

Révision du service dans le secteur de l'Hôpital de Gatineau

Rapport de consultation



Avril 2020

Direction développement, marketing
et communications

Synthèse

L'agrandissement des installations de l'Hôpital de Gatineau ainsi que l'ajout d'une faculté de médecine et d'un groupe de médecine familiale universitaire, d'ici la fin de l'année 2020, engendreront un nombre plus élevé de déplacements vers ce pôle d'activités.

La STO a donc souhaité revoir la desserte du secteur afin d'offrir un service efficace pour les employés et la clientèle résidant dans les quartiers environnants, mais aussi pour faciliter les liens en provenance des autres secteurs de Gatineau via les principales stations du corridor Rapibus. Elle propose également d'installer un arrêt sur le site même de l'Hôpital de Gatineau, qui serait desservi par deux lignes locales du réseau.

La STO a donc communiqué les changements proposés et a invité les citoyens à faire part de leur appréciation et de leurs commentaires lors d'une consultation qui s'est déroulée sur une période de trois semaines, du 10 février au 1^{er} mars 2020.

Au total, 314 personnes ont complété le questionnaire en ligne.

De façon générale, les changements proposés pour les différentes lignes recueillent davantage d'opinions positives que négatives. En particulier, l'augmentation de certaines fréquences et la desserte sur le site même de l'Hôpital donc perçues très favorablement.

Globalement, 65 % des clients actuels de la STO donnent une appréciation positive de la proposition de service, alors que 26 % en donnent une appréciation négative. Ils sont respectivement 24 % et 23 % à avoir l'intention d'utiliser davantage le service en période de pointe et en journée.

De leur côté, les non-utilisateurs du transport en commun sont 47 % à indiquer qu'ils prendraient probablement l'autobus aux heures de pointe si les changements proposés étaient mis en place. 38 % envisagent d'utiliser le service pendant la journée.

Parmi les commentaires soumis par une centaine des répondants, notons des critiques quant à l'augmentation du temps de parcours sur certaines lignes, ainsi que des demandes quant à l'ajout de service en fin de semaine et l'augmentation de la fréquence et de l'étendue de service, autant en période de pointe qu'en dehors des heures de pointe.

Les réponses reçues ont permis d'étudier des modifications possibles à la proposition de service.

Le service d'automne sera adopté par le conseil d'administration de la STO le 25 juin, et les changements entreront en vigueur le 24 août 2020.

Table des matières

Mise en contexte	5
Objectifs de la révision du réseau	5
Processus de révision du réseau	5
Le processus de consultation	6
Objectifs de la consultation.....	6
Information en ligne.....	6
Plan de communication	6
Méthodologie.....	7
Nombre et profil des répondants	8
Présentation des points de vue exprimés	11
Appréciation des changements proposés pour la ligne 62	11
Appréciation des changements proposés pour la ligne 65	12
Appréciation des changements proposés pour la ligne 68	12
Appréciation des changements proposés pour la ligne 76	13
Appréciation globale de la proposition de service	13
Intentions d'utilisation du service	15
Commentaires.....	16
Conclusion et pistes de réflexion.....	17
Annexe I - Information en ligne.....	18
Annexe II – Questionnaire de consultation.....	23

Mise en contexte

Objectifs de la révision du réseau

L'agrandissement des installations de l'Hôpital de Gatineau ainsi que l'ajout d'une faculté de médecine et d'un groupe de médecine familiale universitaire engendreront un nombre plus élevé de déplacements vers ce pôle d'activités.

La STO a donc proposé des modifications au service d'autobus des lignes 62, 65 et 76 afin d'améliorer la desserte de l'Hôpital de Gatineau et des autres services de santé situés à proximité, non seulement en offrant un service efficace pour les secteurs environnants, mais aussi en facilitant les liens en provenance des autres secteurs de Gatineau.

Processus de révision du réseau

À l'automne 2019, la STO a procédé à l'analyse du réseau actuel du secteur de l'Hôpital, notamment les données d'achalandage des lignes et les commentaires de la clientèle.

Elle a également travaillé en collaboration avec le CISSS de l'Outaouais et pris connaissance du diagnostic réalisé par le Centre de gestion des déplacements de Gatineau et de sa région, MOBI-O, qui fait état des lieux de résidence et des habitudes de déplacements des employés.

Ces données ont permis d'orienter le développement de scénarios, élaborés lors d'un atelier de travail impliquant des employés de plusieurs services : planification, marketing, service des relations avec la clientèle et exploitation.

Les scénarios ont été analysés et les meilleures idées combinées afin d'aboutir à une proposition de service.

Les citoyens de Gatineau ont été invités à prendre connaissance de ce réseau proposé dans le cadre d'une consultation publique réalisée au mois de février 2020. Les commentaires reçus sont présentés dans le présent rapport.

Ils ont été livrés au Service de la planification du réseau dans les jours suivant la fin de la consultation afin qu'ils puissent orienter des ajustements à la proposition de service initiale.

Des modifications ont été apportées au courant du mois de mars et d'avril, et c'est une proposition de service révisée qui sera adoptée par le conseil d'administration de la STO le 25 juin 2020 (au lieu de l'adoption prévue le 30 avril, en raison de la COVID-19).

Le nouveau service entrera en vigueur le 24 août 2020.

Le processus de consultation

Objectifs de la consultation

La consultation publique visait à tester les changements proposés auprès des utilisateurs actuels des trois lignes d'autobus concernées, mais aussi auprès des utilisateurs potentiels du service, notamment les employés de l'Hôpital qui sont actuellement peu nombreux à prendre l'autobus et qui connaissent peu le réseau de transport en commun.

Information en ligne

Toute l'information était disponible dans la section « Consultations publiques » du site Web de la STO. Celle-ci est facilement accessible à l'adresse sto.ca/consultation.

Une page principale présentait la démarche et les enjeux de la consultation. L'information était ensuite scindée en deux pages pour répondre aux besoins d'information des différents profils de citoyens :

- Les clients actuels de la STO pouvaient consulter les détails des changements proposés aux différentes lignes;
- Les non-utilisateurs du transport en commun avaient accès à de l'information générale sur le fonctionnement du réseau proposé à destination de l'Hôpital de Gatineau.

Ces deux pages Web sont présentées à l'annexe I.

Plan de communication

Afin d'encourager le plus grand nombre possible de clients et de citoyens à s'informer et à faire part de leurs commentaires, la STO a utilisé différents outils de communication :

- Image rotative en page d'accueil du sto.ca du 10 février au 1^{er} mars (voir ci-contre);
- Publication sur la page Facebook de la STO le 16 février, ayant rejoint plus de 2 000 personnes;
- Publication sponsorisée sur Facebook (plus de 23 000 personnes atteintes);
- Publications sur le compte Twitter [@STO_Gatineau](https://twitter.com/STO_Gatineau) le 13 février (plus de 1 600 impressions) ainsi que sur le compte [@STO_direct](https://twitter.com/STO_direct) les 10 et 27 février (respectivement 111 et 501 impressions).
- Mention dans l'Infolettre de la STO du 19 février envoyée par courriel (plus de 16 000 abonnés);
- Promotion sur les écrans ACL à la station de la Cité;



- Message sur les panneaux à messages variables aux stations de la Gappe et de la Cité et à bord des autobus sur les lignes 62, 65 et 76;
- Alertes Info-réseau envoyées aux abonnés des lignes 62, 65 et 76;
- Bannière sur l'application Transit du 10 février au 1^{er} mars ayant généré plus de 1 500 « taps »;
- Message lors de l'attente sur la ligne téléphonique du Service des relations avec la clientèle au 819 770-3242;
- Affichage dans les abribus aux stations de la Gappe et de la Cité;
- Affichage aux 14 arrêts les plus achalandés du secteur (ci-contre);
- Affichage à l'Hôpital de Gatineau.

