



STO

PRÉSENTATION

**Étude auprès des usagers du transport
en commun de la Société de transport
de l'Outaouais**

Par Caroline Roy, Vice-présidente
Version finale du 22 avril 2014

Leger

RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

L'intelligence Marketing

Léger

RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

- Léger est la plus importante firme de recherche marketing et de sondages à propriété canadienne avec plus de 600 professionnels travaillant à ses bureaux au Canada, aux États-Unis et en Europe.
- Léger est le partenaire nord-américain du plus important réseau mondial de recherche Worldwide Independent Network (WIN) of Market Research.



TABLE DES MATIÈRES

Objectifs

Méthodologie

Profil des répondants

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

2. L'image générale de la STO

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

4. La satisfaction à l'égard du Rapibus

5. La gestion de la mise en service du Rapibus

Conclusion



CONTEXTE
ET OBJECTIFS



contexte
objectifs

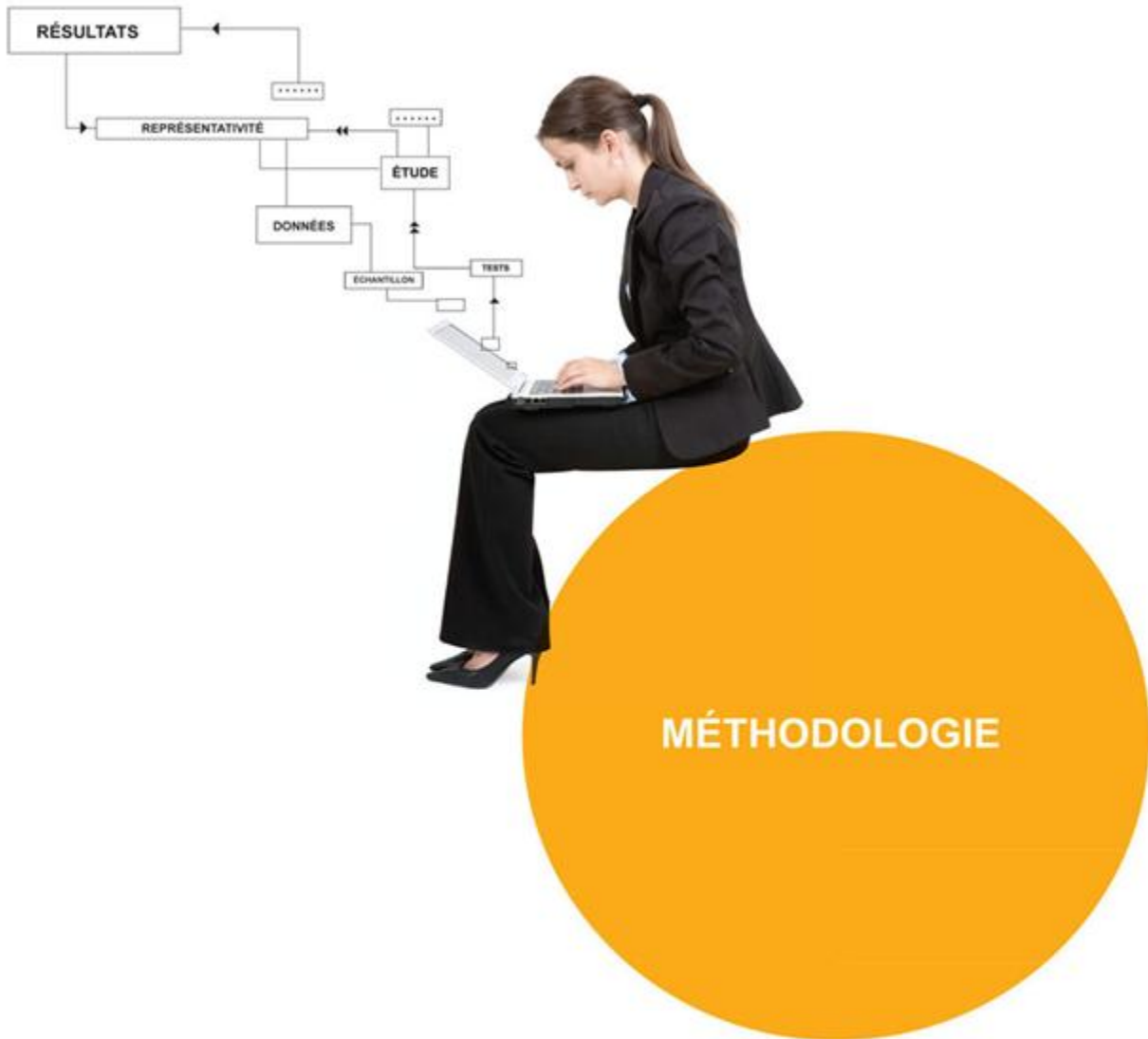


CONTEXTE ET OBJECTIFS

5

Cette étude s'inscrit dans **une démarche de mesure de satisfaction** dont la STO s'est engagée depuis 2008. Ainsi, l'objectif général est de mesurer l'impact des actions posées par la STO sur les perceptions des usagers, pour l'ensemble du réseau depuis la dernière étude de satisfaction.

- **Connaître la satisfaction** des usagers suite à leur expérience au mois de novembre 2013, soit dès les premières semaines d'opération et de rodage du Rapibus.
- **Avoir une vision claire de l'opinion** des usagers en comparaison avec les échos reçus jusqu'à maintenant.
- **Mesurer l'impact des actions posées** jusqu'à maintenant sur les perceptions des usagers.
- **Détenir un outil de gestion** pour les changements et les ajustements à venir.





MÉTHODOLOGIE

7

1 000 entrevues complétées du 19 décembre 2013 au 5 janvier 2014

Usagers de la **STO** ayant effectué au minimum 4 déplacements sur le réseau de la **STO** au cours du mois de **novembre 2013**, 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.



724 répondants
11 minutes en moyenne



276 répondants
8 minutes en moyenne



Plan échantillonnal	Nombre d'entrevues réalisées	Marge d'erreur maximale (19 fois sur 20) ¹
Aylmer	193	± 7,1%
Buckingham	200	± 6,9%
Gatineau	225	± 6,5%
Hull	221	± 6,6%
Masson-Angers	161	± 7,7%
Total	1 000	± 3,1%

Pondération des résultats selon le secteur de résidence, le sexe, l'âge et la langue maternelle.



RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

¹ À titre comparatif pour un échantillon probabiliste de même taille.



MÉTHODOLOGIE

8

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

- Les échelles **d'accord** graduées en 10 points s'interprètent de la façon suivante :

- Notes entre 1 et 4,9 : En désaccord
- Notes entre 5 et 6,9 : Moyennement d'accord
- Notes entre 7 et 10 : D'accord



MÉTHODOLOGIE

9

Définition des termes

- **Usager du transport en commun de la STO : Personne qui a effectué au moins 4 déplacements sur le réseau de la STO au cours du mois de novembre 2013.**

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 2013.

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 2013.

- **Usager du Rapibus : Usager de la STO qui a utilisé le Rapibus ou un autobus qui circule en corridor au moins 2 fois au cours du mois de novembre 2013 (parmi les usagers de la STO).**

Usager RÉGULIER du Rapibus : Usager de la STO qui a utilisé le Rapibus ou un autobus qui circule en corridor **plus de 10 fois** au cours du mois de novembre 2013.

Usager OCCASIONNEL du Rapibus : Usager de la STO qui a utilisé le Rapibus ou un autobus qui circule en corridor **entre 2 et 10 fois** au cours du mois de novembre 2013.



PROFIL DES RÉPONDANTS



PROFIL DES RÉPONDANTS

11

**Au total,
1 000 usagers
gatinois du
transport en
commun de la
STO ont participé
à l'étude.**

Ville de Gatineau Profil après pondération	Total (n=1000)	Usagers de la STO		Usagers du Rapibus		
		Réguliers (n=774)	Occasionnels (n=226)	Réguliers (n=426)	Occasionnels (n=180)	Non-usagers (n=394)
Sexe						
Homme	50%	51%	46%	55%	47%	47%
Femme	50%	49%	54%	45%	53%	53%
Âge						
18 à 24 ans	22%	21%	27%	11%	31%	26%
25 à 34 ans	21%	23%	16%	24%	21%	20%
35 à 44 ans	19%	19%	19%	21%	15%	19%
45 à 54 ans	22%	23%	19%	29%	20%	20%
55 à 64 ans	10%	11%	10%	13%	9%	9%
65 à 74 ans	3%	2%	5%	2%	4%	3%
75 ans et plus	1%	0%	4%	0%	0%	2%
Secteur de résidence						
Aylmer	19%	21%	14%	4%	13%	32%
Buckingham	3%	3%	4%	7%	4%	1%
Gatineau	37%	38%	34%	72%	37%	14%
Hull	37%	35%	44%	9%	41%	53%
Masson-Angers	4%	4%	4%	8%	6%	0%



PROFIL DES RÉPONDANTS

12

Ville de Gatineau Profil après pondération	Total (n=1000)	Usagers de la STO		Usagers du Rapibus		
		Réguliers (n=774)	Occasionnels (n=226)	Réguliers (n=426)	Occasionnels (n=180)	Non-usagers (n=394)
Langue maternelle						
Francophone	72%	72%	71%	78%	73%	68%
Non-francophone	28%	28%	29%	22%	27%	32%
Occupation principale						
Travailleur	73%	76%	65%	87%	65%	68%
- À temps plein	66%	71%	52%	83%	51%	62%
- À temps partiel	7%	5%	13%	4%	14%	6%
Étudiant	17%	18%	14%	10%	23%	19%
Retraité	5%	3%	12%	2%	7%	7%
Autres	3%	2%	8%	1%	4%	5%
Revenu familial brut annuel						
Moins de 20 000 \$	9%	8%	13%	2%	13%	12%
20 000 \$ à 39 999 \$	10%	8%	16%	6%	20%	8%
40 000 \$ à 59 999 \$	17%	17%	15%	20%	14%	15%
60 000 \$ à 79 999 \$	16%	18%	11%	18%	12%	17%
80 000 \$ à 99 999 \$	12%	13%	9%	15%	11%	12%
100 000 \$ et plus	24%	25%	21%	30%	19%	22%



1. L'UTILISATION DU TRANSPORT EN COMMUN DE LA STO



Les Gatinois USAGERS de la STO au cours du mois de novembre 2013

27%

- De la population gatinoise
(variation entre 21% et 35% selon les secteurs de résidence : 21% Buckingham, 21% Masson-Angers, 22% Gatineau, 29% Aylmer, 35% Hull)

