Enquête de satisfaction auprès de la clientèle du transport en commun de la STO

RAPPORT DE RECHERCHE

Présenté à la
Société de transport de l'Outaouais (STO)

18 janvier 2019

BIP RECHERCHE

Table des matières

03 CONTEXTE & OBJECTIFS

05 FAITS SAILLANTS

24 CONCLUSIONS

04 MÉTHODOLOGIE

07 RÉSULTATS DÉTAILLÉS

26 PROFIL DES RÉPONDANTS

Contexte & objectifs

La Société de transport de l'Outaouais mesure en continu la satisfaction de sa clientèle depuis 2008. L'enquête annuelle est réalisée en décembre de chaque année et concerne les déplacements effectués sur le réseau de la STO au mois de novembre.

Les objectifs de l'enquête étaient de:

- Évaluer la proportion d'usagers de l'autobus en novembre 2018;
- Mesurer le nombre de déplacements effectués par les usagers;
- Identifier le niveau de satisfaction à l'égard de la qualité du service reçu;
- Connaître l'appréciation à l'égard de diverses dimensions du service (courtoisie des chauffeurs, ponctualité à l'arrêt, outils d'information disponibles, temps de déplacement et fréquence des passages);
- Dresser le profil des usagers;
- Suivre l'évolution des résultats avec ceux de l'étude 2017.

Méthodologie de recherche

MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES

- Entrevues téléphoniques effectuées du 2 au 20 décembre 2018 (sur ligne filaire ou cellulaire).
- Questionnaire de 6 minutes, identique au questionnaire utilisé en 2017.
- Un prétest du questionnaire de 15 cas a été réalisé le 30 novembre 2018.

PROFIL DES RÉPONDANTS

- Résidents de Gatineau, âgés de 18 ans ou plus, francophones et anglophones, ayant effectué au moins 4 déplacements en autobus sur le réseau de la STO en novembre 2018.

ÉCHANTILLON

- Total de **1 002 répondants**. La marge d'erreur maximale pour un échantillon de cette taille est de ±3,10%, 19 fois sur 20.
- Nombre d'entrevues réalisées par secteur (selon les quotas imposés): n=200 Aylmer (hors Plateau), n=200 district du Plateau, n=202 Hull (hors Plateau), n=250 Gatineau, n=75 Buckingham, n=75 Masson-Angers.
  Marges d'erreur associées à ces sous-groupes: ±6,2% pour n=250, ±6,9% pour n=200, ±11,3% pour n=75.

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 (source: Statistiques Canada 2016).
- Les chiffres en couleur indiquent une différence statistiquement significative **supérieure** (en rouge) ou **inférieure** (en bleu) au total des autres sous-groupes (complément).
- L'évolution avec l'étude 2017 est indiquée par des flèches (↑↓).
- En raison des arrondis, certaines sommes peuvent ne pas faire exactement 100%.

FAITS SAILLANTS

Ce qu'il faut retenir de l'étude

Utilisation du transport en commun

31% usagers

19% occasionnels
81% réguliers

33 déplacements en novembre 2018

Évolution de la qualité des déplacements

25% S'est améliorée

Améliorations

- Fréquence **23%**
- Ponctualité **20%**
- Modifications parcours **16%**
- Outils information **10%**
- Moins surcharges **9%**
- Temps parcours **8%**

13% S'est détériorée

Détériorations

- Plus surcharges **47%**
- Modifications parcours **19%**
- Fréquence **15%**
- Temps parcours plus long **11%**
- Ponctualité **8%**

Satisfaction envers la qualité de service

72% d'usagers satisfaits

Courtoisie	88%
Outils information	73%
Ponctualité	70%
Temps déplacement	70%
Fréquence passage	52%

Comparaison avec 2017

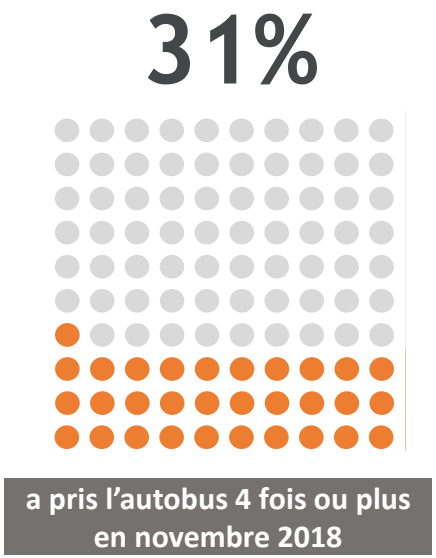
Augmentation du nombre d'**usagers réguliers**, des **déplacements**, de la **satisfaction** générale. Stabilité ou hausse de tous les indicateurs de satisfaction.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. Utilisation du transport en commun de la STO

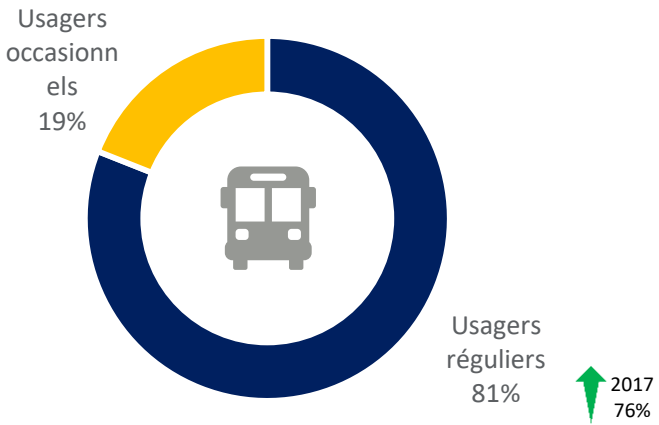
Utilisation de l'autobus du réseau STO

Le taux d'incidence des usagers de l'autobus dans la population générale de Gatineau est de 31%. Ce taux est stable dans le temps (30% en 2017, 31% en 2016, 30% en 2015).



