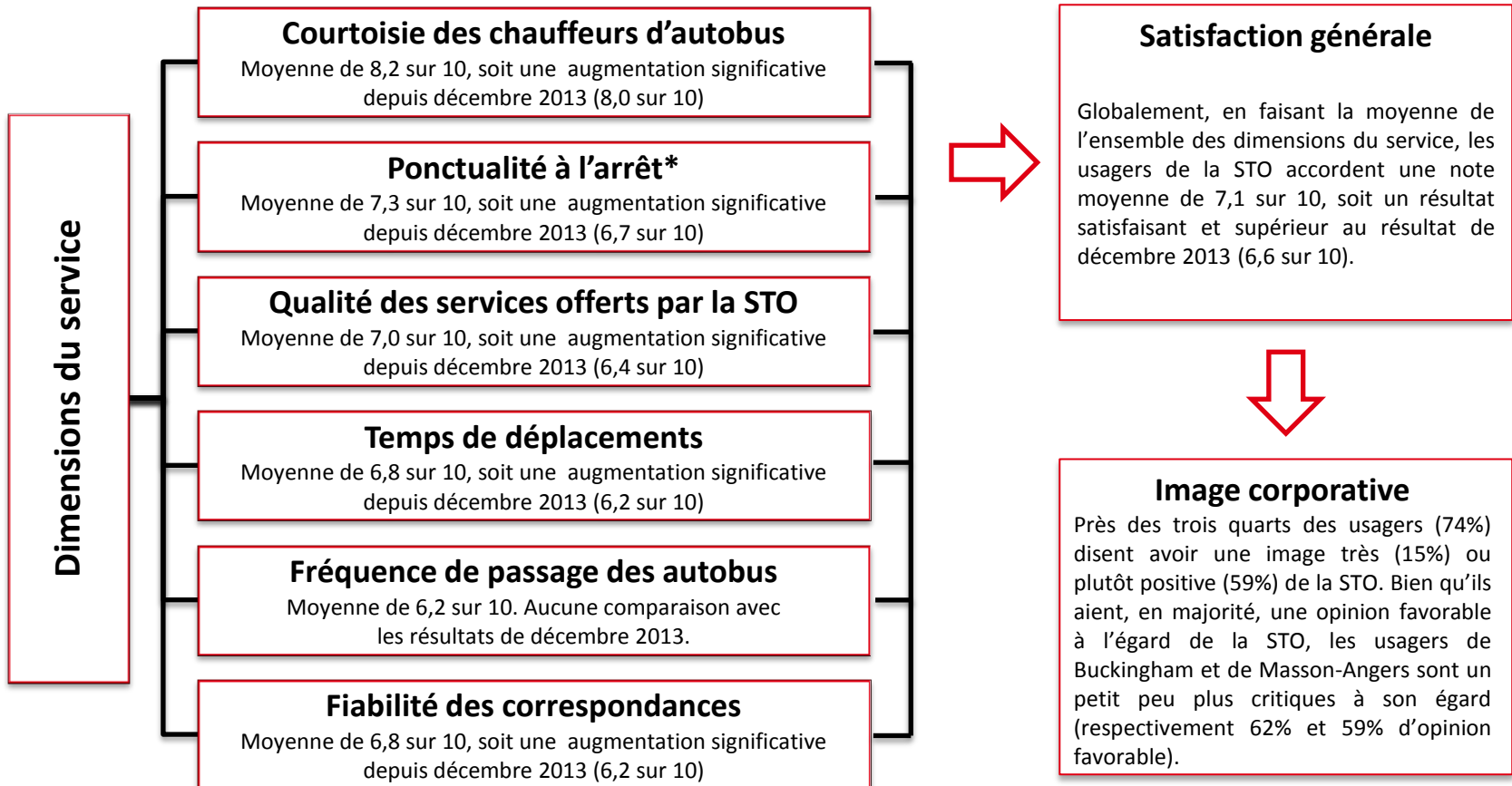
- Par ailleurs, lorsqu'invités à indiquer leur degré d'accord à l'égard de l'énoncé suivant : « De façon générale, je suis satisfait de la façon dont la STO s'est impliquée dans la recherche de solutions et l'amélioration continue des services au cours de la première année du Rapibus », 66% des usagers des secteurs Buckingham, Gatineau et Masson-Angers se disent en accord. Notons que les usagers des secteurs Buckingham et Masson-Angers, bien qu'ils soient en majorité d'accord avec cet énoncé (respectivement 55% et 51%), ont une opinion un peu plus mitigée. C'est donc dire que l'implication active de la STO est remarquée et appréciée des usagers. La STO doit continuer en ce sens et demeurer près de ses usagers, les écouter et les informer pour toujours mieux répondre à leurs attentes.

Par ailleurs, on constate que globalement, pour tous les secteurs de la Ville, deux fois plus d'usagers (32%) ont constaté une amélioration dans la qualité de leurs déplacements en autobus de la STO au cours de la dernière année, que d'usagers qui ont constaté une dégradation du service (16%) au cours de la même période.

