

Enquête de satisfaction à l'égard des services de la STO et du réseau Rapibus

Cette enquête s'inscrit dans une démarche de mesure continue de satisfaction que la Société de transport de l'Outaouais (STO) réalise tous les automnes 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 depuis la dernière enquête de satisfaction.

La STO souhaitait également connaître la satisfaction plus spécifique des usagers du Rapibus dès le premier mois de la mise en service et de rodage, soit le mois de novembre 2013, et ainsi se doter d'une mesure de base afin de suivre l'évolution de cette satisfaction dans le temps.

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

Faits saillants

Usagers de la STO

- On accorde à la STO une note moyennement satisfaisante 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).

	n=1000	Satisfaction moyenne sur 10
Qualité générale des services offerts		6,4
Rapport qualité-prix		6,2
Temps de déplacement		6,2
Fiabilité des correspondances		6,2
Ponctualité à l'arrêt		6,7
Courtoisie des chauffeurs d'autobus		8,0

- En ce qui a trait à une **offre de service adaptée aux besoins des usagers**, on octroie une note moyennement satisfaisante (5,9/10).

	Degré moyen d'accord sur 10
Total (n=1000)	5,9
Masson-Angers (n=161)	5
Hull (n=221)	6,5
Gatineau (n=225)	5,6
Buckingham (n=200)	4,6
Aylmer (n=193)	5,7

Usagers du Rapibus

En ce qui a trait aux répondants ayant utilisé le Rapibus en novembre :

- 6,6 est la moyenne accordée à **la satisfaction à l'égard des services de la STO** en période de pointe du matin et 5,7 pour la période de pointe de l'après-midi;
- **Les lignes de quartier** récoltent un score satisfaisant en ce qui a trait à la **ponctualité** en période de pointe du matin (7,3/10) alors que la satisfaction à l'égard de la ponctualité en période de pointe de l'après-midi est moyennement satisfaisante (6,5/10);
- **La fréquence des lignes de quartier** est considérée comme moyennement satisfaisante en période de pointe du matin (6,3/10) ainsi qu'en période de pointe de l'après-midi (5,3/10).

Au cours du premier mois de mise en service, soit le mois de novembre seulement :

- 11 % des répondants considèrent que la qualité de leurs déplacements s'est considérablement améliorée;
- 34 % considèrent que la qualité de leurs déplacements s'est considérablement détériorée; *Les répondants de Buckingham et de Masson-Angers sont plus nombreux à être de cet avis.*
- 52 % considèrent que la qualité de leurs déplacements est demeurée plus ou moins similaire.
- De ce 52 % :
 - 15 % considèrent que la qualité s'est améliorée un peu;
 - 15 % considèrent que la qualité est restée la même;
 - 22 % considèrent que la qualité s'est dégradée un peu.

Leviers de la satisfaction

Du point de vue des personnes sondées, 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

Pour l'ensemble des répondants, l'amélioration des temps de déplacement passe principalement par l'amélioration de la fréquence des lignes de quartier, sauf pour les répondants de Buckingham qui priorisent la modification des parcours.

Méthodologie

L'enquête 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 et deux déplacements en corridor Rapibus, au mois de novembre 2013).

1 000 usagers de la STO ont répondu au sondage entre le 19 décembre 2013 et le 5 janvier 2014 :

- soit par téléphone (échantillon aléatoire) : 724 répondants;
- soit par Internet (membres du panel d'internautes de Léger) : 276 répondants.

Cet échantillon probabiliste représente une marge d'erreur maximale de 3,1 %, 19 fois sur 20.

Entre 161 et 225 entrevues ont été réalisées dans chaque secteur, soit Aylmer, Buckingham, Gatineau, Hull et Masson-Angers. Ainsi, la marge d'erreur pour chacun des secteurs oscille entre 6,5 % et 7,7 %.

Un échantillon de 606 répondants usagers du Rapibus a été constitué dans le cadre de cette enquête pour une marge d'erreur de +/- 4 %.

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.