**Incidences par secteur: Aylmer hors-Plateau (38%), Plateau (42%), Hull hors-Plateau (37%), Gatineau (26%), Buckingham (16%), Masson-Angers (20%).*

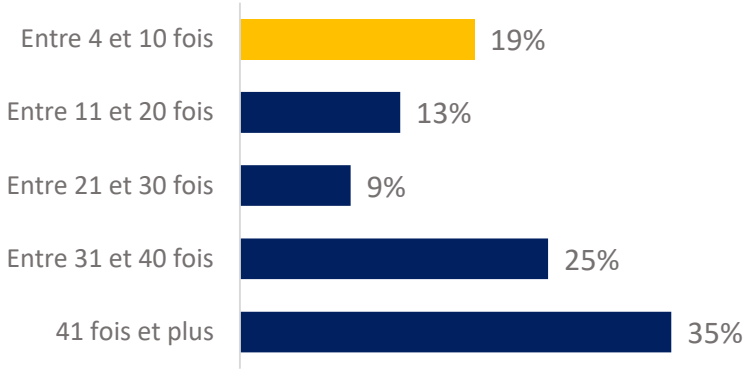
Les usagers sont répartis entre 19% d'occasionnels (4 à 10 déplacements) et 81% de réguliers (11 déplacements ou plus). On dénote davantage d'usagers réguliers qu'en 2017.

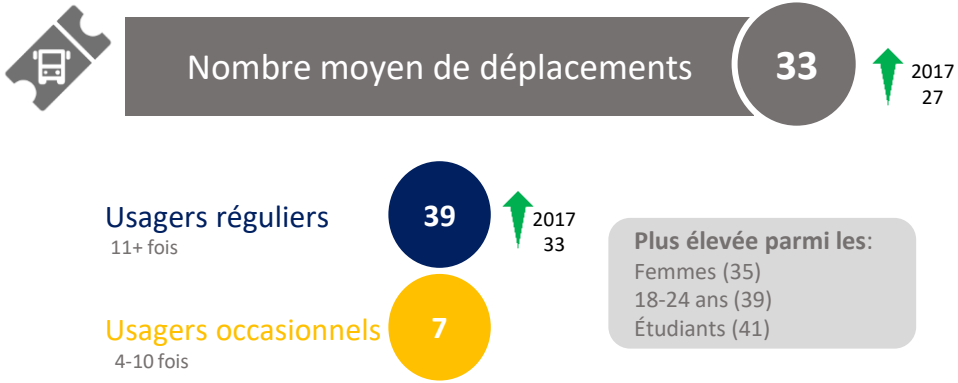


Q6/Q6B. Au cours du mois de novembre dernier, combien de fois avez-vous utilisé l'autobus sur le réseau de la Société de transport de l'Outaouais (la STO)? Veuillez noter qu'un aller-retour compte pour 2 fois. Pour information, le mois de novembre comptait 21 jours ouvrables (en excluant le Jour du Souvenir). Donc, par exemple, prendre l'autobus à tous les jours ouvrables de novembre, en aller-retour, constitue 42 déplacements.
Base: Tous les répondants (n=1 002)

Nombre de déplacements en autobus (1/2)

En moyenne, les usagers ont effectué 33 déplacements au cours du mois de novembre 2018. Il s'agit d'une augmentation depuis 2017. Les usagers réguliers ont fait en moyenne 39 déplacements et les occasionnels 7.





Q6/Q6B. 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)? Veuillez noter qu'un aller-retour compte pour 2 fois. Pour information, le mois de novembre comptait 21 jours ouvrables (en excluant le Jour du Souvenir). Donc, par exemple, prendre l'autobus à tous les jours ouvrables de novembre, en aller-retour, constitue 42 déplacements.
Base: Tous les répondants (n=1 002)

Nombre de déplacements en autobus (2/2)

La proportion d'usagers s'étant déplacés plus de 31 fois en novembre a significativement augmenté depuis 2017, alors que le nombre d'usagers s'étant déplacés de 21 à 30 fois ou de 4 à 10 fois a diminué. Ceci explique la hausse du nombre moyen de déplacements à 33, contre 27 en 2017.

Évolution

	2014	2015	2016	2017	2018
	n=1 002	n=1 000	n=502	n=1 006	n=1 002
Entre 4 à 10 fois	24%	27%	24%	24%	19%↓
Entre 11 à 20 fois	21%	16%	19%	16%	13%
Entre 21 à 30 fois	9%	11%	15%	16%	9%↓
Entre 31 à 40 fois	31%	31%	21%	17%	25%↑
Entre 41 fois ou plus	14%	15%	21%	27%	35%↑
NOMBRE MOYEN DE DÉPLACEMENTS	**28**	**27**	**27**	**27**	**33 ↑**

On remarque que la proportion des usagers effectuant 41 déplacements ou plus en novembre est en constante augmentation depuis 2015.
En effet, ce nombre a plus que doublé en 4 ans (passant de 15% à 35%).

Q6/Q6B. 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)?
Veuillez noter qu'un aller-retour compte pour 2 fois. Pour information, le mois de novembre comptait 21 jours ouvrables (en excluant le Jour du Souvenir). Donc, par exemple, prendre l'autobus à tous les jours ouvrables de novembre, en aller-retour, constitue 42 déplacements.
Base: Tous les répondants (n=1 002)

Évolution du nombre de déplacements par secteur

Le nombre de déplacements est plus élevé à Gatineau (moyenne de 37 en novembre) et moins élevé dans le secteur Hull hors Plateau (moyenne de 28).

Comparativement à l'an dernier, le nombre moyen de déplacements est en hausse dans les secteurs d'Aylmer (hors Plateau), de Gatineau et de Buckingham.