77%

- Des usagers sont RÉGULIERS et
23% des usagers sont
OCCASIONNELS

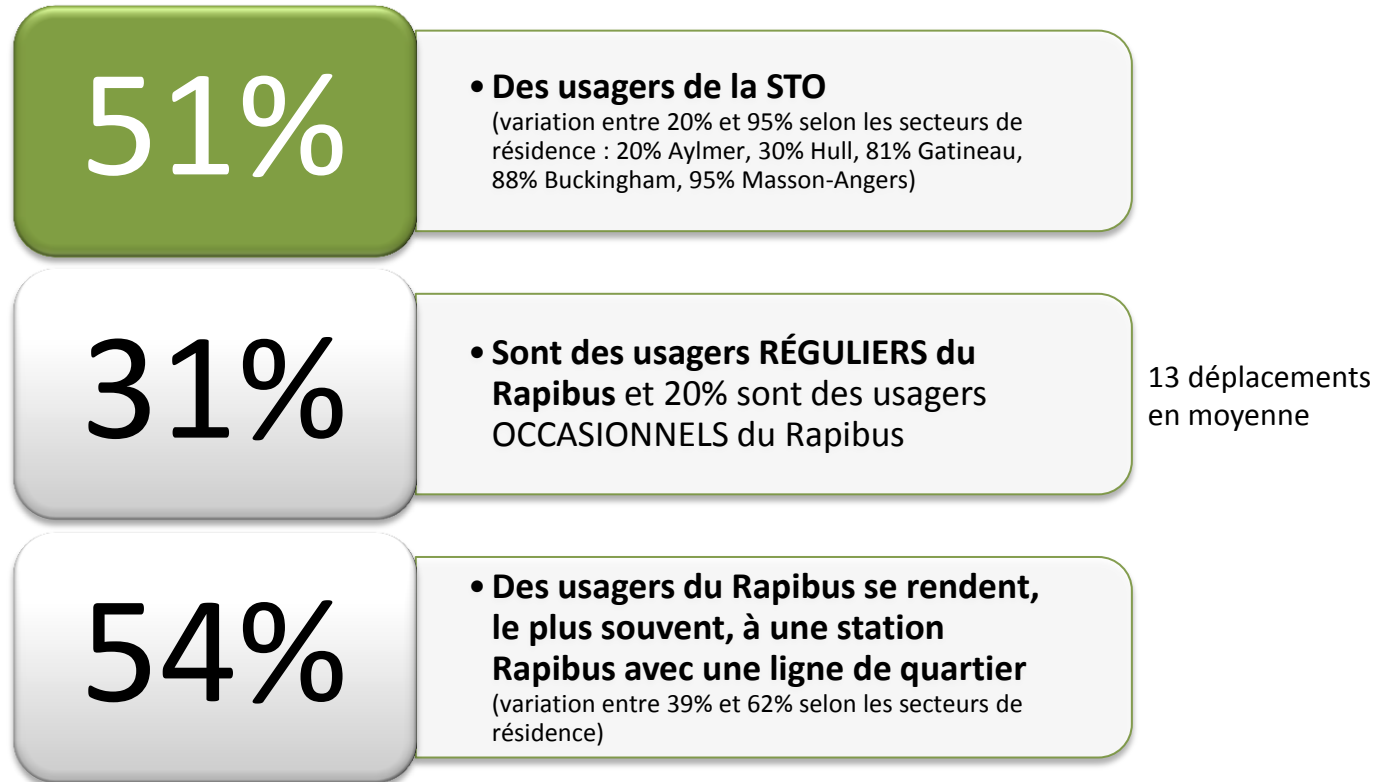
30 déplacements
en moyenne

85%

- Des usagers de la STO se déplacent
durant les périodes de pointe et
40% et/ou en période hors pointe



Les USAGERS de la STO ayant utilisé les services du RAPIBUS au cours du mois de novembre 2013



2. L'IMAGE GÉNÉRALE DE LA STO



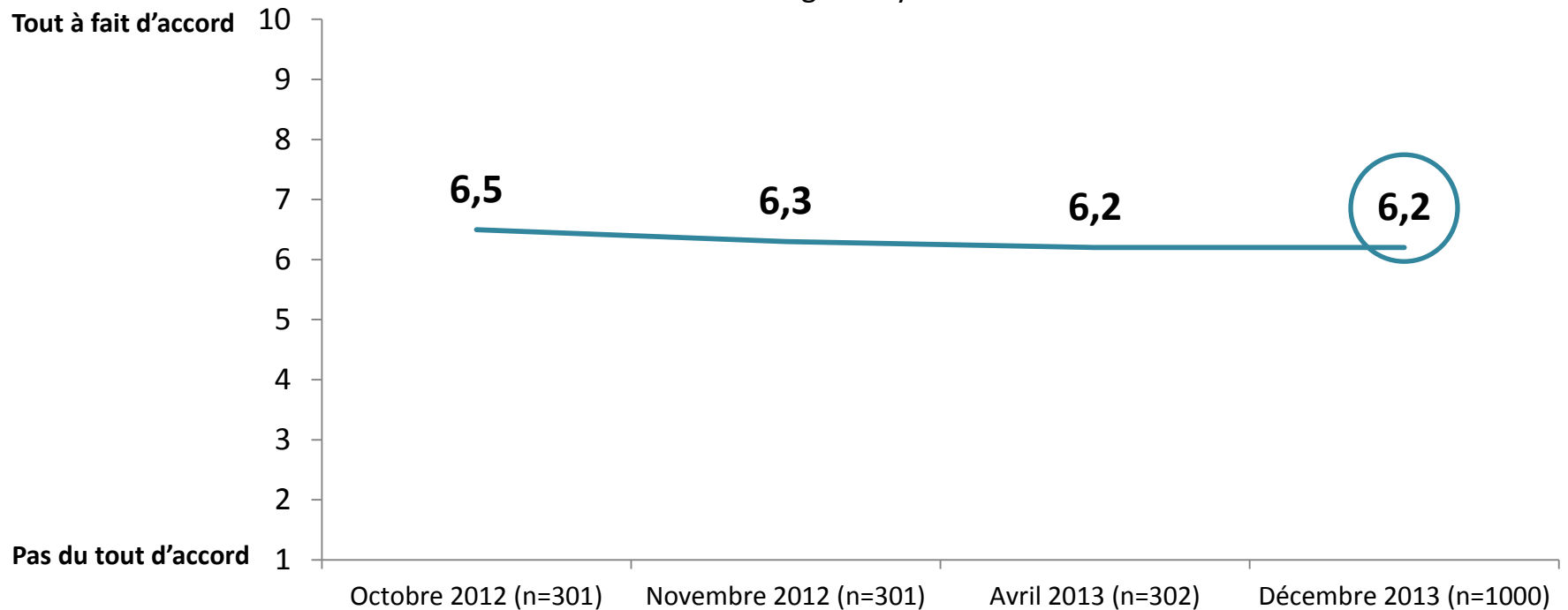
L'IMAGE GÉNÉRALE DE LA STO

17

**Globalement, la perception des usagers de la STO
à l'égard de la transparence de l'entreprise est relativement stable**

La STO est une entreprise transparente (qui ne cache rien)