Faits saillants

Des gains à tous les niveaux pour la STO – suite

- Le schéma suivant présente les résultats obtenus à l'égard des dimensions du service évaluées.



Résultats détaillés

1. L'utilisation du transport en commun de la STO
2. La satisfaction générale à l'égard de la STO
3. La satisfaction un an après la mise en service du Rapibus

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



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

1.1 L'utilisation du transport en commun au cours du mois de novembre 2014

Au cours du mois de novembre dernier, les usagers du transport en commun de la STO ont réalisé, en moyenne, 28 déplacements en autobus.

Au total, 76% des usagers sont considérés comme réguliers, alors que 24% sont occasionnels.

Ces proportions sont similaires à celles obtenues lors de la mesure de décembre 2013 (77% d'usagers réguliers et 23% d'usagers occasionnels).

D'emblée, mentionnons que le taux d'incidence des usagers du transport en commun de la STO dans la population gatinoise est de 27%. Celle-ci varie de 20% à 33% selon les secteurs de la ville.

Au cours du mois de novembre dernier, les usagers du transport en commun de la STO ont effectué, en moyenne, 28 déplacements en autobus. Cette moyenne est significativement inférieure à celle obtenue lors de la mesure de décembre 2013 (30 déplacements), mais similaire à celles des mesures d'octobre 2012 à avril 2013 (de 28 à 29 déplacements en moyenne).

- Les usagers réguliers ont réalisé, en moyenne, 35 déplacements au cours du mois de novembre dernier. Cette moyenne est de 7 chez les usagers occasionnels.

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 2014 :

- les étudiants (34,5 déplacements);
- ceux âgés de 18 à 24 ans (31,8 déplacements).

Aucune différence significative n'est observée selon les secteurs de résidence.

Q5. 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 (la STO) ?	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%	23%	27%	25%	28%	24%
Entre 11 et 20 fois	21% ↑	14%	20%	16%	14%	18%
Entre 21 et 30 fois	9%	8%	11%	12%	10%	11%
Entre 31 et 40 fois	31% ↓	40%	25%	31%	28%	28%
41 fois et plus	14%	15%	17%	16%	19%	18%
Nombre moyen de déplacements	28 ↓	30	28	28	28	29

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

1.2 La période où s'effectuent le plus souvent les déplacements en autobus

Les usagers de la STO effectuent principalement leurs déplacements en autobus durant les périodes de pointe en semaine.

C'est sans surprise que l'on constate que la période de pointe est le moment le plus achalandé sur le réseau de transport en commun de la STO (89% y effectuent le plus souvent leurs déplacements en autobus). De façon plus précise, 79% des usagers effectuent le plus souvent leurs déplacements en autobus en semaine le matin avant 9 h et 73% en semaine l'après-midi entre 15 h et 18 h.

- Notons que, selon les secteurs de résidence, les usagers demeurant dans le secteur Buckingham sont plus nombreux, en proportion, à effectuer le plus souvent leurs déplacements en autobus **durant les périodes de pointe** (94%), alors que les usagers qui résident dans le secteur Hull sont, pour leur part, plus nombreux à effectuer le plus souvent leurs déplacements **durant les périodes hors pointe** (69%), particulièrement en semaine la journée entre 9 h et 15 h (41%) et la fin de semaine (42%).
- Les plus grands utilisateurs du réseau d'autobus de la STO **durant les périodes de pointe** sont : les usagers qui demeurent dans le secteur Buckingham (94%), les travailleurs (92%), les hommes (92%) et les usagers réguliers (92%).
- Pour leur part, les plus grands utilisateurs du réseau de la STO **durant les périodes hors pointe** sont : les retraités (90%), les personnes âgées de 65 ans et plus (85%), les personnes âgées de 18 à 24 ans (79%), les étudiants (78%), les usagers du secteur Hull (69%) et les non-francophones (66%).

Q9 et Q10. Le plus souvent, à quelle(s) période(s) effectuez-vous vos déplacements en autobus sur le réseau de la STO ? Y en a-t-il d'autres ? Plusieurs réponses possibles	Total usagers 2014 (n=1002)	Sect. Aylmer (n=202)	Sect. Buckingham (n=162)	Sect. Gatineau (n=261)	Sect. Hull (n=232)	Sect. Masson-Angers (n=145)
TOTAL EN PÉRIODE DE POINTE	89%	90%	94%	89%	86%	92%
En semaine le matin avant 9 h	79%	80%	91%	78%	77%	84%
En semaine l'après-midi entre 15 h et 18 h	73%	74%	77%	77%	68%	76%
TOTAL EN PÉRIODE HORS POINTE	60%	53%	42%	58%	69%	43%
En semaine la journée entre 9 h et 15 h	34%	26%	25%	34%	41%	26%
La fin de semaine	30%	22%	14%	27%	42%	14%
En semaine le soir après 18 h	26%	27%	18%	24%	29%	17%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	1%	2%	3%	0%	1%	1%

2. La satisfaction générale à l'égard des services de la STO



2. La satisfaction générale à l'égard des services de la STO

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

Un an après la mise en service du Rapibus, les usagers ont une perception plutôt favorable à l'égard de la STO (74%).