	2016	2017	2018	Aylmer (hors Plateau)			Plateau			Hull (hors Plateau)			Gatineau			Buckingham			Masson-Angers		
	n=502	n=1 006	n=1 002	2016 n=138	2017 n=175	2018 n=200	2016 n=36	2017 n=164	2018 n=200	2016 n=126	2017 n=186	2018 n=202	2016	2017 n=281	2018 n=250	2016	2017 n=100	2018 n=75	2016	2017 n=100	2018 n=75
Entre 4 à 10 fois	24%	24%	19%↓	21%	25%	14%↓	20%	22%	17%	27%	20%	28%	-	26%	14%↓	-	27%	30%	-	21%	15%
Entre 11 à 20 fois	19%	16%	13%	22%	13%	15%	24%	17%	12%	25%	21%	14%	-	15%	11%	-	22%	9%↓	-	19%	8%↓
Entre 21 à 30 fois	15%	16%	9%↓	16%	11%	10%	10%	13%	13%	17%	20%	8%↓	-	16%	8%↓	-	14%	1%↓	-	20%	10%
Entre 31 à 40 fois	21%	17%	25%↑	20%	19%	25%	37%	10%	23%↑	15%	16%	22%	-	18%	27%↑	-	21%	29%	-	19%	37%↑
Entre 41 fois ou plus	21%	27%	35%↑	20%	32%	36%	9%	38%	36%	16%	23%	27%	-	26%	39%↑	-	16%	30%↑	-	21%	29%
NOMBRE MOYEN DE DÉPLACEMENTS	**27**	**27**	**33 ↑**	**-**	**28**	**32↑**	**-**	**29**	**32**	**-**	**26**	**28**	**-**	**27**	**37↑**	**-**	**23**	**30↑**	**-**	**27**	**32↑**

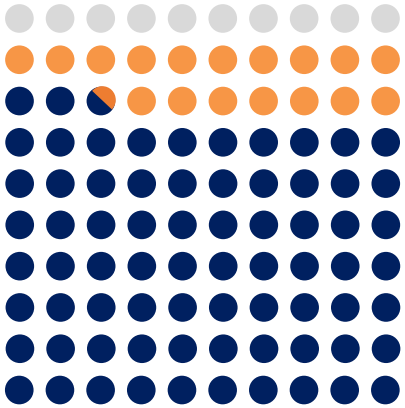
Q6/Q6B. Au cours du mois de novembre dernier, combien de fois avez-vous utilisé l'autobus sur le réseau de la Société de transport de l'Outaouais (la STO)? Veuillez noter qu'un aller-retour compte pour 2 fois. Pour information, le mois de novembre comptait 21 jours ouvrables (en excluant le Jour du Souvenir). Donc, par exemple, prendre l'autobus à tous les jours ouvrables de novembre, en aller-retour, constitue 42 déplacements.
Base: Tous les répondants (n=1 002)

2. Satisfaction envers les services de la STO

Satisfaction à l'égard des services de la STO

72% des usagers se disent satisfaits de la qualité des services offerts par la STO. Ce résultat est significativement plus élevé que le niveau de satisfaction obtenu en 2017 (soit 65%).

Satisfaction générale envers STO



10% Insatisfait (notes 1 à 4)

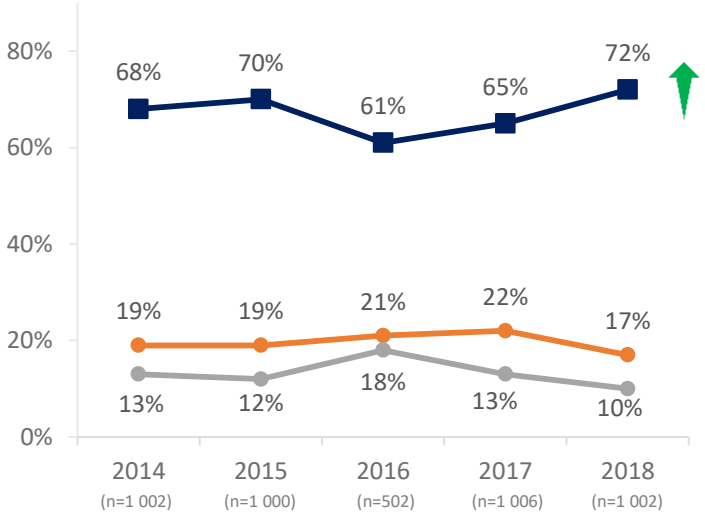
17% Moyennement satisfait (notes 5 et 6)

72% Satisfait (notes 7 à 10)

Plus élevée parmi les:
55 ans et plus (83%)
Usagers occasionnels (81%)
Retraités (87%)

Note moyenne: 7,1

Évolution



2014	2015	2016	2017	2018
7,0	7,0	6,5	7,0	7,1

Satisfait — Moyennement satisfait — Insatisfait

Q7. 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: Tous les répondants (n=1 002)

Évolution de la satisfaction générale par secteur

En 2018, la satisfaction est plus élevée dans les secteurs du Plateau et de Hull (hors Plateau). Cependant, le secteur de Aylmer (hors Plateau) – qui a vu une hausse significative du nombre de déplacements de ses usagers cette année – demeure celui avec le plus faible niveau de satisfaction.

Depuis l'année dernière, on remarque également que la satisfaction générale à l'égard des services de la STO s'est significativement améliorée dans les secteurs du Plateau, de Hull (hors Plateau) et d'Aylmer (hors Plateau).