Degré moyen d'accord sur 10



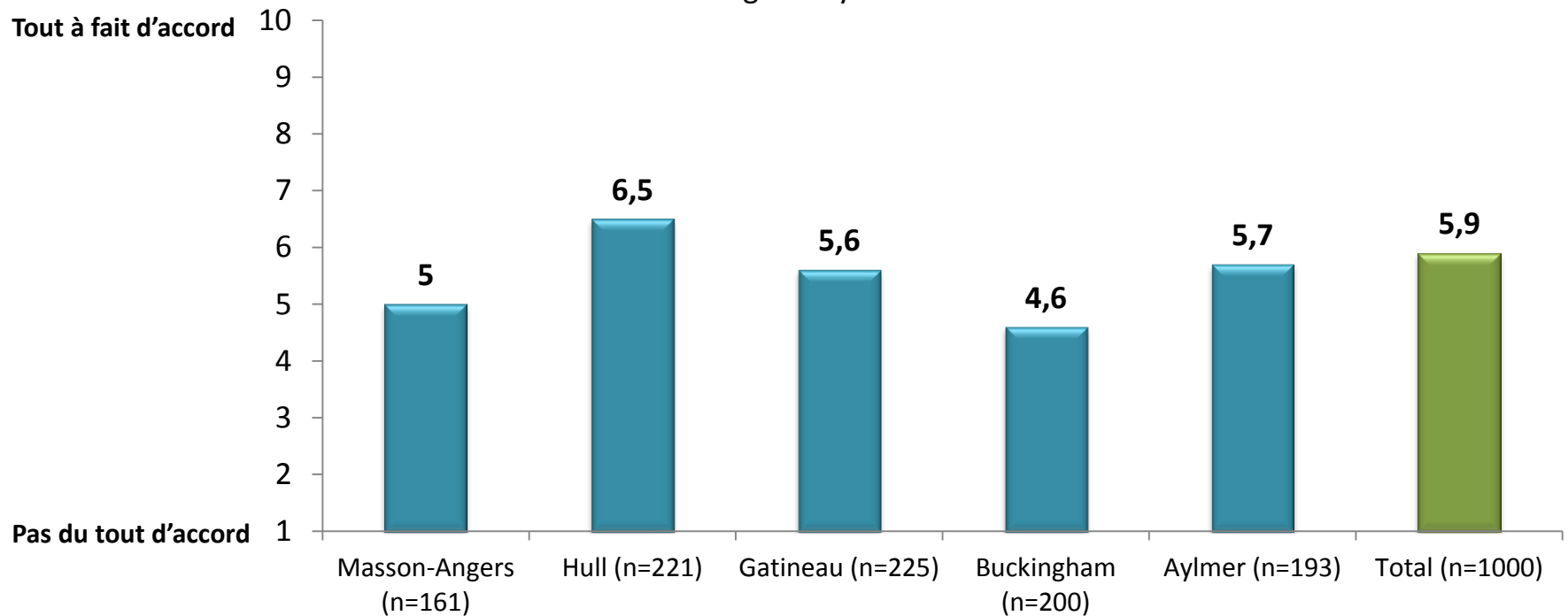


L'IMAGE GÉNÉRALE DE LA STO

Les usagers interrogés sont moyennement d'accord avec l'énoncé stipulant que la STO offre un service adapté aux besoins

La STO offre un service adapté aux besoins des usagers

Degré moyen d'accord sur 10





3. LA SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DES SERVICES DE LA STO

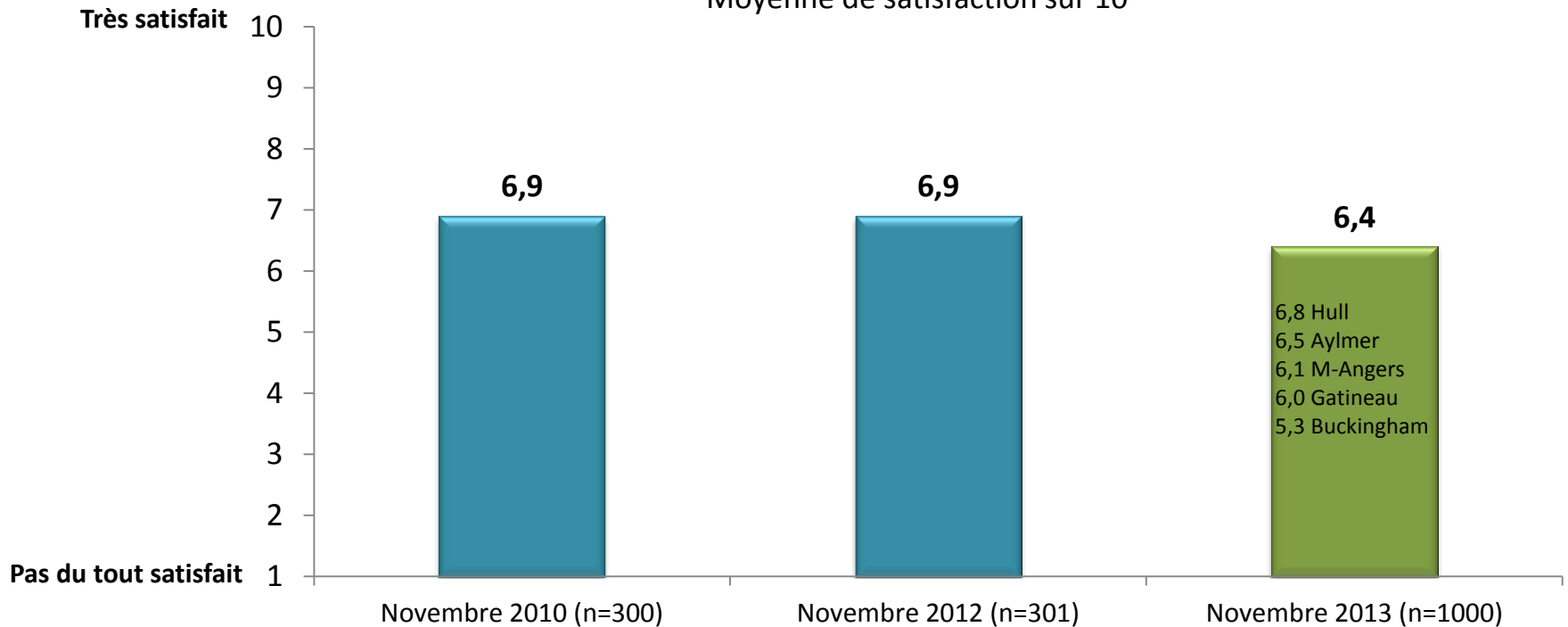


LA SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DES SERVICES DE LA STO

Les usagers gatinois de la STO accordent une note moyennement satisfaisante à la qualité des services offerts en général par la STO