La STO a également tenu **deux kiosques à l'Hôpital de Gatineau**, en collaboration avec le CISSS de l'Outaouais et MOBI-O, les 25 et 26 février.

Tous ces envois, publications et activités invitaient les personnes intéressées à consulter le sto.ca/consultation pour prendre connaissance des modifications proposées et participer à la consultation.

Entre le 10 février et le 1^{er} mars, la page Web sur la consultation a été vue **plus de 3 500 fois**.

Méthodologie

Un questionnaire a été mis en ligne du 10 février au 1^{er} mars. Il était disponible en français et en anglais, et adapté aux ordinateurs et aux appareils mobiles.

Le formulaire était composé de 15 questions pour les utilisateurs actuels du transport en commun et de 10 questions pour les non-utilisateurs. Le temps médian requis pour répondre à l'ensemble des questions a été de 6 minutes.

Le questionnaire est reproduit à l'annexe II.



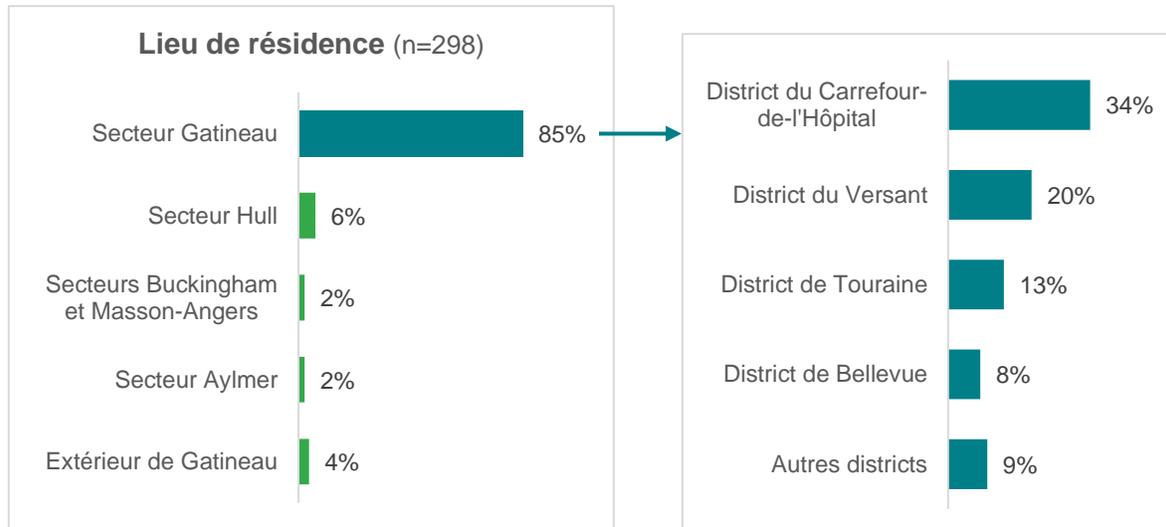
Nombre et profil des répondants

314 questionnaires complets ont été reçus.¹

Lieu de résidence

298 répondants ont fourni un code postal valide (Q22), ce qui a permis de déterminer leur lieu de résidence.

85 % résident dans le secteur Gatineau, et 68 % dans les trois districts les plus concernés par les modifications proposées, soit du Carrefour-de-l'Hôpital (34 %), du Versant (20 %) et de Touraine (13 %).



Langue

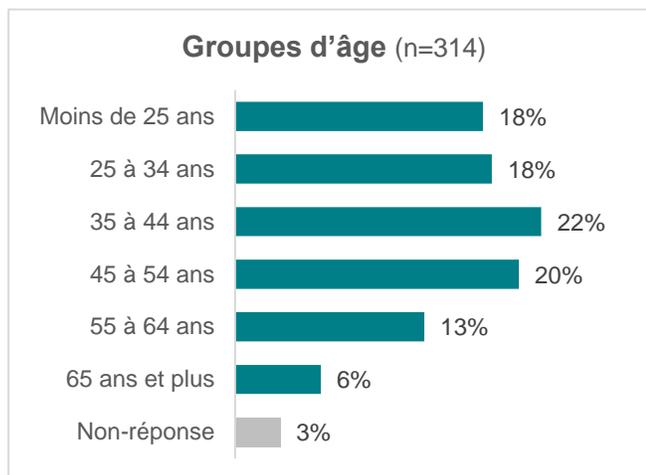
88 % des répondants ont complété le formulaire en français, tandis que 12 % l'ont complété en anglais.

Genre (Q19)

Les femmes sont largement surreprésentées, puisqu'elles représentent 60 % des répondants. 37 % sont des hommes et 4 % ont préféré ne pas répondre.

Âge (Q20)

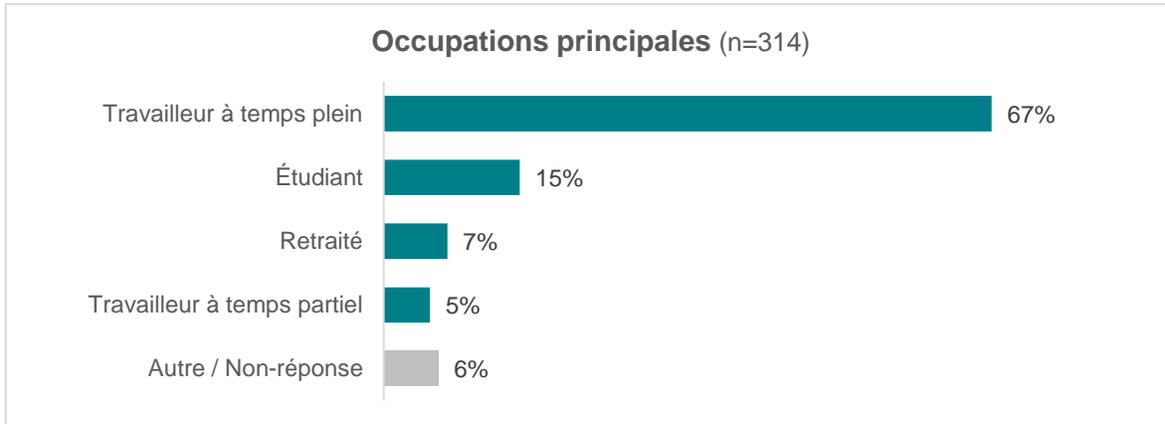
La répartition des répondants par classe d'âge est illustrée ci-contre.