2.1.1 Au global

Après avoir été interrogés sur leurs habitudes d'utilisation du réseau de transport de la STO, les usagers ont été invités à préciser leur opinion à l'égard de cette société de transport, à savoir s'ils en ont une image plutôt positive ou plutôt négative. Notons que lors de la mesure de décembre 2013, soit quelques semaines après l'implantation du Rapibus, d'autres énoncés liés à l'image avaient été évalués, soit la transparence et l'offre d'un service adapté aux besoins des usagers.

De façon générale, près des trois quarts des usagers (74%) disent avoir une opinion très (15%) ou plutôt (59%) positive de la STO. L'opinion générale à l'égard de la STO est moins favorable qu'elle ne l'était avant la mise en service du Rapibus (80% en avril 2013), mais demeure toutefois élevée. Ainsi, le Rapibus ayant engendré plusieurs modifications dans les habitudes de déplacements en transport en commun chez certains usagers, ces derniers ont pu vivre une insatisfaction liée à ces changements, ce qui a pu avoir une influence sur la perception qu'ils ont de la STO.

La perception des usagers de la STO selon le secteur de résidence, de même que les différences significatives entre les sous-groupes sont présentées à la page suivante.

Q8. Diriez-vous que vous avez une opinion très positive, plutôt positive, plutôt négative ou très négative de la STO ?	Usagers Déc. 2014 (n=1002)	Usagers Avril 2013 (n=302)	Usagers Déc. 2012 (n=300)	Usagers Nov. 2012 (n=301)
TOTAL POSITIVE	74% ↓	80%	77%	80%
Très positive	15%	16%	16%	19%
Plutôt positive	59%	63%	61%	61%
TOTAL NÉGATIVE	25%	20%	23%	20%
Plutôt négative	19%	16%	20%	15%
Très négative	6%	4%	3%	5%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	<1%	1%	0%	0%

2. La satisfaction générale à l'égard des services de la STO

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

2.1.2 Selon les secteurs de résidence

Au regard des cinq secteurs de résidence, on constate que les usagers qui demeurent dans les secteurs Masson-Angers (59%) et Buckingham (62%) sont proportionnellement moins nombreux à affirmer avoir une **opinion positive** à l'égard de la STO.

👉 Notons que la mise en service du RapiBUS a probablement davantage modifié les habitudes de déplacements des résidents de ces deux secteurs, ce qui a pu avoir une incidence sur leur perception de la société de transport.

Par ailleurs, soulignons que les personnes âgées de 65 ans et plus sont significativement plus nombreuses à affirmer avoir une opinion positive de la STO (87%). À l'inverse, les travailleurs (72%) et les usagers âgés de 55 à 64 ans (68%) sont un peu moins nombreux à en avoir une perception positive.

Q8. Diriez-vous que vous avez une opinion très positive, plutôt positive, plutôt négative ou très négative de la STO ?	Total Usagers (n=1002)	Sect. Aylmer (n=202)	Sect. Buckingham (n=162)	Sect. Gatineau (n=261)	Sect. Hull (n=232)	Sect. Masson-Angers (n=145)
TOTAL POSITIVE	74%	78%	62%	74%	75%	59%
Très positive	15%	13%	8%	16%	19%	8%
Plutôt positive	59%	66%	54%	58%	56%	50%
TOTAL NÉGATIVE	25%	21%	38%	26%	24%	41%
Plutôt négative	19%	18%	28%	20%	17%	31%
Très négative	6%	3%	10%	6%	7%	11%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	<1%	0%	0%	0%	1%	0%

2. La satisfaction générale à l'égard des services de la STO

De façon générale, les usagers de la STO sont satisfaits des services dispensés par celle-ci ...

2.2 La satisfaction à l'égard des services de la STO

2.2.1 La satisfaction générale à l'égard des dimensions du service

Tous les usagers de la STO ont été invités à faire part de leur satisfaction à l'égard de six dimensions du service offert :

- La courtoisie des chauffeurs d'autobus;
- La ponctualité à l'arrêt en général;
- La qualité des services offerts par la STO;
- Le temps de déplacement;
- La fiabilité des correspondances;
- La fréquence de passage des autobus.

Puis, selon les périodes de la journée à laquelle ils effectuent le plus souvent leurs déplacements en autobus sur le réseau de la STO, les usagers ont été invités à se prononcer sur la ponctualité à l'arrêt spécifiquement durant cette plage horaire, soit :

- En semaine le matin avant 9 h;
- En semaine la journée entre 9 h et 15 h;
- En semaine l'après-midi entre 15 h et 18 h;
- En semaine le soir après 18 h;
- La fin de semaine.