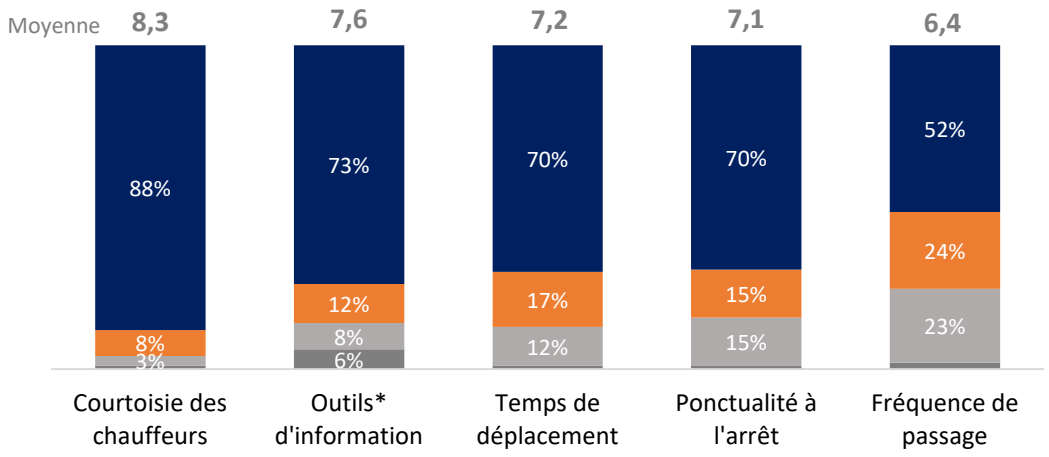
	2016	2017	2018	Aylmer (hors Plateau)			Plateau			Hull (hors Plateau)			Gatineau			Buckingham			Masson-Angers		
	n=502	n=1 006	n=1 002	2016 n=138	2017 n=175	2018 n=200	2016 n=36	2017 n=164	2018 n=200	2016 n=126	2017 n=186	2018 n=202	2016 n=100	2017 n=281	2018 n=250	2016 n=51	2017 n=100	2018 n=75	2016 n=164	2017 n=100	2018 n=75
Satisfait (notes 7 à 10)	61%	65%	72%↑	55%	52%	64%↑	51%	66%	78%↑	70%	65%	77%↑	64%	70%	73%	45%	69%	70%	61%	65%	73%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	21%	22%	17%↓	19%	30%	21%↓	25%	17%	19%	24%	23%	14%↓	17%	20%	17%	33%	19%	20%	25%	26%	16%
Insatisfait (notes 1 à 4)	18%	13%	10%↓	26%	18%	15%	23%	17%	3%↓	7%	12%	9%	19%	10%	11%	22%	12%	9%	15%	8%	11%
NOTE MOYENNE	**6,5**	**7,0**	**7,1**	**6,2**	**6,3**	**6,7**	**6,0**	**6,7**	**7,6↑**	**7,1**	**7,0**	**7,4↑**	**6,5**	**7,3**	**7,1**	**5,9**	**7,1**	**7,0**	**6,7**	**7,1**	**7,1**

Q7. 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: Tous les répondants (n=1 002)

Satisfaction envers dimensions du service

Des cinq aspects du service sondés, la courtoisie des chauffeurs est la dimension dont les usagers sont les plus satisfaits avec 88% de satisfaction. Les outils d'information disponibles, le temps de déplacement et la ponctualité à l'arrêt obtiennent un bon taux de satisfaction de 70% ou plus. Toutefois, la fréquence de passage est l'aspect qui récolte le moins d'usagers satisfaits (54%). La satisfaction de tous les indicateurs a soit augmenté (ponctualité à l'arrêt et outils d'information) ou est demeurée stable en 2018.

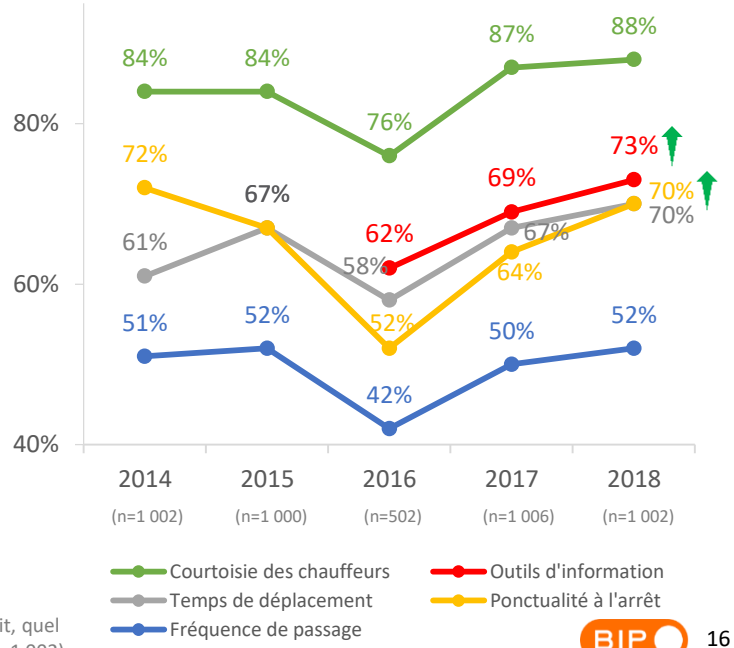
Satisfaction dimensions du service



Plus élevée sur presque toutes les dimensions parmi les: 55+ ans

Satisfait · Moyennement satisfait · Insatisfait · Ne sait pas / Refus

Évolution (% satisfait)