La qualité des services offerts en général

Moyenne de satisfaction sur 10



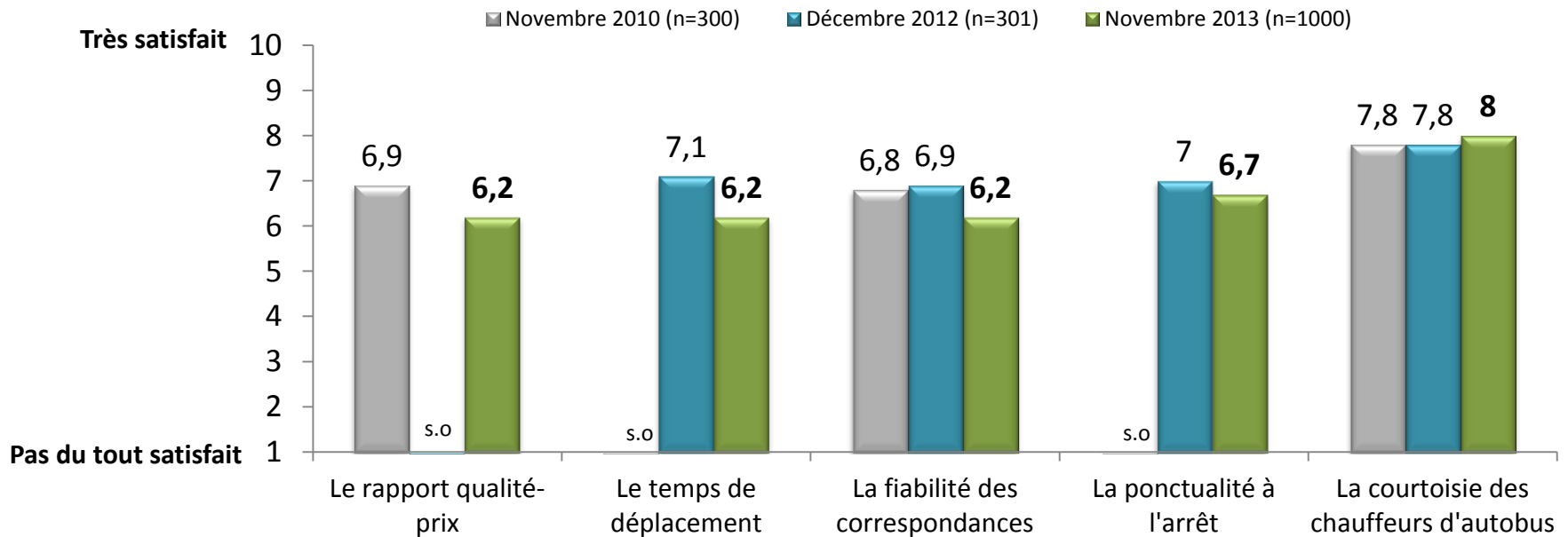


LA SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DES SERVICES DE LA STO

Outre pour la courtoisie des chauffeurs d'autobus, les usagers de la STO sont moyennement satisfaits des services reçus

L'évaluation de 5 dimensions de la prestation de services de la STO au cours du mois de novembre 2013

Moyenne de satisfaction sur 10



4. LA SATISFACTION À L'ÉGARD DU RAPIBUS

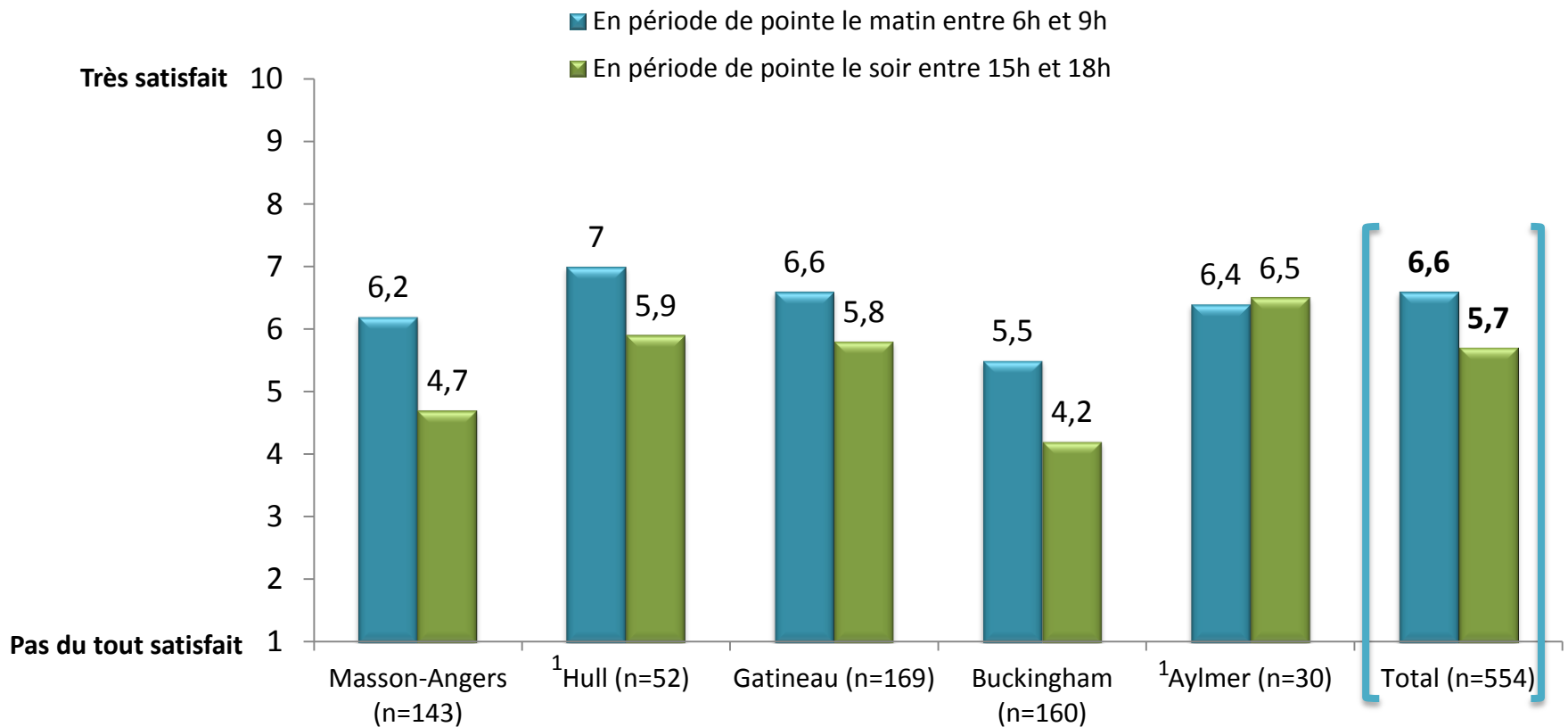
**51% des usagers de la STO
ont utilisé les services du
Rapibus au mois de
novembre 2013**