Globalement, l'ensemble de ces dimensions du service (incluant tous les énoncés sur la ponctualité) obtient une note moyenne de satisfaction de 7,1 sur 10, soit un résultat satisfaisant.

👉 Notons toutefois qu'en 2013, la fréquence de passage des autobus n'avait pas été évaluée de façon générale. Cette donnée constitue une mesure de base qui nécessitera de pousser plus loin les analyses. En effet, l'interprétation des résultats peut être différente selon les secteurs et les périodes, et être liée soit aux intervalles de services, soit à la charge à bord des autobus.

2. La satisfaction générale à l'égard des services de la STO

... particulièrement de la courtoisie des chauffeurs d'autobus et de la ponctualité à l'arrêt, où les moyennes de satisfaction atteignent respectivement 8,2 et 7,3 sur 10.

2.2.1 La satisfaction générale à l'égard des dimensions du service - suite

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

- les usagers âgés de 65 ans et plus (8,1 sur 10) et les retraités (7,8 sur 10);
- ceux qui ont une opinion positive de la STO (7,7 sur 10);
- les usagers occasionnels (7,4 sur 10);
- les usagers qui demeurent dans le secteur Gatineau (7,3 sur 10).

Inversement, les moyennes sont **légèrement moins élevées** chez :

- les travailleurs (7,0 sur 10);
- les usagers âgés de 35 à 44 ans (6,8 sur 10);
- les usagers qui demeurent dans les secteurs Buckingham (6,7 sur 10) et Masson-Angers (6,6 sur 10).

Bien entendu, les usagers qui ont une opinion négative de la STO affichent également une moyenne de satisfaction moins élevée (5,5 sur 10).

- De façon générale, les usagers demeurant dans les **secteurs Buckingham et Masson-Angers** sont un peu plus critiques à l'égard des dimensions évaluées, bien qu'ils en demeurent généralement satisfaits. Les temps de déplacements, la fiabilité des correspondances et la fréquence de passage des autobus sont les éléments pour lesquels leur niveau de satisfaction est légèrement moins élevé.

Par ailleurs, depuis la précédente mesure (décembre 2013), la STO a fait des gains à tous les niveaux, que ce soit concernant la courtoisie des chauffeurs d'autobus, la ponctualité à l'arrêt, la qualité des services offerts par la STO, le temps de déplacement et la fiabilité des correspondances. **C'est donc dire qu'un an après l'implantation du Rapibus, projet qui a engendré des changements dans les habitudes de déplacements en transport en commun de certains usagers, la STO a su faire évoluer le réseau pour mieux répondre aux besoins des usagers.** De plus, en comparant les résultats avec l'étude de décembre 2012, on constate que les moyennes de satisfaction à l'égard de la courtoisie des chauffeurs d'autobus et de la ponctualité à l'arrêt sont plus élevées qu'avant l'implantation du Rapibus. Toutefois, la satisfaction à l'égard du temps de déplacement demeure moins élevée qu'elle ne l'était en 2012.

- En comparant les résultats de 2013 avec ceux de 2014 selon les secteurs de résidence, on constate que la moyenne de satisfaction des usagers a augmenté de façon significative pour plusieurs des éléments évalués. Les gains réalisés selon le secteur de résidence sont présentés aux pages suivantes.

2. La satisfaction générale à l'égard des services de la STO

La STO a fait des gains dans tous les secteurs

2.2.1 La satisfaction générale à l'égard des dimensions du service - suite

Les dimensions du service suivantes enregistrent des notes moyennes de satisfaction significativement plus élevées que celles obtenues lors de la mesure de décembre 2013 :

Secteur Aylmer

- La ponctualité à l'arrêt (7,2 contre 6,7 sur 10 en 2013).
- La qualité des services offerts (7,1 contre 6,5 sur 10 en 2013).

Secteur Buckingham

- La ponctualité à l'arrêt (6,9 contre 5,9 sur 10 en 2013).
- La qualité des services offerts (6,2 contre 5,3 sur 10 en 2013).
- Le temps de déplacement (5,3 contre 4,2 sur 10 en 2013).
- La fiabilité des correspondances (6,3 contre 5,4 sur 10 en 2013).

Secteur Gatineau

- La courtoisie des chauffeurs d'autobus (8,5 contre 8,0 sur 10 en 2013).
- La ponctualité à l'arrêt (7,6 contre 6,7 sur 10 en 2013).
- La qualité des services offerts (6,9 contre 6,0 sur 10 en 2013).
- Le temps de déplacement (6,6 contre 5,8 sur 10 en 2013).
- La fiabilité des correspondances (6,8 contre 6,1 sur 10 en 2013).

Secteur Hull

- Le temps de déplacement (7,4 contre 6,8 sur 10 en 2013).

Secteur Masson-Angers

- Le temps de déplacement (5,8 contre 4,7 sur 10 en 2013).

