

Sondage auprès de la population et de la clientèle

D'excellentes notes au bulletin de la STO!

Enquête réalisée par Impact Recherche **MARKETING ET COMMUNICATION**.
Marge d'erreur 3,1 % pour la population générale et 5,7 % pour les usagers,
le tout dans un intervalle de confiance de 95 %, 19 fois sur 20.
(Automne 2008)

L'image projetée par la STO

	Population générale	Usagers
La STO... projette une image positive auprès de la population de Gatineau	82 %	85 %
est un acteur majeur du développement durable	79 %	84 %
offre des transports respectueux de l'environnement	75 %	83 %
contribue à l'essor économique de la Ville de Gatineau	75 %	80 %

Volet « Usagers »

Le profil des usagers

Femmes	53 %
Age moyen	39 ans
Travailleurs	73 %
Étudiants	15 %
Revenu familial moyen	74 000 \$
Utilisation : 5 jours et plus	71 %
Depuis 10 ans et plus	39 %

Les raisons d'usage du transport en commun

Raisons pratiques	47 %
Raisons économiques	40 %
Sans voiture	27 %
Raisons environnementales	21 %

La satisfaction à l'égard des composantes du service

Fiabilité des temps de déplacement	91 %
Temps de déplacement en pointe	86 %
Temps de déplacement hors pointe	69 %
Fiabilité des correspondances	69 %
Respect des horaires d'autobus	89 %
Information à l'arrêt	77 %
Tarifs	83 %
Disponibilité des sièges dans l'autobus	72 %
Courtoisie des chauffeurs	93 %
Qualité de conduite des chauffeurs	93 %
Propreté à l'intérieur des autobus	95 %
Propreté à l'arrêt d'autobus	91 %
Disponibilité d'abribus et de bancs le long des parcours	81 %
Disponibilité d'espace dans les Parc-o-bus	83 %
Qualité de service lors des jours fériés	89 %
Service du samedi	83 %
Service du dimanche	70 %
Heure de fin de service des lignes express et interzone	74 %
Heures de fin de service des lignes régulières	85 %

Ce qui inciterait les usagers à utiliser davantage le TEC

D'une part, les usagers réguliers (71%) et les usagers occasionnels (26%) sont unanimes; **une plus grande fréquence de passage** est le paramètre le plus important.

D'autre part, **les tarifs moins chers** inciteraient également les usagers occasionnels (26 %) à utiliser le transport en commun.

Importance à l'égard du service

La fiabilité du service et **la qualité du service** ressortent parmi les éléments les plus importants pour la clientèle à l'égard du transport en commun.

Rétention

91% des usagers actuels estiment qu'il est **très probable** et **probable** qu'ils demeurent des usagers du transport en commun **l'an prochain**.

RAPIBUS

92 % de la population générale se déclare en faveur de la réalisation du projet Rapibus.

Les données issues de ce sondage sont très précieuses pour la STO et les constats qui en découlent sont révélateurs et extrêmement utiles afin d'orienter les actions futures.

La STO vous remercie de votre précieuse collaboration!