LA SATISFACTION À L'ÉGARD DU RAPIBUS

Les services de la STO en période de pointe

Les usagers du Rapibus sont moyennement satisfaits des services de la STO en période de pointe

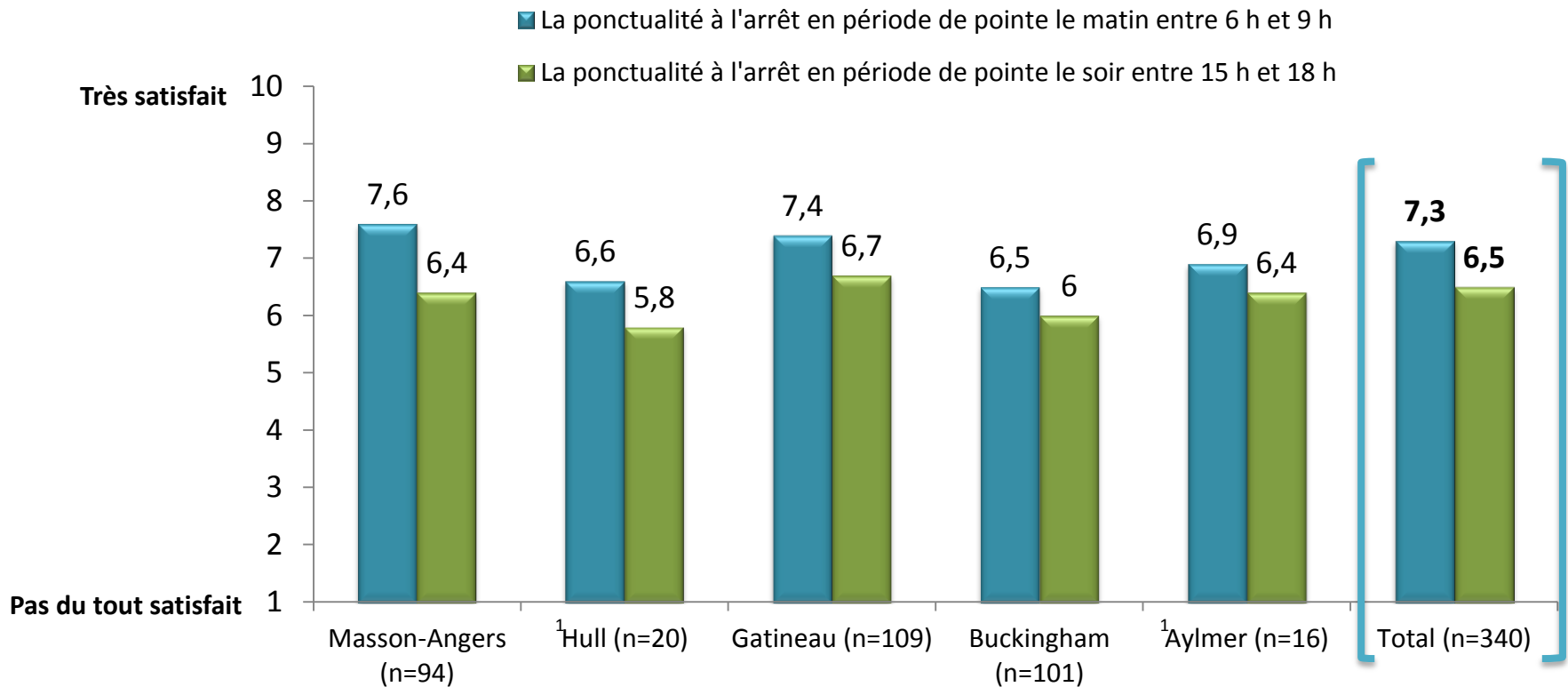




LA SATISFACTION À L'ÉGARD DU RAPIBUS

La ponctualité à l'arrêt en période de pointe le matin et le soir

Les usagers du Rapibus qui se rendent à la station du Rapibus avec une ligne de quartier sont plus satisfaits de la PONCTUALITÉ À L'ARRÊT en période de pointe le matin que le soir