2. La satisfaction générale à l'égard des services de la STO

2.2.1 La satisfaction générale à l'égard des dimensions du service - suite

Q10. 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 : Base : les usagers de la STO	Total Usagers Déc. 2012 *	Total Usagers Déc. 2013 *	Total Usagers Déc. 2014	Sect. Aylmer		Sect. Buckingham		Sect. Gatineau		Sect. Hull		Sect. Masson-Angers	
	(n=300)	(n=999)	(n=1002)	2013 (n=193)	2014 (n=202)	2013 (n=200)	2014 (n=162)	2013 (n=224)	2014 (n=261)	2013 (n=221)	2014 (n=232)	2013 (n=161)	2014 (n=145)
La courtoisie des chauffeurs d'autobus													
Satisfait (notes 7 à 10)	83%	83%	84%	81%	79%	90%	83%↓	86%	89%	81%	81%	84%	86%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	10%	11%	12%	12%	16%	5%	13%↑	8%	8%	13%	14%	12%	12%
Insatisfait (notes 1 à 4)	7%	6%	4% ↓	7%	5%	5%	4%	6%	1% ↓	6%	5%	4%	3%
Moyenne (de satisfaction)	7,8	8,0	8,2 ↑	7,9	8,0	8,2	8,3	8,0	8,5↑	7,9	8,0	8,2	8,4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
La ponctualité à l'arrêt													
Satisfait (notes 7 à 10)	63%	61%	72% ↑	58%	75% ↑	47%	59% ↑	65%	75% ↑	60%	68%	61%	57%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	23%	21%	18%	26%	16%↓	22%	25%	14%	19%	25%	17%↓	18%	28% ↑
Insatisfait (notes 1 à 4)	14%	17%	9% ↓	16%	7%↓	31%	16% ↓	20%	5% ↓	14%	14%	21%	14%
Moyenne (de satisfaction)	7,0	6,7	7,3 ↑	6,7	7,2↑	5,9	6,9↑	6,7	7,6↑	6,7	7,0	6,5	6,6
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	0%	1%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	0%
La qualité des services offerts par la STO													
Satisfait (notes 7 à 10)	-	60%	68% ↑	61%	70%	36%	54% ↑	55%	66% ↑	69%	71%	51%	53%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	-	18%	19%	24%	20%	28%	27%	15%	18%	17%	18%	18%	24%
Insatisfait (notes 1 à 4)	-	21%	13% ↓	14%	10%	34%	19% ↓	30%	15%↓	14%	11%	31%	23%
Moyenne (de satisfaction)	-	6,4	7,0 ↑	6,5	7,1↑	5,3	6,2↑	6,0	6,9↑	6,8	7,1	6,1	6,1
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	-	<1%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%

Suite à la page suivante →

2. La satisfaction générale à l'égard des services de la STO

2.2.1 La satisfaction générale à l'égard des dimensions du service - suite

Q10. 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 : Base : les usagers de la STO	Total Usagers Déc. 2012 *	Total Usagers Déc. 2013 *	Total Usagers Déc. 2014	Sect. Aylmer		Sect. Buckingham		Sect. Gatineau		Sect. Hull		Sect. Masson-Angers	
	(n=298)	(n=997)	(n=1002)	2013 (n=192)	2014 (n=202)	2013 (n=199)	2014 (n=162)	2013 (n=225)	2014 (n=261)	2013 (n=220)	2014 (n=232)	2013 (n=161)	2014 (n=145)
Le temps de déplacement													
Satisfait (notes 7 à 10)	63%	53%	61% ↑	50%	57%	27%	39% ↑	48%	53%	65%	76% ↑	35%	51% ↑
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	22%	21%	22%	33%	27%	15%	23%	19%	24%	16%	15%	20%	20%
Insatisfait (notes 1 à 4)	14%	26%	17% ↓	17%	16%	58%	38% ↓	33%	21% ↓	19%	9% ↓	45%	29% ↓
Moyenne (de satisfaction)	7,1	6,2	6,8 ↑	6,3	6,6	4,2	5,3 ↑	5,8	6,6 ↑	6,8	7,4 ↑	4,7	5,8 ↑
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
La fiabilité des correspondances **	(n=231)	(n=881)	(n=1002)	2013 (n=165)	2014 (n=202)	2013 (n=192)	2014 (n=162)	2013 (n=204)	2014 (n=261)	2013 (n=159)	2014 (n=232)	2013 (n=161)	2014 (n=145)
Satisfait (notes 7 à 10)	65%	53%	52%	58%	50%	41%	45%	53%	56%	52%	50%	48%	45%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	12%	21%	20%	21%	23%	25%	29%	15%	18%	26%	20%	21%	18%
Insatisfait (notes 1 à 4)	16%	24%	13% ↓	17%	10% ↓	34%	24% ↓	30%	15% ↓	19%	8% ↓	30%	32%
Moyenne (de satisfaction)	6,9	6,2	6,8 ↑	6,5	6,8	5,4	6,3 ↑	6,1	6,8 ↑	6,4	6,8	5,6	5,7
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	7%	2%	15% ↑	4%	17% ↑	0%	3% ↑	2%	11% ↑	3%	21% ↑	1%	5% ↑
La fréquence de passage des autobus	-	-	(n=1002)	(n=202)	(n=162)	(n=261)	(n=232)	(n=145)					
Satisfait (notes 7 à 10)	-	-	51%	43%	52%	55%	51%	35%					
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	-	-	25%	32%	19%	22%	25%	32%					
Insatisfait (notes 1 à 4)	-	-	24%	24%	29%	22%	24%	33%					
Moyenne (de satisfaction)	-	-	6,2	6,0	6,0	6,4	6,2	5,4					
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	-	-	1%	1%	1%	1%	0%	0%					