¹ Il est à noter que le formulaire a été rempli sur une base volontaire. L'échantillon est donc non-aléatoire et les répondants ne sont pas nécessairement représentatifs des citoyens ou de la clientèle des quartiers concernés.

Occupation principale (Q21)

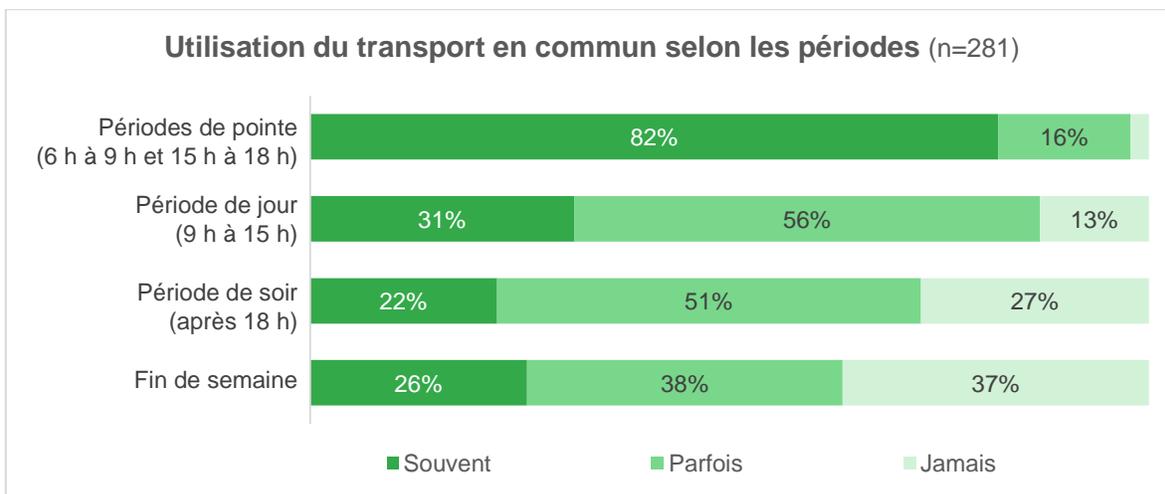
72 % des répondants sont travailleurs à temps plein ou à temps partiel, 15 % sont étudiants et 7 % retraités.



Utilisation du transport en commun (Q1, Q14 et Q17)

33 répondants, soit 11 %, n'utilisent pas le transport en commun. Parmi eux, 20 ont déjà utilisé le transport en commun dans les cinq dernières années et 7 l'ont utilisé il y a plus de 5 ans. 5 répondants n'ont jamais utilisé les services de la STO.

Parmi les utilisateurs du transport en commun, 82 % l'utilisent souvent en période de pointe, 31 % en journée, 22 % en soirée, et 26 % en fin de semaine.



Les lignes d'autobus les plus utilisées par les clients de la STO sont les lignes suivantes (Q18) :

Type de ligne	Numéro	Occurrences
Ligne Rapibus	400	148
	200	116
	100	84
	800	35
	68	29
	18	12
Ligne de quartier	65	148
	62	85
	76	81
	71	45
	66	20
	73	12
Ligne de pointe	85	69

Fréquentation de l'Hôpital de Gatineau (Q2)

119 répondants fréquentent l'Hôpital de Gatineau pour y recevoir des services médicaux, dont 108 utilisateurs actuels du transport en commun et 11 non-utilisateurs.

37 répondants sont employés du CISSS de l'Outaouais, dont 19 utilisateurs actuels du transport en commun et 18 non-utilisateurs.

Présentation des points de vue exprimés

Tout d'abord, les clients actuels de la STO étaient invités à donner leur avis sur chacune des modifications proposées aux différentes lignes.

Appréciation des changements proposés pour la ligne 62

En ce qui concerne la ligne 62, les répondants sont près de deux fois plus nombreux à avoir une appréciation positive que négative des changements proposés (43 % contre 22 %). Les utilisateurs de cette ligne sont plus partagés, mais une courte majorité évalue positivement les changements (52 % contre 44 %).

L'augmentation de la fréquence en contre-pointe (en direction de la direction de la Cité le matin et de la station de la Gappe l'après-midi) et le nouveau lien vers la station de la Cité sont particulièrement appréciés, tandis que le retrait du parcours sur Davidson et Nobert est plus controversé.

Q4. Quelle est votre appréciation générale des changements proposés pour la ligne 62?

Q3. Quelle est votre appréciation des changements proposés pour la ligne 62? (n=276)

	Appréciation négative	Appréciation positive	Sans impact	Ne sait pas
Appréciation générale	22%	43%	23%	12%
Nouveau lien vers la Station de la Cité via la Montée Paiement	11%	44%	29%	15%
Retrait du parcours sur Davidson et Nobert	14%	15%	47%	23%
Desserte de St-René, Nelligan, d'Orléans (à la place de la ligne 65)	17%	28%	38%	17%
Desserte de du Barry, Pierre-Lafontaine et de Sillery (à la place de la ligne 65)	17%	27%	41%	16%
Fréquence aux 30 minutes en direction de la Cité en AM et de la Gappe en PM	5%	70%	16%	9%

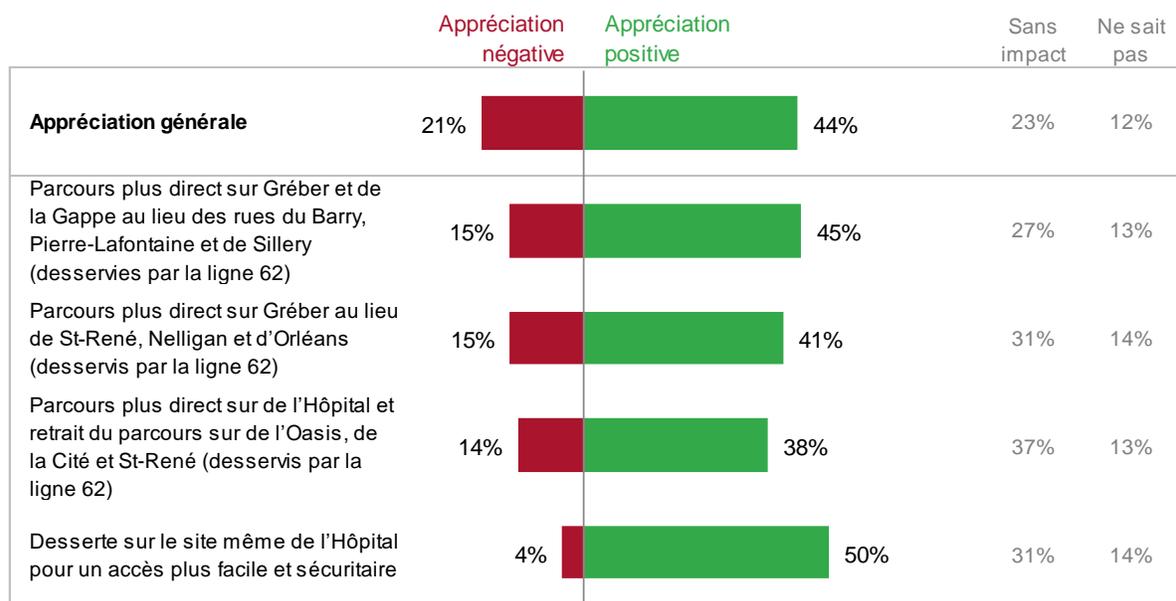
Appréciation des changements proposés pour la ligne 65

En ce qui concerne les changements proposés pour la ligne 65, il y a également deux fois plus d'évaluations positives que négatives (44 % contre 21 %). Les utilisateurs de cette ligne sont 56 % à approuver les modifications, contre 29 % qui en ont une opinion négative.