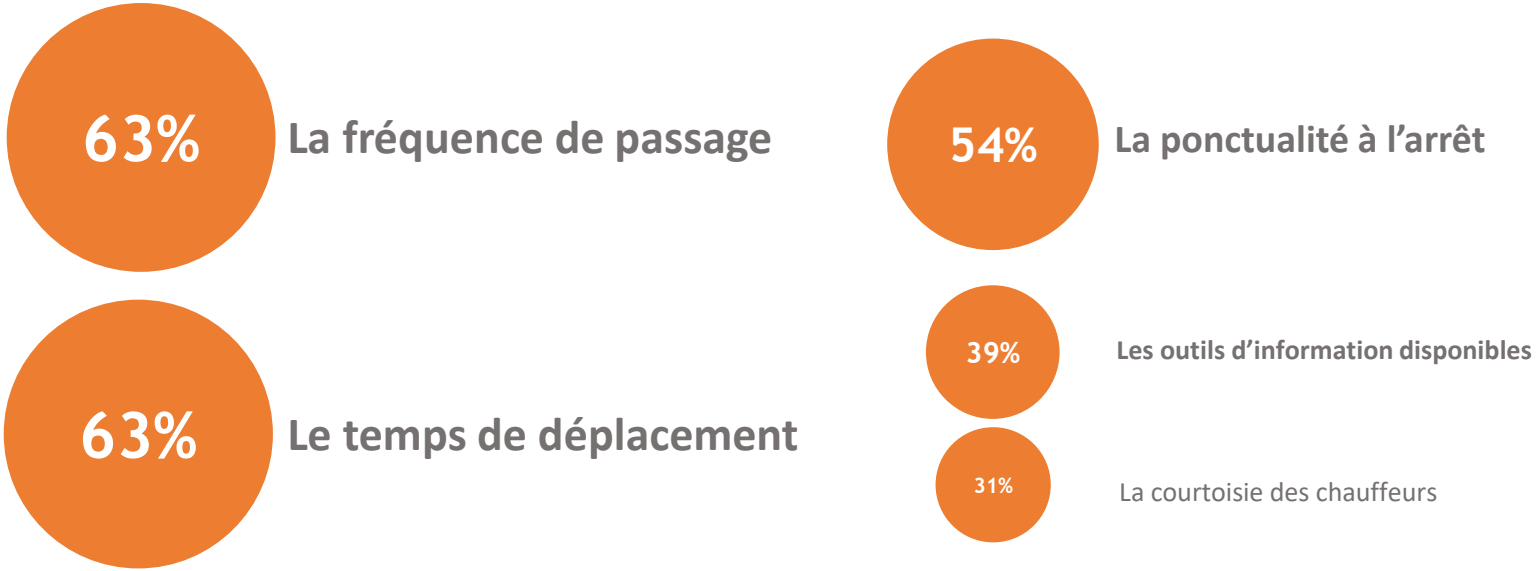


Q8A-E. Toujours sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10 que vous êtes très satisfait, quel a été votre degré de satisfaction en ce qui concerne les aspects suivants du service de la STO. Base: Tous les répondants (n=1 002)
*Outils d'information pour planifier un trajet, connaître les heures de passage des autobus, être avisé des détours, etc.

Importance des dimensions du service

Après avoir dérivé l'importance de chaque dimension sur la satisfaction générale, on remarque que les attributs du service qui importent le plus aux usagers de l'autobus sont la fréquence de passage et le temps de déplacement, suivis par la ponctualité à l'arrêt. Ainsi, améliorer ces attributs aura davantage d'impact sur la satisfaction générale que de travailler à améliorer les autres aspects.

Il est intéressant de noter que la satisfaction obtenue sur les dimensions du service *(voir page précédente)* est inversement proportionnelle à leur importance (par exemple, la courtoisie est l'aspect du service le plus satisfaisant mais le moins important).



Importance dérivée par analyse de corrélation entre la satisfaction envers chaque dimension (Q8A-E) et la satisfaction générale (Q7).
La résultante est un score d'importance dérivée: le Pearson R (0.00 – 1.00), que nous indexons sur 100 aux fins de la présentation.
Base: Tous les répondants (n=1 002)

Satisfaction des dimensions par secteur (1/3)

Cette année, la satisfaction des usagers du Plateau est plus élevée que dans les autres secteurs pour ce qui est de la courtoisie des chauffeurs, des outils d'information, de la ponctualité et de la fréquence de passage, alors que la satisfaction des usagers d'Aylmer (hors Plateau) est moins élevée que dans les autres secteurs au plan de la fréquence et du temps de déplacement.

On remarque aussi que la satisfaction des usagers du Plateau s'est significativement améliorée depuis l'an dernier sur 4 des 5 dimensions du service (outils d'information, temps de déplacement, ponctualité et fréquence).

COURTOISIE DES CHAUFFEURS	2016	2017	2018	Aylmer (hors Plateau)			Plateau			Hull (hors Plateau)			Gatineau			Buckingham			Masson-Angers		
	n=502	n=1 006	n=1 002	2016 n=138	2017 n=175	2018 n=200	2016 n=36	2017 n=164	2018 n=200	2016 n=126	2017 n=186	2018 n=202	2016 n=100	2017 n=281	2018 n=250	2016 n=51	2017 n=100	2018 n=75	2016 n=51	2017 n=100	2018 n=75
Satisfait (notes 7 à 10)	76%	87%	88%	69%	84%	90%	81%	91%	94%	72%	86%	91%	78%	89%	84%	74%	83%	91%	92%	86%	84%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	16%	9%	8%	17%	12%	6%↓	15%	6%	4%	22%	10%	5%	13%	8%	12%	18%	14%	4%↓	4%	8%	8%
Insatisfait (notes 1 à 4)	7%	3%	3%	11%	4%	3%	5%	3%	2%	6%	4%	3%	6%	3%	3%	8%	3%	4%	4%	6%	6%
Ne sait pas / Refus	*1%*	*0%*	*1%↑*	*3%*	*0%*	*2%*	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*	*2%*	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*	*1%*	*0%*	*0%*	*2%*
NOTE MOYENNE	**7,7**	**8,3**	**8,3**	**7,5**	**8,1**	**8,4**	**8,1**	**8,3**	**8,4**	**7,5**	**8,2**	**8,4**	**7,9**	**8,5**	**8,2**	**7,6**	**8,1**	**8,4**	**8,4**	**8,0**	**8,1**

Q8A-E. Toujours sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10 que vous êtes très satisfait, quel a été votre degré de satisfaction en ce qui concerne les aspects suivants du service de la STO. Base: Tous les répondants (n=1 002)
*Outils d'information pour planifier un trajet, connaître les heures de passage des autobus, être avisé des détours, etc.