** En décembre 2013, 14% des usagers avaient indiqué « ne s'applique pas » à cet énoncé. Le taux élevé de non-réponse cette année (15%) peut s'expliquer par l'absence de ce choix de réponse dans la question 2014.

2. La satisfaction générale à l'égard des services de la STO

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

Q10. 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 : Base : les usagers de la STO *	Total Usagers Déc. 2014	Sect. Aylmer	Sect. Buckingham	Sect. Gatineau	Sect. Hull	Sect. Masson- Angers
La ponctualité à l'arrêt en semaine le matin avant 9 h	(n=810)	(n=164)	(n=141)	(n=206)	(n=173)	(n=126)
Satisfait (notes 7 à 10)	78%	81%	72%	78%	77%	74%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	13%	8%	11%	15%	14%	15%
Insatisfait (notes 1 à 4)	7%	9%	15%	5%	7%	11%
Moyenne (de satisfaction)	7,7	7,7	7,4	8,0	7,5	7,5
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	2%	2%	2%	2%	2%	0%
La ponctualité à l'arrêt en semaine la journée entre 9 h et 15 h	(n=305)	(n=51)	(n=40)	(n=86)	(n=93)	(n=35)
Satisfait (notes 7 à 10)	72%	67%	71%	78%	69%	60%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	12%	17%	13%	12%	9%	10%
Insatisfait (notes 1 à 4)	10%	8%	11%	4%	18%	0%
Moyenne (de satisfaction)	7,4	7,0	7,7	7,9	7,1	7,9
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	6%	7%	5%	6%	4%	30%
La ponctualité à l'arrêt en semaine l'après-midi entre 15 h et 18 h**	(n=749)	(n=150)	(n=124)	(n=203)	(n=163)	(n=109)
Satisfait (notes 7 à 10)	65%	63%	64%	74%	56%	61%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	18%	15%	16%	16%	23%	23%
Insatisfait (notes 1 à 4)	14%	20%	18%	9%	17%	15%
Moyenne (de satisfaction)	7,0	6,7	6,7	7,5	6,6	6,7
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	2%	2%	1%	1%	4%	1%

Suite à la page suivante →

2. La satisfaction générale à l'égard des services de la STO

2.2.2 La satisfaction générale à l'égard de la ponctualité à l'arrêt – suite

Q10. 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 : Base : les usagers de la STO *	Total Usagers Déc. 2014	Sect. Aylmer	Sect. Buckingham	Sect. Gatineau	Sect. Hull	Sect. Masson- Angers
La ponctualité à l'arrêt en semaine le soir après 18 h	(n=206)	(n=45)	(n=25) **	(n=51)	(n=63)	(n=22) **
Satisfait (notes 7 à 10)	68%	61%	47%	84%	57%	59%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	19%	29%	16%	12%	18%	21%
Insatisfait (notes 1 à 4)	9%	7%	21%	2%	16%	12%
Moyenne (de satisfaction)	7,3	6,8	6,8	8,1	6,7	6,5
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	5%	3%	15%	2%	9%	8%
La ponctualité à l'arrêt la fin de semaine	(n=223)	(n=39)	(n=21) **	(n=61)	(n=83)	(n=19) **
Satisfait (notes 7 à 10)	73%	74%	77%	76%	68%	88%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	13%	19%	2%	12%	13%	8%
Insatisfait (notes 1 à 4)	10%	0%	7%	11%	13%	0%
Moyenne (de satisfaction)	7,3	7,9	8,2	7,3	6,9	8,2
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	4%	8%	14%	1%	5%	4%
MOYENNE TOTALE DE LA PONCTUALITÉ ¹	7,3	7,2	7,0	7,7	7,0	6,9
MOYENNE TOTALE DES DIMENSIONS DU SERVICE ²	7,1	7,1	6,7	7,3	7,1	6,6

¹ La moyenne totale pour la ponctualité a été calculée en faisant la moyenne des moyennes des éléments suivants : satisfaction à l'égard de la ponctualité à l'arrêt de façon générale, en semaine le matin avant 9 h, en semaine la journée entre 9 h et 15 h, en semaine l'après-midi entre 15 h et 18 h, en semaine le soir après 18 h et la fin de semaine.

² La moyenne totale des dimensions du service a été calculée en faisant la moyenne des moyennes de l'ensemble des énoncés évalués (11 énoncés).