Chacune des modifications semble appréciée des répondants. En particulier, la proposition d'une desserte sur le site même de l'Hôpital de Gatineau fait presque l'unanimité.

Q6. Quelle est votre appréciation générale des changements proposés pour la ligne 65?

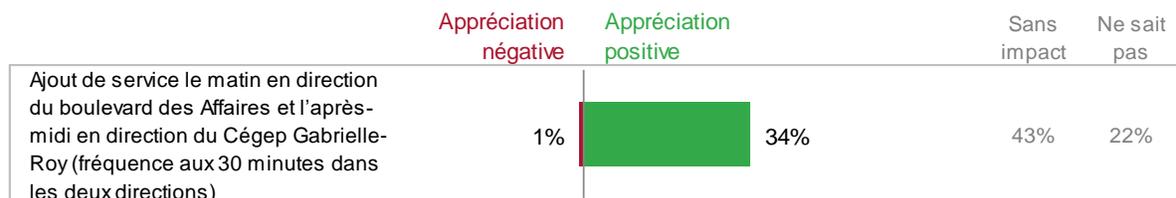
Q5. Quelle est votre appréciation des changements proposés pour la ligne 65? (n=275)



Appréciation des changements proposés pour la ligne 68

Les changements proposés à la ligne 68 sont mineurs, puisqu'il s'agit simplement d'une augmentation de service en contre-pointe (en direction du boulevard des Affaires le matin et du Cégep Gabrielle-Roy l'après-midi). Ces ajouts de voyages font l'unanimité auprès des répondants.

Q7. Quelle est votre appréciation des changements proposés pour la ligne 68? (n=280)



Appréciation des changements proposés pour la ligne 76

47 % des répondants soutiennent les changements proposés pour la ligne 76 (Q8 et Q9), contre 3 % qui en ont une appréciation négative. Les clients qui utilisent souvent cette ligne ont une appréciation positive à 41 % et négative à 11 %.

Chacune des modifications est reçue positivement par une très large majorité de répondants.

Q9. Quelle est votre appréciation générale des changements proposés pour la ligne 76?

Q8. Quelle est votre appréciation des changements proposés pour la ligne 76? (n=272)

	Appréciation négative	Appréciation positive	Sans impact	Ne sait pas
Appréciation générale	3%	47%	37%	13%
Parcours sur de l'Oasis plutôt que la Vérendrye (à la place de la ligne 65)	8%	30%	47%	15%
Desserte sur le site même de l'Hôpital pour un accès plus facile et sécuritaire	4%	47%	36%	12%
Fréquence aux 20 minutes plutôt qu'aux 30 minutes en direction Labrosse le matin et en direction de la Cité l'après-midi	1%	59%	28%	11%

Appréciation globale de la proposition de service

Après avoir donné leur opinion sur chacune des modifications proposées, les utilisateurs actuels du transport en commun étaient invités à évaluer la proposition de service dans sa globalité (Q10).

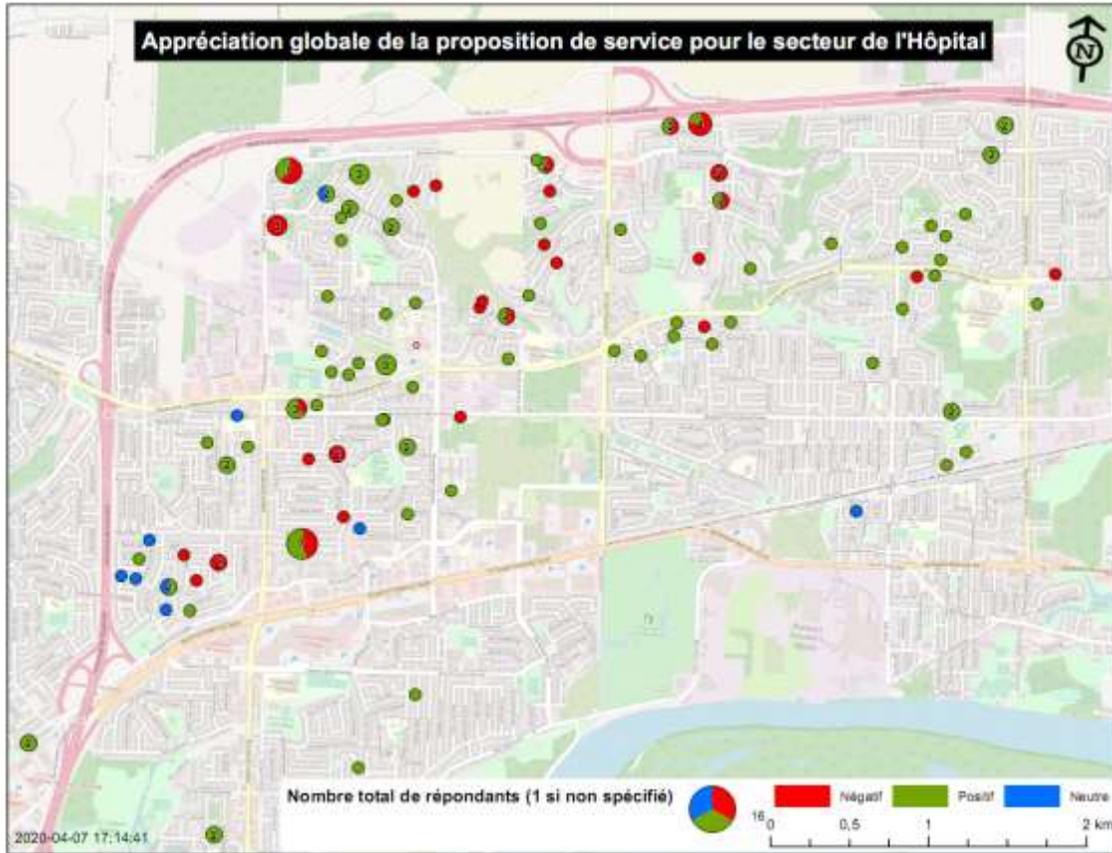
Près des deux tiers en ont donné une appréciation positive, tandis que 26 % en ont donné une appréciation négative.

Q10. Globalement, quelle est votre appréciation générale de la proposition de service?