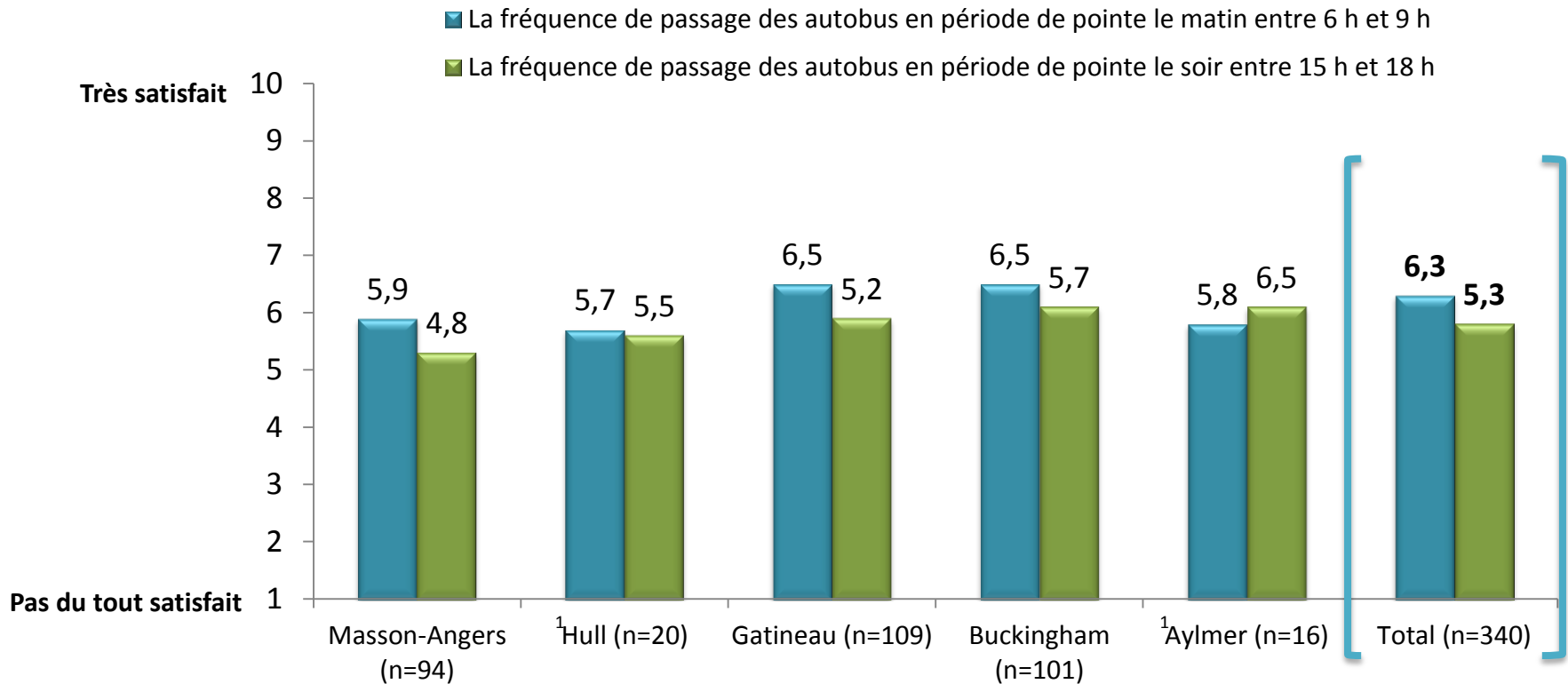
¹ Compte tenu du faible nombre de répondants, ces deux secteurs ont très peu d'impacts sur les résultats totaux. Ces usagers représentent une clientèle moins naturelle du Rapibus en raison de leur situation géographique et de la configuration du réseau. Et, les résultats sont présentés à titre informatif seulement vu le faible nombre de répondants.



LA SATISFACTION À L'ÉGARD DU RAPIBUS

La fréquence de passage des autobus en période de pointe le matin et le soir

Les usagers du Rapibus qui se rendent à la station du Rapibus avec une ligne de quartier sont moyennement satisfaits de la FRÉQUENCE DE PASSAGE des autobus en période de pointe



¹ Compte tenu du faible nombre de répondants, ces deux secteurs ont très peu d'impacts sur les résultats totaux. Ces usagers représentent une clientèle moins naturelle du Rapibus en raison de leur situation géographique et de la configuration du réseau. Et, les résultats sont présentés à titre informatif seulement vu le faible nombre de répondants.



LA SATISFACTION À L'ÉGARD DU RAPIBUS

L'amélioration des déplacements depuis la mise en service du Rapibus

Point de vue des usagers de Buckingham, Gatineau et Masson-Angers

11% usagers considèrent que la qualité de leurs déplacements s'est **CONSIDÉRABLEMENT AMÉLIORÉE** (notamment chez les 25-34 ans (21%))

52% usagers estiment qu'elle est restée **PLUS ou MOINS** semblable (pas de changements significatifs)

34% usagers sont d'avis qu'elle s'est **CONSIDÉRABLEMENT DÉGRADÉE**

Globalement, depuis l'arrivée du Rapibus, diriez-vous que la qualité vos déplacements ... ? Base : les usagers de la STO qui demeurent dans les secteurs Buckingham, Gatineau et Masson-Angers	Total Usagers (n=586)	Secteur Buckingham (n=200)	Secteur Gatineau (n=225)	Secteur Masson-Angers (n=161)
S'est considérablement améliorée	11%	9%	12%	3%
Est plus ou moins demeurée similaire	52%	35%	53%	54%
• S'est améliorée un peu, mais pas de façon significative	15%	9%	15%	20%
• Est restée la même	15%	6%	15%	13%
• S'est dégradée un peu, mais pas de façon significative	22%	20%	22%	21%
S'est considérablement dégradée	34%	53%	31%	42%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	3%	3%	5%	1%

5. LA GESTION DE LA MISE EN SERVICE DU RAPIBUS



LA GESTION DE LA MISE EN SERVICE DU RAPIBUS

Le satisfaction des usagers à l'égard des interventions de la STO

Les usagers de la STO sont moyennement satisfaits de la gestion de la STO après les premières semaines de la mise en service du Rapibus

La STO et les premières semaines de vie du Rapibus

(1=pas du tout satisfait et 10= très satisfait)

Les interventions évaluées	Total Usagers (n=1000)	Secteur Aylmer ¹ (n=193)	Secteur Buckingham (n=200)	Secteur Gatineau (n=225)	Secteur Hull ¹ (n=221)	Secteur Masson-Angers (n=161)
La facilité à émettre des commentaires ou des plaintes à la STO	6,0	6,0	5,2	5,8	6,5	5,5
Les efforts de la STO et son implication dans la résolution des problèmes rencontrés dans les premières semaines du Rapibus	5,5	5,0	4,6	5,4	6,0	5,3
La rapidité de la STO à apporter des améliorations dans les premières semaines du Rapibus	5,3	5,0	4,4	5,3	5,6	5,1
Moyenne globale de satisfaction à l'égard des interventions de la STO	5,8	5,7	4,9	5,6	6,2	5,3

¹ Ces usagers représentent une clientèle moins naturelle du Rapibus en raison de leur situation géographique et de la configuration du réseau.