2. La satisfaction générale à l'égard des services de la STO

2.2.2 La satisfaction générale à l'égard de la ponctualité à l'arrêt – suite

Le tableau suivant présente les moyennes de satisfaction à l'égard de trois énoncés ayant trait à la ponctualité comparées aux résultats obtenus lors de la mesure de décembre 2012 ¹. Essentiellement, on remarque que :

- En période de pointe en semaine le matin avant 9 h, on enregistre une diminution significative par rapport à 2012 dans les secteurs Buckingham/Masson-Angers.
- En période de pointe en semaine entre 15 h et 18 h, on enregistre une hausse significative de façon générale (moyenne de 5,9 en 2012 contre 7,0 en 2014). Cette hausse provient, plus spécifiquement, du secteur Gatineau, qui enregistre une forte hausse, de 5,6 sur 10 en 2012 à 7,5 sur 10 en 2014.
- La fin de semaine, on enregistre également une hausse significative pour l'ensemble des usagers (moyenne de 6,8 en 2012 contre 7,3 en 2014). Cette hausse provient, plus spécifiquement, des secteurs Aylmer et Buckingham/Masson-Angers.

Ponctualité à l'arrêt (moyenne de satisfaction sur 10)	Total Usagers Déc. 2014		Sect. Aylmer		Sect. Buckingham / Masson-Angers		Sect. Gatineau		Sect. Hull	
	2012	2014	2012	2014	2012	2014	2012	2014	2012	2014
La ponctualité à l'arrêt en semaine le matin avant 9 h	7,9	7,7	8,1	7,7	8,4	7,4 ↓	7,8	8,0	7,8	7,5
La ponctualité à l'arrêt en semaine l'après-midi entre 15 h et 18 h	5,9	7,0 ↑	6,6	6,7	6,3	6,7	5,6	7,5 ↑	6,1	6,6
La ponctualité à l'arrêt la fin de semaine	6,8	7,3 ↑	6,4	7,9 ↑	6,9	8,2 ↑	7,1	7,3	6,5	6,9

¹ En décembre 2012, les usagers avaient l'option d'indiquer « ne s'applique pas » pour chacun des choix de réponse. Les pourcentages ne sont donc pas comparables. Ainsi, seules les moyennes sont présentées.

De plus, les périodes jour et soir ayant été évaluées séparément en 2014, alors qu'elles avaient été regroupées lors de l'enquête de 2012, les résultats ne peuvent être comparés.

Par ailleurs, les nombres de répondants dans les secteurs de Buckingham et Masson-Angers étant inférieurs à 30 dans l'enquête de 2012, ces deux secteurs ont été regroupés aux fins de l'analyse.

3. La satisfaction un an après la mise en service du Rapibus



3. La satisfaction un an après la mise en service du Rapibus

3.1 L'amélioration des déplacements depuis novembre 2013

32% des usagers ont constaté une amélioration de la qualité de leurs déplacements. C'est deux fois plus que la part des usagers qui ont noté une dégradation (16%).

Les usagers ont été invités à comparer leur expérience en transport en commun sur le réseau de la STO du mois de novembre 2014 avec celle du même mois l'an dernier, à savoir si la qualité de leurs déplacements sur le réseau s'est améliorée ou non et dans quelle mesure.

Pour plus de 4 usagers sur 10 (42%) la qualité de leurs déplacements est demeurée la même au cours de la dernière année. Ces usagers affichent une moyenne de satisfaction globale de 7,1 sur 10, soit une note satisfaisante.

Par ailleurs, alors que 16% des usagers ont noté une dégradation de la qualité, le double (32%) ont constaté une amélioration, même minime.

Il va de soit que la satisfaction globale à l'égard du service (ensemble des énoncés de la Q10) varie selon l'amélioration ou la dégradation constatée de la qualité des déplacements au cours de la dernière année.

Le taux de non-réponse est plus élevé que la moyenne dans les secteurs de Buckingham, Gatineau et Masson-Angers. Nous pouvons poser l'hypothèse qu'il y a plus de nouveaux usagers dans ces trois secteurs qui, n'ayant pas de base comparative avec l'an dernier, n'ont pu se prononcer sur la question.

Q11. Globalement, lorsque vous comparez votre expérience du mois de novembre 2014 au même mois l'année dernière, diriez-vous que la qualité de vos déplacements en autobus sur le réseau de la STO ... ?	Total Usagers Déc. 2014 (n=1002)	Moyenne de satisfaction globale sur 10 (n=1002) *	Sect. Aylmer (n=202)	Sect. Buckingham (n=162)	Sect. Gatineau (n=261)	Sect. Hull (n=232)	Sect. Masson-Angers (n=145)
S'est considérablement améliorée	10%	8,3	3%	13%	15%	9%	7%
S'est améliorée un peu, mais pas de façon significative	22%	7,3	23%	29%	21%	20%	30%
Est restée la même	42%	7,1	56%	23%	30%	52%	27%
S'est dégradée un peu, mais pas de façon significative	10%	6,2	9%	11%	11%	10%	11%
S'est considérablement dégradée	6%	5,8	3%	9%	9%	4%	11%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	10%	7,7	7%	15%	14%	6%	14%

3. La satisfaction un an après la mise en service du Rapibus

3.2 La satisfaction à l'égard de l'implication de la STO

Les deux tiers des usagers de Buckingham, Gatineau et Masson-Angers (66%) sont satisfaits de l'implication de la STO dans la recherche de solutions et l'amélioration continue des services au cours de la première année du Rapibus.