(n=281)

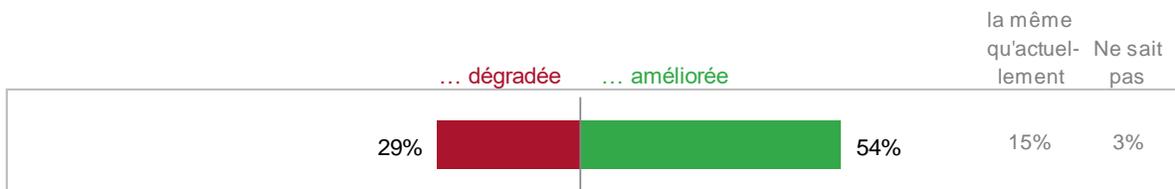
	Appréciation négative	Appréciation positive	Sans impact	Ne sait pas
	26%	65%	7%	1%

La carte à la page suivante illustre les lieux de résidence des répondants ayant donné une appréciation positive, négative ou neutre de la proposition de service. Elle se concentre sur la partie du secteur Gatineau qui rassemble le plus grand nombre de répondants.



Les répondants étaient ensuite invités à évaluer si la qualité de leurs déplacements serait considérablement améliorée, améliorée un peu, la même qu'actuellement, dégradée un peu ou considérablement dégradée, si les changements proposés entraient en vigueur à l'automne 2020 (Q12). 54 % jugent que la qualité de leurs déplacements serait améliorée, contre 29 % qui pensent qu'elle serait dégradée.

Si les changements proposés entraînent en vigueur à l'automne 2020 :
Q12. Par rapport à aujourd'hui, la qualité de vos déplacements en autobus serait-elle... ?
 (n=278)



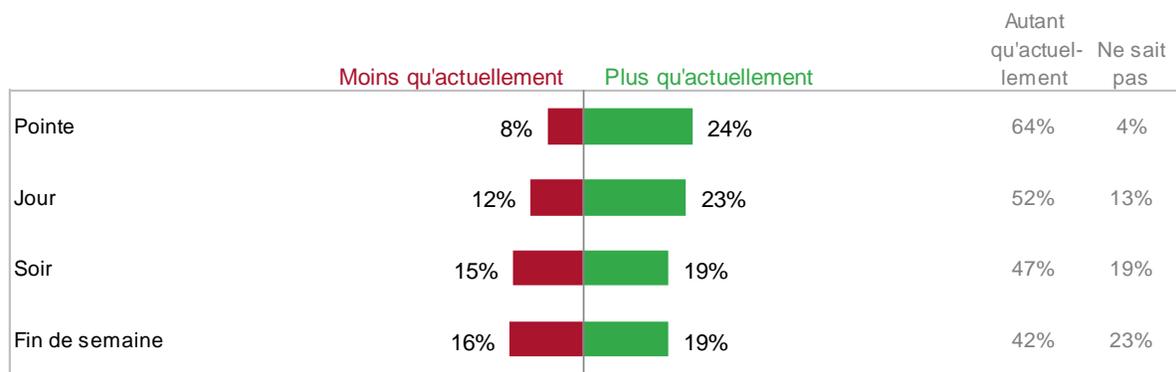
Intentions d'utilisation du service

Les répondants étaient également invités à se prononcer sur leurs intentions d'utilisation du service, si les changements proposés entraient en vigueur à l'automne 2020 (Q13 et Q15).

Clients actuels de la STO

De façon générale, la majorité des utilisateurs actuels du transport en commun maintiendraient leur utilisation du transport en commun. Les répondants qui modifieraient leur utilisation seraient plus nombreux à l'augmenter qu'à la réduire, en particulièrement en période de pointe et en journée, où respectivement 24 % et 23 % des répondants prendraient davantage l'autobus.

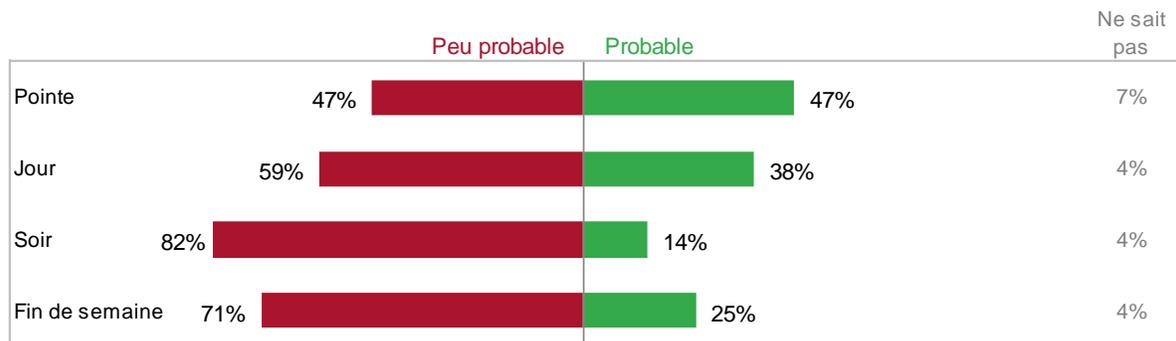
Si les changements proposés entraînent en vigueur à l'automne 2020 : Q13. Aux périodes ci-dessous, utiliseriez-vous le transport en commun... ? (n=269)



Non-utilisateurs du transport en commun

Quant aux non-utilisateurs, près de la moitié disent avoir l'intention d'utiliser le transport en commun aux heures de pointe si les changements proposés entraînent en vigueur à l'automne. 38 % prendraient l'autobus en journée, 25 % le prendraient en fin de semaine, et 14 % en soirée.

Q15. Si les changements proposés entraînent en vigueur à l'automne 2020, quelle est la probabilité que vous preniez l'autobus aux périodes ci-dessous? (n=32)



Commentaires

Les répondants pouvaient ensuite soumettre leurs commentaires sur la proposition de service (Q11 et Q16). Les sujets abordés sont résumés ci-dessous (à noter qu'un même commentaire peut aborder plusieurs sujets).

Commentaires	Mentions
Augmentation du temps de parcours de la ligne 62	21
Demande de service la fin de semaine sur la ligne 62	17
Demande d'augmentation de la fréquence en période de pointe (ligne 62 : 8 mentions, ligne 65 : 3 mentions, ligne 76 : 2 mentions)	14
Demande d'intercaler les horaires des lignes complémentaires (lignes 62 et 65, 65 et 76, 62 et 71, 71 et 76) ou d'intercaler les départs d'une même ligne dans les deux directions (ex : ligne 65 à la station de la Gappe et à la station de la Cité)	13
Demande d'augmentation de la fréquence en dehors des heures de pointe (soirée : 7 mentions ; journée : 5 mentions ; fin de semaine : 3 mentions)	12
Demande d'augmentation de l'étendue de service - voyages plus tôt le matin sur la ligne 62 (3 mentions) et la ligne 65 (2 mentions) - voyages plus tard le soir sur la ligne 76 (2 mentions) et la ligne 62 (1 mention) - voyages plus tôt en fin de semaine sur la ligne 62 (1 mention)	10
Dégradation du service pour le secteur du Barry, de Sillery, Pierre-Lafontaine	9
Demande de rétablir un lien entre Limbour et l'Hôpital et le pôle de la Cité / rétablir du service sur Saint-René	8
Perte du lien direct entre Nelligan / Orléans / Pierre-Lafontaine et l'Hôpital de Gatineau	7
Demande de maintenir la desserte de Davidson / Nobert	6
Enjeux de sécurité aux arrêts	6
Demande d'ajout de service sur la ligne 68	4
Demande d'ajouter une station Rapibus au niveau de la rue de Sillery	4
Augmentation du temps de parcours de la ligne 76	4
Ajout de temps causé par la desserte sur le site de l'Hôpital	2
Perte du lien direct vers l'école du Versant	2
Demande d'ajouter du service / de synchroniser les correspondances avec la ligne 18	2
Demande que la ligne 65 ne desserve plus la station de la Gappe	1
Répondants ayant fait des commentaires	115