LA GESTION DE LA MISE EN SERVICE DU RAPIBUS

Le sentiment de se sentir informé par la STO

Le mode de fonctionnement du Rapibus avant sa mise en service

48% Usagers de la STO considèrent avoir été **BIEN** INFORMÉS

40% Usagers de la STO considèrent avoir été **MAL** INFORMÉS

Personnellement, considérez-vous avoir été très bien informé, plutôt bien, plutôt mal ou très mal informé par la STO sur ... ?	Total Usagers	Secteur Aylmer ¹	Secteur Buckingham	Secteur Gatineau	Secteur Hull ¹	Secteur Masson-Angers
Base : les usagers de la STO						
Le mode de fonctionnement du Rapibus avant sa mise en service	(n=1 000)	(n=193)	(n=200)	(n=225)	(n=221)	(n=161)
TOTAL BIEN INFORMÉ	48%	37%	55%	52%	49%	60%
Très bien informé	13%	7%	16%	18%	12%	12%
Plutôt bien informé	35%	30%	39%	34%	38%	49%
TOTAL MAL INFORMÉ	40%	44%	40%	42%	36%	37%
Plutôt mal informé	23%	25%	24%	22%	22%	25%
Très mal informé	17%	19%	16%	20%	14%	12%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	11%	19%	6%	6%	14%	2%

¹ Ces usagers représentent une clientèle moins naturelle du Rapibus en raison de leur situation géographique et de la configuration du réseau.



LA GESTION DE LA MISE EN SERVICE DU RAPIBUS

Le sentiment de se sentir informé par la STO

Les changements apportés au Rapibus depuis sa mise en service

42% Usagers de la STO considèrent avoir été **BIEN** INFORMÉS

40% Usagers de la STO considèrent avoir été **MAL** INFORMÉS

Personnellement, considérez-vous avoir été très bien informé, plutôt bien, plutôt mal ou très mal informé par la STO sur ... ? Base : les usagers de la STO	Total Usagers	Secteur Aylmer ¹	Secteur Buckingham	Secteur Gatineau	Secteur Hull ¹	Secteur Masson-Angers
Les changements apportés au Rapibus depuis sa mise en service	(n=1 000)	(n=193)	(n=200)	(n=225)	(n=221)	(n=161)
TOTAL BIEN INFORMÉ	42%	26%	45%	48%	41%	62%
Très bien informé	10%	2%	8%	12%	12%	10%
Plutôt bien informé	32%	24%	37%	36%	30%	52%
TOTAL MAL INFORMÉ	40%	43%	48%	44%	35%	30%
Plutôt mal informé	24%	27%	28%	21%	26%	20%
Très mal informé	16%	16%	21%	23%	9%	11%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	18%	31%	6%	9%	23%	8%

¹ Ces usagers représentent une clientèle moins naturelle du Rapibus en raison de leur situation géographique et de la configuration du réseau.



LA GESTION DE LA MISE EN SERVICE DU RAPIBUS

31

La réintroduction de lignes Express dans Buckingham et Masson-Angers

Il a été annoncé aux usagers du réseau de transport de la STO demeurant dans les secteurs Buckingham et Masson-Angers que celle-ci réintroduira cinq voyages tôt le matin sur des lignes Express dans leur quartier.

46% OUI, c'est **utile**

47% NON, ce ne sera **inutile**

La STO réintroduira 5 voyages tôt le matin sur des lignes Express à partir de janvier prochain dans les secteurs de Buckingham et Masson-Angers À quel point ce changement est-il utile pour vous? Diriez-vous que c'est ... ? Base : les usagers de la STO qui demeurent dans les secteurs Buckingham et Masson-Angers	Total Usagers (n=361)	Secteur Buckingham (n=200)	Secteur Masson-Angers (n=161)
TOTAL UTILE	46%	52%	40%
➤ Très utile	31%	36%	27%
➤ Plutôt utile	15%	16%	13%
TOTAL INUTILE	47%	39%	55%
➤ Plutôt inutile	25%	14%	34%
➤ Très inutile	22%	25%	21%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	7%	9%	5%



LA GESTION DE LA MISE EN SERVICE DU RAPIBUS

Les priorités d'intervention sur le Rapibus pour améliorer les temps de déplacement

Parmi les 6 mesures pour améliorer les temps de déplacement sur le réseau en général avec le Rapibus

45%

Usagers priorisant l'augmentation de la fréquence pour les lignes de quartier

Parmi les mesures suivantes, quelle devrait être LA priorité de la STO pour améliorer les temps de déplacement sur le réseau en général et avec le Rapibus ? Base : les usagers de la STO	Total Usagers (n=1 000)	Sect. Aylmer (n=193)	Sect. Buckingham (n=200)	Sect. Gatineau (n=225)	Sect. Hull (n=221)	Sect. Masson-Angers (n=161)
Plus de fréquence pour les lignes de quartier	45%	47%	22%	44%	49%	39%
Meilleure synchronisation pour les correspondances	16%	17%	20%	13%	18%	24%
Modification de parcours	13%	12%	34%	12%	10%	19%
Embarquement par les 3 portes dans les autobus articulés	7%	3%	6%	11%	5%	7%
Donner une plus grande priorité aux autobus dans les intersections	6%	6%	8%	7%	5%	6%
Aucune priorité selon moi, les temps de déplacement actuels me conviennent	5%	7%	7%	5%	5%	4%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	8%	8%	3%	8%	8%	1%



EN CONCLUSION



EN CONCLUSION

34

Pour l'ensemble des usagers ...

- On accorde à la STO une note de **MOYENNEMENT SATISFAIT** pour la qualité des services offerts en général (6,4/10)
- La courtoisie des chauffeurs demeure l'aspect auquel on accorde le plus haut niveau de satisfaction (8/10)



EN CONCLUSION

35

En ce qui a trait aux usagers du RAPIBUS, *au cours du premier mois de mise en service, novembre...*

- 11% considèrent que la qualité de leurs déplacements s'est **CONSIDÉRABLEMENT améliorée**
- 34% considèrent que la qualité de leurs déplacements s'est **CONSIDÉRABLEMENT détériorée**

Les usagers de Buckingham et de Masson-Angers sont plus nombreux à être de cet avis.



EN CONCLUSION

36

Deux facteurs sont à prioriser pour agir sur la satisfaction générale de la clientèle, et ce pour l'ensemble du réseau :

- La fiabilité des correspondances
- Les temps de déplacement

Du point de vue des usagers, l'amélioration des temps de déplacement passe principalement par *l'amélioration de la fréquence des lignes de quartier* sauf pour les usagers de Buckingham qui priorisent la modification des parcours actuels.