Les usagers qui demeurent à Buckingham ou Masson-Angers sont toutefois un peu moins satisfaits que ceux qui demeurent à Gatineau.

Les usagers qui demeurent dans les secteurs Buckingham, Gatineau et Masson-Angers ont été invités à indiquer leur degré d'accord à l'égard de l'énoncé suivant : « De façon générale, je suis satisfait de la façon dont la STO s'est impliquée dans la recherche de solutions et l'amélioration continue des services au cours de la première année du Rapibus ». Rappelons que ces usagers ont été les plus touchés par les changements apportés au réseau de l'est de la Ville.

Globalement, les deux tiers des usagers sondés (66%) se prononcent totalement (18%) ou plutôt (48%) d'accord avec cet énoncé, alors que 26% partagent un avis contraire.

- Les usagers qui demeurent dans les secteurs Buckingham et Masson-Angers, bien qu'ils soient en majorité en accord avec cet énoncé, se montrent **un peu plus critiques** face à l'implication active de la STO dans la recherche de solutions et l'amélioration continue des services (respectivement 42% et 39% se sont prononcés en désaccord avec cet énoncé).

Par ailleurs, les sous-groupes suivants sont significativement plus nombreux à se dire **en accord** avec cet énoncé (66% des usagers de Buckingham, Gatineau et Masson-Angers) :

- les usagers âgés de 65 ans et plus (91%) et les retraités (85%);
- ceux qui ont une opinion positive à l'égard de la STO (82%);
- les usagers qui effectuent le plus souvent leurs déplacements en transport en commun en semaine le soir après 18 h (78%);
- les non-francophones (76%);
- les usagers qui demeurent dans le secteur Gatineau (68%).

Inversement, le **degré de désaccord** est plus élevé chez :

- les usagers qui ont une opinion négative de la STO (73%);
- les usagers qui demeurent dans les secteurs Buckingham (42%) et Masson-Angers (39%);
- ceux qui sont âgés entre 35 et 44 ans (34%) ou entre 55 et 64 ans (42%);
- les travailleurs (31%).

Le détail des résultats est présenté dans le tableau de la page suivante.

3. La satisfaction un an après la mise en service du Rapibus

3.2 La satisfaction à l'égard de l'implication de la STO - suite

Q12. Diriez-vous que vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec l'énoncé suivant : Base : les résidents de Buckingham, Gatineau et Masson-Angers	Total Usagers (n=568)	Sect. Buckingham (n=162)	Sect. Gatineau (n=261)	Sect. Masson-Angers (n=145)
De façon générale, je suis satisfait de la façon dont la STO s'est impliquée dans la recherche de solutions et l'amélioration continue des services au cours de la première année du Rapibus.				
TOTAL D'ACCORD	66%	55%	68%	51%
Totalement d'accord	18%	13%	19%	8%
Plutôt d'accord	48%	42%	49%	44%
TOTAL DÉSACCORD	26%	42%	23%	39%
Plutôt en désaccord	13%	24%	11%	23%
Totalement en désaccord	13%	18%	12%	16%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	8%	3%	8%	10%

Profil des répondants

Après pondération des résultats

Profil des répondants

**Au total,
1 002 usagers du
transport en
commun de la
STO ont participé
à l'étude.**

Ville de Gatineau Profil après pondération	Total (n=1002)	Usagers réguliers (n=769)	Usagers occasionnels (n=233)
Sexe			
Homme	52%	51%	53%
Femme	48%	49%	47%
Âge			
18 à 24 ans	24%	25%	20%
25 à 34 ans	22%	22%	22%
35 à 44 ans	19%	20%	15%
45 à 54 ans	21%	21%	20%
55 à 64 ans	10%	10%	11%
65 à 74 ans	4%	2%	10%
75 ans et plus	1%	1%	2%
Secteur de résidence			
Aylmer	23%	22%	24%
Buckingham	3%	3%	3%
Gatineau	39%	39%	40%
Hull	32%	32%	31%
Masson-Angers	3%	4%	2%

Profil des répondants

Ville de Gatineau Profil après pondération	Total (n=1002)	Usagers réguliers (n=769)	Usagers occasionnels (n=233)
Langue maternelle			
Francophone	71%	71%	74%
Non-francophone	28%	29%	26%
Occupation principale			
Travailleur	68%	71%	60%
- À temps plein	63%	66%	52%
- À temps partiel	5%	5%	8%
Étudiant	21%	23%	15%
Retraité	6%	3%	16%
Autres	5%	3%	10%

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