Éloges	Mentions
Desserte sur le site même de l'Hôpital	12
Parcours plus direct de la ligne 65	8
Nouveau lien de la ligne 62 vers la station de la Cité	8
Desserte d'un tronçon de Saint-René	2
Autres éloges	24
Répondants ayant fait des éloges	41

Conclusion et pistes de réflexion

L'Hôpital de Gatineau est voué à devenir un générateur de déplacements encore plus important avec des contraintes croissantes de stationnement, autant pour la clientèle que pour les employés. L'exercice de révision de la desserte en transport en commun doit permettre d'offrir un service plus efficace pour les personnes résidant à proximité, mais aussi un accès facile en correspondance depuis les principales stations du corridor Rapibus.

Cet exercice est toujours difficile puisqu'il faut trouver le meilleur compromis entre la rapidité des parcours et la couverture du territoire. Le redressement du parcours de la ligne 65, amenée à devenir le principal lien vers l'Hôpital depuis les stations de la Gappe et de la Cité, a conduit à couvrir certains quartiers avec d'autres lignes, ce qui est perçu comme une perte d'efficacité du service, même si d'autres options sont offertes en contrepartie.

Par ailleurs, certains quartiers qui avaient un lien direct vers l'Hôpital le perdent (ou du moins, les résidents devront marcher davantage pour y avoir accès), alors que d'autres le gagnent. Toute modification au réseau de transport collectif implique nécessairement des changements dans les destinations accessibles directement, puisqu'on ne peut pas relier tous les quartiers à tous les générateurs de déplacements.

On constate aussi que tous les résidents souhaitent avoir accès à des fréquences élevées aux heures de pointe comme en dehors, puisque la fréquence est l'attribut le plus important d'un service attrayant. La STO continue d'investir continuellement dans les services partout sur le territoire, en priorisant toutefois les quartiers à plus forte densité.

Entre-temps, l'intercalage des horaires est soulevé comme une piste d'amélioration par plusieurs citoyens qui ont accès à plusieurs options. On constate toutefois que selon les quartiers, ils ont accès à une combinaison différentes de lignes, ce qui peut rendre impossible la conception d'horaires qui répondent à toutes ces différentes demandes pour toutes les lignes et toutes les directions.

Le service proposé permet généralement de maintenir l'accès à distance de marche, selon les normes de service de la STO. Cependant, certains répondants ont des préoccupations liées au déneigement des trottoirs et des passages piétonniers, ou à la sécurité des traverses piétonnières sur les grandes artères. La qualité de l'environnement urbain conditionne la qualité de l'accès au transport en commun. La révision de l'emplacement des arrêts vise à assurer la convivialité et l'accessibilité la plus grande possible au service.

Annexe I - Information en ligne

Page Web à l'intention des utilisateurs actuels du transport en commun

Consultation publique

Révision du service dans le secteur de l'Hôpital de Gatineau

L'agrandissement des installations de l'Hôpital de Gatineau ainsi que l'ajout d'une faculté de médecine et d'un groupe de médecine familiale universitaire engendreront un nombre plus élevé de déplacements vers ce pôle d'activités.

Des modifications au service d'autobus des **lignes 62, 65 et 76** sont donc proposées afin :

- d'améliorer la desserte de l'hôpital de Gatineau et des autres services de santé situés à proximité
- de bonifier le service offert grâce à des ajouts de voyages;
- de favoriser la mobilité en offrant un service d'autobus sur des artères où il n'y a pas encore de desserte;
- de créer un nouveau lien vers la station de la Cité;
- d'offrir un lien en contre-pointe (en direction contraire au trafic) entre les 2 campus du Cégep de l'Outaouais;
- de faciliter l'accès au parc industriel Gréber et autres commerces à proximité.

Cette révision du service entrera en vigueur à l'automne 2020.

Détails des modifications proposées

Ligne 62

- Un nouveau lien vers la station de la Cité via la montée Paiement, plutôt que d'emprunter les rues Davidson et Nobert (desservi par la **ligne 71**).
- Une nouvelle desserte du boulevard St-René et des rues Nelligan, d'Orléans, du Barry, Pierre-Lafontaine et de Sillery (auparavant desservi par la **ligne 65**).
- Des ajouts de voyages afin d'offrir un service plus fréquent à certaines périodes de la journée, pour des heures de passage aux 30 minutes plutôt qu'aux heures, à partir ou vers la station de la Cité.

Ligne 65

- Un parcours plus direct de la station de la Gappe vers l'Hôpital de Gatineau en empruntant les boulevards Gréber et de la Gappe, plutôt que de circuler sur les rues Du Barry, Pierre-Lafontaine et de Sillery, qui seraient dorénavant desservies par la **ligne 62**.
- Un parcours plus direct de la station de la Cité vers l'Hôpital de Gatineau en empruntant le boulevard de l'Hôpital, avec une desserte sur le site même.
- Des modifications au parcours, le boulevard St-René et les rues Nelligan et d'Orléans seraient dorénavant desservis par la **ligne 62**. La rue de l'Oasis et les boulevards de la Cité et St-René seraient également desservis par la **ligne 76**.

Note : Le parcours de la ligne 85 restera inchangé.

Ligne 68

- Des ajouts de voyages en direction de Gatineau le matin et en direction du campus Gabrielle-Roy en après-midi, pour une fréquence aux 30 minutes.
- Un lien est-ouest et un lien entre les 2 campus du Cégep de l'Outaouais plus facile.

Ligne 76

- Une modification au parcours, en empruntant la rue de l'Oasis plutôt que le boulevard de la Vérendrye.
- Un accès plus direct entre la station de la Cité et l'Hôpital de Gatineau en empruntant le boulevard de l'Hôpital, avec une desserte sur le site même.
- Des ajouts de voyages afin d'offrir un service plus fréquent en direction Labrosse le matin et en direction de la Cité l'après-midi, pour des heures de passage aux 20 minutes plutôt qu'aux 30 minutes.

[Consultez les fréquences de service proposées.](#)

[Téléchargez la carte des modifications proposées.](#)



Participez à la consultation!

Vos commentaires sur la révision du service sont importants pour nous!

