

Enquête de satisfaction à l'égard des services de la STO

L'enquête de satisfaction à l'égard des services de la STO a été menée par la firme Léger auprès de résidents de la Ville de Gatineau âgés de 18 ans et plus, usagers du transport en commun (ayant effectué au minimum quatre déplacements sur le réseau de la STO au mois de novembre 2014).

Cette enquête s'inscrit dans une démarche de mesure continue de satisfaction que la Société de transport de l'Outaouais (STO) réalise chaque automne depuis 2008. L'objectif est de mesurer la perception des usagers à l'égard des actions posées par la STO, et ce, pour l'ensemble du réseau.

La STO a souhaité poursuivre cette année cette démarche en réalisant un suivi auprès de ses usagers à l'égard de leur usage et de leur satisfaction envers les services de transport en commun offerts, et ce, un an après le lancement du Rapibus. Une première mesure avait été effectuée quelques semaines après la mise en service officielle en octobre 2013.

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
- Notes entre 7 et 10 : Satisfaisant

Notes de lecture

- Afin de faire ressortir les écarts entre les sous-groupes à l'étude, les proportions significativement **supérieures** sont présentées en **rouge** dans les tableaux, alors que les proportions significativement **inférieures** sont présentées en **bleu**.
- Lorsqu'applicables, des comparaisons avec les résultats des études menées en 2012 et 2013 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**.

Faits saillants

Satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts

- Une note satisfaisante a été accordée à la STO pour la qualité des services offerts en général (7 sur 10, soit une hausse significative par rapport à 2013 qui était de 6,4 sur 10).
- La satisfaction varie entre 6,1 et 7,1 selon les secteurs.

Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne :	Tous les usagers		Aylmer		Buckingham		Gatineau		Hull		Masson-Angers	
	2013 n = 1 000	2014 n = 1 002	2013 n = 193	2014 n = 202	2013 n = 200	2014 n = 162	2013 n = 225	2014 n = 261	2013 n = 221	2014 n = 232	2013 n = 161	2014 n = 145
La qualité des services offerts par la STO	6,4	7,0 ↑	6,5	7,1 ↑	5,3	6,2 ↑	6,0	6,9 ↑	6,8	7,1	6,1	6,1

Satisfaction à l'égard des dimensions du service

- La satisfaction des usagers s'est améliorée pour chacun des services évalués.
- Les hausses de satisfaction sont particulièrement importantes dans les secteurs Buckingham et Gatineau.
- La courtoisie des chauffeurs demeure l'aspect qui obtient le plus haut niveau de satisfaction : 8,2 sur 10, ce qui représente une hausse significative depuis 2013. C'est également la note la plus élevée depuis que la STO réalise des enquêtes annuelles, soit depuis 2008.

Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne :	Tous les usagers		Aylmer		Buckingham		Gatineau		Hull		Masson-Angers	
	2013 n = 1 000	2014 n = 1 002	2013 n = 193	2014 n = 202	2013 n = 200	2014 n = 162	2013 n = 225	2014 n = 261	2013 n = 221	2014 n = 232	2013 n = 161	2014 n = 145
La ponctualité à l'arrêt	6,7	7,3 ↑	6,7	7,2 ↑	5,9	6,9 ↑	6,7	7,6 ↑	6,7	7,0	6,5	6,6
La fiabilité des correspondances	6,2	6,8 ↑	6,5	6,8	5,4	6,3 ↑	6,1	6,8 ↑	6,4	6,8	5,6	5,7
Le temps de déplacement	6,2	6,8 ↑	6,3	6,6	4,2	5,3 ↑	5,8	6,6 ↑	6,8	7,4 ↑	4,7	5,8
La courtoisie des chauffeurs	8,0	8,2 ↑	7,9	8,0	8,2	8,3	8,0	8,5 ↑	7,9	8,0	8,2	8,4

Évolution de la qualité des déplacements – tous les secteurs confondus

- Lorsqu'ils comparent leur expérience du mois de novembre 2014 au même mois l'année dernière, près du tiers des usagers considèrent que la qualité de leurs déplacements en autobus sur le réseau de la STO s'est améliorée.
- Ces usagers affichent une moyenne de satisfaction élevée, soit 8,3 pour ceux qui considèrent que la qualité de leurs déplacements s'est considérablement améliorée, et 7,3 pour ceux qui considèrent qu'elle s'est améliorée un peu.
- 16 % des usagers, soit deux fois moins, considèrent qu'elle s'est dégradée.

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 ... ?	Tous les usagers n = 1002		Satisfaction générale moyenne sur 10 n = 1002
S'est considérablement améliorée	10 %	32 %	8,3
S'est améliorée un peu, mais pas de façon significative	22 %		7,3
Est restée la même	42 %		7,1
S'est dégradée un peu, mais pas de façon significative	10 %	16 %	6,2
S'est considérablement dégradée	6 %		5,8
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	10 %		7,7

Image de la STO

Près des trois quarts des usagers (74 %) disent avoir une opinion très (15 %) ou assez (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). Notons cependant que cet énoncé n'avait pas été mesuré lors de la précédente enquête de décembre 2013.

Satisfaction à l'égard de l'implication de la STO

Deux tiers (66 %) des usagers qui demeurent dans les secteurs Buckingham, Gatineau et Masson-Angers sont satisfaits 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.

Pistes d'amélioration

Au regard de la satisfaction des usagers, si la STO devait prioriser des actions pour augmenter la satisfaction générale de sa clientèle sur l'ensemble du réseau, elle devrait continuer de se concentrer sur :

- la fiabilité des correspondances;
- le temps de déplacement.

Méthodologie

1 002 usagers de la STO ont répondu au sondage entre le 5 et le 22 décembre 2014 :

- soit par téléphone (échantillon aléatoire) : 739 répondants;
- soit par Internet (membres du panel d'internautes de Léger) : 263 répondants.

À titre comparatif, un échantillon probabiliste de même taille comporterait une marge d'erreur maximale de 3,1 %, 19 fois sur 20.

Entre 145 et 261 entrevues ont été réalisées dans chaque secteur, soit Aylmer, Buckingham, Gatineau, Hull et Masson-Angers. Ainsi, la marge d'erreur pour chacun des secteurs pour un échantillon probabiliste de même taille oscillerait entre 6,1 % et 8,1 %.

Les résultats totaux ont été pondérés en fonction de la distribution réelle de la population selon le secteur de résidence, le sexe, l'âge et la langue maternelle, en concordance avec les données du recensement de 2011.

Documents de référence

Consultez :

- [Le rapport sommaire de l'enquête de satisfaction de la firme Léger](#)
- [Le rapport complet de l'enquête de satisfaction de la firme Léger](#)