Satisfaction des dimensions par secteur (2/3)

OUTILS D'INFORMATION	2016	2017	2018	Aylmer (hors Plateau)			Plateau			Hull (hors Plateau)			Gatineau			Buckingham			Masson-Angers		
	n=502	n=1 006	n=1 002	2016 n=138	2017 n=175	2018 n=200	2016 n=36	2017 n=164	2018 n=200	2016 n=126	2017 n=186	2018 n=202	2016 n=100	2017 n=281	2018 n=250	2016 n=51	2017 n=100	2018 n=75	2016 n=51	2017 n=100	2018 n=75
Satisfait (notes 7 à 10)	62%	69%	73%↑	60%	64%	73%	53%	68%	81%↑	70%	68%	68%	57%	71%	76%	66%	72%	74%	84%	74%	65%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	19%	18%	12%↓	19%	17%	14%	32%	16%	9%↓	13%	15%	11%	19%	19%	12%↓	26%	20%	16%	7%	16%	23%
Insatisfait (notes 1 à 4)	16%	9%	8%	20%	13%	7%	15%	12%	5%↓	14%	11%	15%	17%	7%	7%	7%	7%	3%	7%	8%	8%
Ne sait pas / Refus	*4%*	*4%*	*6%↑*	*1%*	*6%*	*6%*	*0%*	*4%*	*6%*	*3%*	*6%*	*6%*	*7%*	*3%*	*6%*	*1%*	*1%*	*7%↑*	*1%*	*2%*	*5%*
NOTE MOYENNE	**7,0**	**7,5**	**7,6**	**6,7**	**7,2**	**7,6**	**6,7**	**7,4**	**8,1↑**	**7,2**	**7,4**	**7,2**	**6,9**	**7,6**	**7,8**	**7,1**	**7,5**	**8,0**	**7,7**	**7,6**	**7,2**

TEMPS DE DÉPLACEMENT	2016	2017	2018	Aylmer (hors Plateau)			Plateau			Hull (hors Plateau)			Gatineau			Buckingham			Masson-Angers		
	n=502	n=1 006	n=1 002	2016 n=138	2017 n=175	2018 n=200	2016 n=36	2017 n=164	2018 n=200	2016 n=126	2017 n=186	2018 n=202	2016 n=100	2017 n=281	2018 n=250	2016 n=51	2017 n=100	2018 n=75	2016 n=51	2017 n=100	2018 n=75
Satisfait (notes 7 à 10)	58%	67%	70%	51%	58%	66%	51%	56%	74%↑	66%	74%	73%	59%	71%	71%	38%	52%	61%	57%	53%	63%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	26%	19%	17%	29%	25%	23%	16%	26%	19%	26%	19%	16%	25%	16%	12%	31%	18%	17%	25%	21%	15%
Insatisfait (notes 1 à 4)	17%	13%	12%	20%	17%	11%	34%	18%	6%↓	7%	7%	11%	15%	13%	15%	31%	29%	21%	18%	26%	22%
Ne sait pas / Refus	*0%*	*0%*	*1%↑*	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*	*2%↑*	*0%*	*1%*	*1%*	*0%*	*0%*	*0%*
NOTE MOYENNE	**6,4**	**7,1**	**7,2**	**6,2**	**6,8**	**6,9**	**5,9**	**6,4**	**7,4↑**	**7,1**	**7,4**	**7,4**	**6,5**	**7,2**	**7,3**	**5,4**	**6,1**	**6,6**	**6,3**	**6,2**	**6,6**

Q8A-E. Toujours sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10 que vous êtes très satisfait, quel a été votre degré de satisfaction en ce qui concerne les aspects suivants du service de la STO. Base: Tous les répondants (n=1 002)
*Outils d'information pour planifier un trajet, connaître les heures de passage des autobus, être avisé des détours, etc.

Satisfaction des dimensions par secteur (3/3)

PONCTUALITÉ À L'ARRÊT	2016	2017	2018	Aylmer (hors Plateau)			Plateau			Hull (hors Plateau)			Gatineau			Buckingham			Masson-Angers		
	n=502	n=1 006	n=1 002	2016 n=138	2017 n=175	2018 n=200	2016 n=36	2017 n=164	2018 n=200	2016 n=126	2017 n=186	2018 n=202	2016 n=100	2017 n=281	2018 n=250	2016 n=51	2017 n=100	2018 n=75	2016 n=51	2017 n=100	2018 n=75
Satisfait (notes 7 à 10)	52%	64%	70%↑	46%	56%	68%↑	45%	65%	76%↑	67%	58%	64%	48%	70%	73%	51%	74%	70%	57%	63%	72%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	24%	20%	15%↓	23%	25%	15%↓	30%	19%	17%	19%	21%	16%	27%	18%	12%	27%	19%	16%	21%	23%	20%
Insatisfait (notes 1 à 4)	23%	15%	15%	29%	17%	16%	25%	15%	6%↓	14%	21%	18%	25%	12%	14%	23%	7%	14%	23%	12%	8%
Ne sait pas / Refus	*1%*	*1%*	*1%*	*2%*	*2%*	*1%*	*0%*	*1%*	*1%*	*1%*	*1%*	*2%*	*1%*	*1%*	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*	*0%*	*1%*	*0%*
NOTE MOYENNE	**6,2**	**7,0**	**7,1**	**5,9**	**6,6**	**7,0**	**5,8**	**7,0**	**7,6↑**	**6,7**	**6,8**	**6,8**	**6,2**	**7,3**	**7,2**	**6,3**	**7,4**	**7,3**	**6,1**	**6,9**	**7,1**