Consultez les [détails des modifications proposées](#) et [exprimez-vous d'ici le 1^{er} mars prochain!](#)

Participez!

Étapes de la démarche de consultation et révision du réseau

Automne 2019

- Élaboration d'une proposition de service par l'analyse du réseau dans ce secteur et de rencontres avec les représentants du milieu pour bien connaître leurs besoins et identifier les principaux enjeux.

10 février au 1^{er} mars 2020

- Consultation sur la proposition de service.

Mars 2020

- Compilation des commentaires reçus et ajustements à la proposition de service.

30 avril 2020

- Adoption de l'offre de service au conseil d'administration de la STO.

24 août 2020

- Entrée en vigueur du nouveau service.

Pour nous joindre

Pour toute question concernant la consultation, contactez-nous par courriel à l'adresse enquetes@sto.ca

Consultation publique

Révision du service dans le secteur de l'Hôpital de Gatineau

L'agrandissement des installations de l'Hôpital de Gatineau ainsi que l'ajout d'une faculté de médecine et d'un groupe de médecine familiale universitaire engendreront un nombre plus élevé de déplacements vers ce pôle d'activités.

Des modifications au service d'autobus actuel sont donc proposées afin :

- d'améliorer la desserte de l'hôpital de Gatineau et des autres services de santé situés à proximité;
- de faciliter l'accès à l'Hôpital de Gatineau pour les secteurs environnants;
- d'assurer une desserte du site même de l'Hôpital de Gatineau pour un accès plus facile et sécuritaire;
- de faciliter les liens en provenance des autres secteurs;
- de bonifier le service offert grâce à des ajouts de voyages;
- de favoriser la mobilité en offrant un service d'autobus sur des artères où il n'y a pas encore de desserte;
- de favoriser l'utilisation du transport en commun à destination de l'Hôpital de Gatineau.

Cette révision du service entrera en vigueur à l'automne 2020.

Service proposé vers l'Hôpital de Gatineau

L'Hôpital de Gatineau est situé à proximité du corridor Rapibus. En fonction du lieu d'origine, plusieurs options sont possibles pour se rendre dans le secteur Gatineau via ce corridor desservi à haute fréquence, notamment :

- les **lignes 100, 200 ou 400** qui parcourent le corridor Rapibus entre la station Labrosse et les centres-villes;
- la **ligne 68** en provenance du Cégep Gabrielle-Roy dans le secteur Hull;
- la **ligne 800** en provenance du secteur Aylmer;
- la **ligne 39** en provenance du secteur du Plateau qui offre une connexion à la station Rapibus des Galeries de Hull.

Avec les changements proposés, l'Hôpital de Gatineau serait desservi par deux lignes locales, soit les **lignes 65 et 76** :

- ces deux lignes offriraient un lien direct vers l'Hôpital à partir de la station de la Cité, avec un service combiné aux 10 minutes en période de pointe. Le temps de parcours serait d'environ 5 minutes entre la station de la Cité et l'Hôpital;
- la **ligne 65** offrirait également un service aux 20 minutes aux heures de pointe depuis la station de la Gappe via les boulevards de la Gappe, Gréber, St-René, et les rues Ernest-Gaboury et de la Côte-des-Neiges;
- la **ligne 76** offrirait un service aux 20 minutes aux heures de pointe depuis la station Labrosse via les boulevards Labrosse et la Vérendrye.

Les **lignes 65 et 76** fonctionneraient 7 jours sur 7 dans les deux directions, avec une fréquence variable en fonction des périodes :

- aux 20 minutes en période de pointe (entre 6 h et 9 h et entre 15 h et 18 h en semaine);
- aux 30 minutes entre 9 h et 15 h en semaine;
- aux 60 minutes après 18 h en semaine;
- aux 60 minutes la fin de semaine.

[Téléchargez la carte des modifications proposées.](#)



[Téléchargez la carte des principales lignes à destination de l'Hôpital de Gatineau.](#)



Participez à la consultation!

Est-ce que le service proposé vous inciterait davantage à prendre l'autobus, que ce soit à destination de l'Hôpital de Gatineau ou d'ailleurs? Vos commentaires sont importants pour nous!

Consultez le [service proposé vers l'Hôpital de Gatineau](#) et [exprimez-vous](#) d'ici le 1^{er} mars prochain!



Étapes de la démarche de consultation et révision du réseau

Automne 2019

- Élaboration d'une proposition de service par l'analyse du réseau dans ce secteur et de rencontres avec les représentants du milieu pour bien connaître leurs besoins et identifier les principaux enjeux.

10 février au 1^{er} mars 2020

- Consultation sur la proposition de service.

Mars 2020

- Compilation des commentaires reçus et ajustements à la proposition de service.

30 avril 2020

- Adoption de l'offre de service au conseil d'administration de la STO.

24 août 2020

- Entrée en vigueur du nouveau service.

Pour nous joindre

Pour toute question concernant la consultation, contactez-nous par courriel à l'adresse enquetes@sto.ca

Annexe II – Questionnaire de consultation



Instructions

Avant de remplir le questionnaire, veuillez vous assurer d'avoir pris connaissance de l'information disponible au sto.ca/consultation.

Vous avez des questions? Contactez-nous par courriel à l'adresse enquetes@sto.ca.



1. Utilisez-vous actuellement le service de transport en commun offert par la STO?

- Oui
- Non

2. Fréquentez-vous l'Hôpital de Gatineau?

- Oui, comme employé ou stagiaire au CISSSO
- Oui, comme patient / pour recevoir des services médicaux
- Non





Votre appréciation de la proposition de service

3. Quelle est votre appréciation des changements proposés pour la ligne 62?

	Très positive	Assez positive	Neutre (pas d'impact)	Assez négative	Très négative	Je ne sais pas
Nouveau lien vers la Station de la Cité via la Morille Palement	<input type="radio"/>					
Retrait du parcours sur Davidson et Nohert (desservi par la ligne 71)	<input type="radio"/>					
Desserte de St-René, Nelligan, d'Orléans (à la place de la ligne 65)	<input type="radio"/>					
Desserte de du Barry, Pierre-Lafontaine et de Sillery (à la place de la ligne 65)	<input type="radio"/>					
Fréquence aux 30 minutes plutôt qu'aux heures en direction de la Cité le matin et de la Gappe l'après-midi	<input type="radio"/>					

4. Globalement, quelle est votre appréciation générale des changements proposés pour la ligne 62?

- Très positive
 Assez positive
 Neutre (pas d'impact)
 Assez négative
 Très négative
 Je ne sais pas



5. Quelle est votre appréciation des changements proposés pour la ligne 65?*

	Très positive	Assez positive	Neutre (pas d'impact)	Assez négative	Très négative	Je ne sais pas
Parcours plus direct sur Gréber et de la Gappe au lieu des rues du Barry, Pierre-Lafontaine et de Sillery (desservies par la ligne 62)	<input type="radio"/>					
Parcours plus direct sur Gréber au lieu de St-René, Nelligan et d'Orléans (desservis par la ligne 62)	<input type="radio"/>					
Parcours plus direct sur de l'Hôpital et retrait du parcours sur de l'Oasis, de la Cité et St-René (desservis par la ligne 62)	<input type="radio"/>					
Desserte sur le site même de l'Hôpital pour un accès plus facile et sécuritaire	<input type="radio"/>					

6. Globalement, quelle est votre appréciation générale des changements proposés pour la ligne 65?

- Très positive
 Assez positive
 Neutre (pas d'impact)
 Assez négative
 Très négative
 Je ne sais pas

* Veuillez noter qu'il n'y aura pas de changement au parcours de la ligne 85.