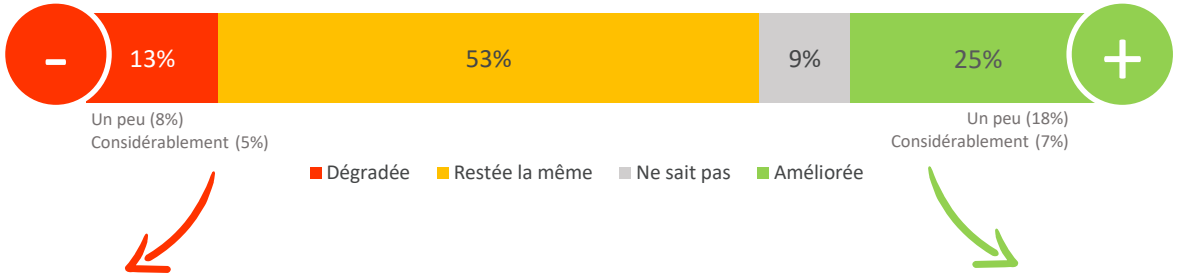
FRÉQUENCE DE PASSAGE	2016	2017	2018	Aylmer (hors Plateau)			Plateau			Hull (hors Plateau)			Gatineau			Buckingham			Masson-Angers		
	n=502	n=1 006	n=1 002	2016 n=138	2017 n=175	2018 n=200	2016 n=36	2017 n=164	2018 n=200	2016 n=126	2017 n=186	2018 n=202	2016 n=100	2017 n=281	2018 n=250	2016 n=51	2017 n=100	2018 n=75	2016 n=51	2017 n=100	2018 n=75
Satisfait (notes 7 à 10)	42%	50%	52%	41%	40%	44%	34%	52%	56%	41%	54%	52%	47%	55%	55%	28%	39%	54%↑	35%	37%	48%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	28%	28%	24%↓	23%	33%	26%	22%	24%	30%	38%	26%	22%	26%	26%	23%	26%	34%	11%↓	23%	27%	20%
Insatisfait (notes 1 à 4)	29%	21%	23%	34%	26%	29%	44%	24%	14%	20%	21%	26%	25%	17%	19%	46%	26%	34%	42%	35%	31%
Ne sait pas / Refus	*1%*	*1%*	*2%*	*2%*	*1%*	*0%*	*0%*	*0%*	*1%*	*1%*	*0%*	*1%*	*2%*	*2%*	*3%*	*0%*	*1%*	*1%*	*0%*	*0%*	*1%*
NOTE MOYENNE	**5,6**	**6,3**	**6,4**	**5,5**	**5,7**	**6,0**	**4,9**	**6,0**	**6,7↑**	**5,9**	**6,3**	**6,3**	**5,9**	**6,7**	**6,6**	**4,9**	**5,9**	**6,1**	**5,0**	**5,3**	**6,0**

Q8A-E. Toujours sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10 que vous êtes très satisfait, quel a été votre degré de satisfaction en ce qui concerne les aspects suivants du service de la STO. Base: Tous les répondants (n=1 002)
*Outils d'information pour planifier un trajet, connaître les heures de passage des autobus, être avisé des détours, etc.

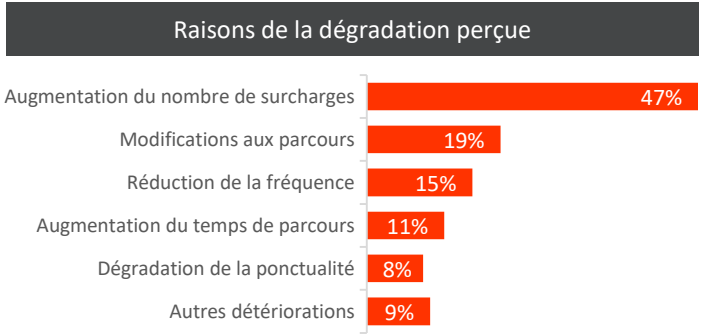
3. Évolution de la qualité des déplacements depuis 2017

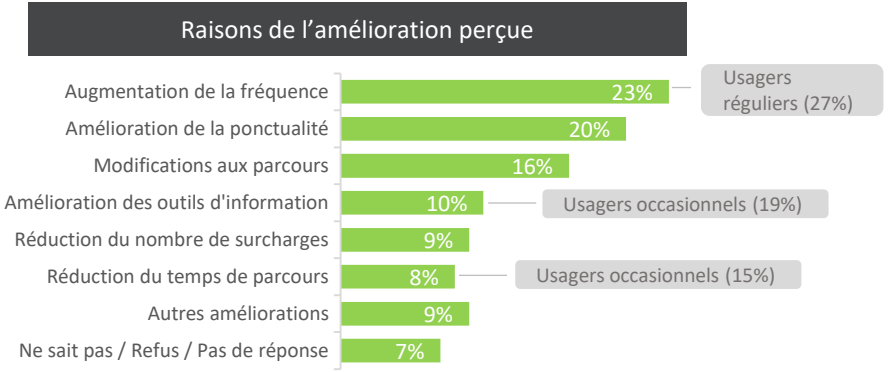
Évolution de la qualité des déplacements

Quand on leur demande de comparer leur expérience du service obtenu en novembre 2018 à celui reçu au même mois l'année précédente, la moitié (53%) des usagers jugent que le service est le même, alors que le quart (25%) sont d'avis qu'il s'est amélioré. Seuls 13% croient que le service s'est détérioré depuis l'an dernier.



Amélioration plus perçue parmi les:
18-24 ans (33%)
Étudiants (34%)
Usagers occasionnels (38%)
Non francophones (30%)





Q9. Globalement, lorsque vous comparez votre expérience du mois de novembre 2018 au même mois l'année dernière, diriez-vous que la qualité de vos déplacements en autobus sur le réseau de la STO...? Base: Tous les répondants (n=1 002)
Q10A/B. Pour quelle raison principale diriez-vous que la qualité de vos déplacements en autobus s'est améliorée/détériorée? Base: Répondants ayant répondu amélioré (n=236) ou détérioré (n=149)

Évolution de la qualité des déplacements par secteur

Les usagers de Hull sont plus nombreux à avoir perçu une amélioration du service depuis l'an dernier, alors que ceux d'Aylmer (hors Plateau) sont plus nombreux à croire que le service s'est détérioré.

Également, on remarque sans surprise que la satisfaction moyenne des 5 dimensions du service est plus élevée chez les usagers qui ont constaté une amélioration du service depuis l'an dernier, et moins élevée chez ceux ayant perçu une détérioration.

	2018	Moyenne de la satisfaction globale sur 10*	Aylmer (hors Plateau)	Plateau	Hull (hors Plateau)	Gatineau	Buckingham	Masson-Angers
	n=1 002	n=1 002	n=200	n=200	n=202	n=250	n=75	n=75
S'EST AMÉLIORÉE	**25%**	**7,6**	**25%**	**27%**	**34%**	**18%**	**19%**	**28%**
S'est considérablement améliorée	7%	7,8	7%	7%	11%	5%	10%	5%
S'est améliorée un peu, mais pas de façon significative	18%	7,6	17%	21%	23%	14%	8%	23%
EST RESTÉE LA MÊME	**53%**	**7,4**	**48%**	**50%**	**48%**	**60%**	**60%**	**48%**
S'EST DÉTÉRIORÉE	**13%**	**6,2**	**20%**	**10%**	**8%**	**13%**	**12%**	**13%**
S'est dégradée un peu, mais pas de façon significative	8%	6,7	13%	7%	4%	8%	8%	11%
S'est considérablement dégradée	5%	5,2	6%	3%	4%	5%	4%	2%
Ne sait pas / Refus / N'utilisait pas le réseau STO en 2017	*9%*	*7,6*	*8%*	*12%*	*10%*	*9%*	*10%*	*12%*

Q9. Globalement, lorsque vous comparez votre expérience du mois de novembre 2018 au même mois l'année dernière, diriez-vous que la qualité de vos déplacements en autobus sur le réseau de la STO...?
Base: Tous les répondants (n=1 002)
*La moyenne globale des dimensions du service a été calculée en faisant la moyenne des moyennes de l'ensemble des énoncés évalués.

CONCLUSIONS

Conclusions

1. UTILISATION : augmentation du nombre de déplacements en novembre 2018.

- Comparativement aux résultats obtenus l'année dernière, en novembre, on n'observe pas plus d'usagers de la STO dans la population générale de Gatineau (31%), cependant les usagers prennent l'autobus plus souvent (33 déplacements, contre 27 en 2017). En fait, la proportion d'usagers qui effectuent 41 déplacements ou plus en novembre est en constante augmentation depuis 2015 et a plus que doublé en 4 ans (de 15% à 35%).
- Gatineau est le secteur où les déplacements sont plus nombreux cette année. Aussi, on remarque une hausse des déplacements à Aylmer (hors Plateau), Gatineau et Buckingham depuis l'an dernier.

2. SATISFACTION : hausse significative de la proportion d'usagers satisfaits.

- Près des trois quarts des usagers (72%) se disent satisfaits de la qualité des services offerts par la STO. Cette proportion constitue un très bon résultat et représente une nette amélioration depuis la dernière mesure (72%, contre 65% en 2017). Les résultats décevants obtenus en 2016 (61%, notamment en raison de travaux routiers) semblent bel et bien derrière la STO.
- Toutes les dimensions du service sont stables ou en hausse (ponctualité et outils d'information) depuis la mesure précédente. C'est dans le district du Plateau qu'on observe le plus de gains quant à la satisfaction générale et envers les divers aspects du service (notamment envers la fréquence de passage, le temps de déplacement, la ponctualité et les outils d'information).
- Les dimensions du service obtiennent toutes de bons résultats de satisfaction (70% ou plus), sauf pour la fréquence de passage qui récolte 52% d'usagers satisfaits. Cela dit, la proportion d'usagers satisfaits de la fréquence est en hausse de 10 points depuis 2016. Cet élément du service, jugé moyennement satisfaisant aux yeux des usagers, devra donc continuer d'être surveillé et bonifié, d'autant plus que c'est un des deux aspects les plus importants pour les usagers (avec le temps de déplacement).
- Deux fois plus d'usagers croient que la qualité des déplacements s'est améliorée (25%) depuis 2017 que détériorée (13%).

PROFIL DES RÉPONDANTS

Profil des répondants

Les usagers réguliers sont plus nombreux avec le profil suivant: 18-24 ans, 35-44 ans, francophones, travailleurs à temps plein, étudiants, résidents d'Aylmer (hors Plateau) et de Gatineau.

	Total	Usagers réguliers	Usagers occasionnels
	(n=1 002)	*(n=778)*	*(n=224)*
SEXE			
Homme	49%	48%	53%
Femme	51%	52%	47%
ÂGE			
18 à 24 ans	26%	29%	16%
25 à 34 ans	19%	18%	21%
35 à 44 ans	18%	19%	13%
45 à 54 ans	20%	19%	21%
55 à 64 ans	11%	11%	13%
65 ans et plus	6%	3%	16%
LANGUE MATERNELLE			
Français	71%	73%	61%
Autre	29%	27%	39%

	Total	Usagers réguliers	Usagers occasionnels
	(n=1 002)	*(n=778)*	*(n=224)*
SECTEUR DE RÉSIDENCE			
Aylmer (hors Plateau)	23%	25%	18%
Buckingham	2%	2%	4%
Gatineau	36%	38%	28%
Hull (hors Plateau)	25%	22%	38%
Masson-Angers	3%	3%	2%
District du Plateau	10%	11%	10%
OCCUPATION			
Travailleur à temps plein	59%	62%	46%
Travailleur à temps partiel	4%	4%	4%
Étudiant	24%	27%	14%
À la maison	2%	1%	8%
À la retraite	8%	5%	21%
Sans emploi, recherche emploi	2%	1%	5%
Autre	1%	1%	3%

Usagers réguliers: 11 déplacements ou plus en novembre 2018 **Usagers occasionnels**: 4 à 10 déplacements en novembre 2018
Le complément à 100% représente la non-réponse.