7. Quelle est votre appréciation des changements proposés pour la ligne 68?

	Très positive	Assez positive	Neutre (pas d'impact)	Assez négative	Très négative	Je ne sais pas
Ajout de service le matin en direction du boulevard des Affaires et l'après-midi en direction du Cégep Gabrielle-Roy (fréquence aux 30 minutes dans les deux directions)	<input type="radio"/>					

8. Quelle est votre appréciation des changements proposés pour la ligne 76?

	Très positive	Assez positive	Neutre (pas d'impact)	Assez négative	Très négative	Je ne sais pas
Parcours sur de l'Oasis plutôt que la Vêrendrye (à la place de la ligne 65)	<input type="radio"/>					
Desserte sur le site même de l'Hôpital pour un accès plus facile et sécuritaire	<input type="radio"/>					
Fréquence aux 20 minutes plutôt qu'aux 30 minutes en direction Labrosse le matin et en direction de la Cité l'après-midi	<input type="radio"/>					

9. Globalement, quelle est votre appréciation générale des changements proposés pour la ligne 76?

Très positive
 Assez positive
 Neutre (pas d'impact)
 Assez négative
 Très négative
 Je ne sais pas

10. Globalement, quelle est votre appréciation générale de la proposition de service?

- Très positive
 Assez positive
 Neutre (pas d'impact)
 Assez négative
 Très négative
 Je ne sais pas

11. Souhaitez-vous nous faire part de commentaires à propos de la proposition de service?*

Par exemple, quels sont les principaux points positifs ou négatifs?
Y a-t-il un élément de la proposition que la STO devrait absolument reconsidérer?

Soyez précis! Merci de spécifier la ligne, la période et/ou le quartier concerné par votre commentaire.

* Pour tout autre commentaire sur les services de la STO, merci de vous adresser au [Service des relations avec la clientèle](#).



Si les changements proposés entraînent en vigueur à l'automne 2020 :

12. Par rapport à aujourd'hui, la qualité de vos déplacements en autobus serait-elle ... ?

- ... considérablement améliorée
 ... améliorée un peu, mais pas de façon significative
 ... la même qu'actuellement
 ... dégradée, mais pas de façon significative
 ... considérablement dégradée
 Je ne sais pas

13. Aux périodes ci-dessous, utiliseriez-vous le transport en commun ... ?

	Plus qu'actuellement	Autant qu'actuellement	Moins qu'actuellement	Je ne sais pas
En semaine, aux heures de pointe (avant 9 h et entre 15 h et 18 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En semaine, le jour (entre 9 h et 15 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En semaine, le soir (après 18 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La fin de semaine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





14. Avez-vous déjà utilisé le service de transport en commun offert par la STO?

- Oui, il y a moins de 5 ans
- Oui, il y a plus de 5 ans
- Non, je n'ai jamais utilisé les services de la STO

Avec les changements proposés, l'Hôpital de Gatineau serait desservi par deux lignes locales, soit les lignes 65 et 76.

Ces deux lignes offriraient un lien direct vers l'Hôpital à partir de la **station de la Cité**, avec un service combiné aux 10 minutes en période de pointe. Le temps de parcours serait d'environ 5 minutes entre la station de la Cité et l'Hôpital.

La ligne 65 offrirait également un service aux 20 minutes aux heures de pointe depuis la **station de la Gappe** via les boulevards de la Gappe, Gréber, Saint-René, et les rues Ernest-Gaboury et de la Côte-des-Neiges.

La ligne 76 offrirait un service aux 20 minutes aux heures de pointe depuis la **station Labrosse** via les boulevards Labrosse et la Vérendrye.

Pour en savoir plus sur les changements proposés, consultez le sto.ca/consultation.

← Précédent Suivant →



15. Si les changements proposés entraient en vigueur à l'automne 2020, quelle est la probabilité que vous preniez l'autobus aux périodes ci-dessous?

	Très probable	Assez probable	Peu probable	Pas du tout probable	Je ne sais pas
En semaine, aux heures de pointe (avant 9 h et entre 15 h et 18 h)	<input type="radio"/>				
En semaine, le jour (entre 9 h et 15 h)	<input type="radio"/>				
En semaine, le soir (après 18 h)	<input type="radio"/>				
La fin de semaine	<input type="radio"/>				

16. Avez-vous des commentaires, remarques ou interrogations concernant le service proposé? Y a-t-il d'autres éléments qui vous inciteraient davantage à prendre le transport en commun?

← Précédent Suivant →

Tous



Votre utilisation du transport en commun

17. En général, à quelle fréquence prenez-vous l'autobus aux périodes ci-dessous?

	Souvent	Parfois	Jamais
En semaine, aux heures de pointe (avant 9 h / entre 15 h et 18 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En semaine, le jour (entre 9 h et 15 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En semaine, le soir (après 18 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La fin de semaine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Quelles lignes d'autobus utilisez-vous le plus souvent?

- | | | |
|-----------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 18 | <input type="checkbox"/> 71 | <input type="checkbox"/> 200 |
| <input type="checkbox"/> 62 | <input type="checkbox"/> 73 | <input type="checkbox"/> 400 |
| <input type="checkbox"/> 65 | <input type="checkbox"/> 76 | <input type="checkbox"/> 600 |
| <input type="checkbox"/> 66 | <input type="checkbox"/> 85 | <input type="checkbox"/> Autre |
| <input type="checkbox"/> 68 | <input type="checkbox"/> 100 | |

Si autres lignes, veuillez préciser :



Votre profil

Veillez noter qu'aucune donnée personnelle permettant de vous identifier n'est collectée.

Les questions suivantes sont posées à des fins de regroupement uniquement.

19. Êtes-vous de genre ?

- Masculin
- Féminin
- Je préfère ne pas répondre

20. Dans quelle catégorie d'âge vous situez-vous?

- Moins de 25 ans
- 25 à 34 ans
- 35 à 44 ans
- 45 à 54 ans
- 55 à 64 ans
- 65 ans et plus
- Je préfère ne pas répondre



21. Quelle est votre occupation principale?

- Travailleur à temps plein
- Travailleur à temps partiel
- Étudiant
- À la maison
- Retraité
- Sans emploi / en recherche d'emploi
- Je préfère ne pas répondre
- Autre

Si autre, veuillez préciser :

22. * Quel est le code postal de votre résidence principale?

Veuillez indiquer les 6 caractères de votre code postal sans espaces.
Seules les réponses avec un code postal valide seront considérées.