

# Rapport de consultation

Modifications au réseau\_Automne 2024

Offre de service de transport en commun renouvelée  
à destination du secteur du campus Gabrielle-Roy du Cégep de l'Outaouais

Direction de l'Expérience client

Avril 2024



## Table des matières

<b>Introduction</b> .....	<b>4</b>
Contexte de la consultation .....	4
Démarche .....	4
Objectifs poursuivis .....	5
Méthodologie appliquée .....	5
Plan de communication de la consultation.....	6
<b>Caractéristiques des répondants</b> .....	<b>7</b>
Profil sociodémographique .....	7
Le genre des répondants .....	8
Distribution géographique .....	9
Mode de transport.....	10
Fréquence de déplacement .....	10
Période de déplacement.....	11
Accès à un véhicule.....	12
<b>Présentation des réponses de la consultation</b> .....	<b>13</b>
Ligne 49 .....	13
Niveau de satisfaction pour chaque changement proposé et appréciation générale - Ligne 49 ....	13
Ligne 50 .....	16
Niveau de satisfaction pour chaque changement proposé et appréciation générale - Ligne 50 ....	16
Ligne 52 .....	18
Niveau de satisfaction pour chaque changement proposé et appréciation générale - Ligne 52 ....	18
Ligne 54 .....	21
Niveau de satisfaction pour chaque changement proposé - Ligne 54 .....	21
Ligne 56 .....	22
Niveau de satisfaction pour chaque changement proposé et appréciation générale - Ligne 56 ....	22
<b>Commentaires des répondants</b> .....	<b>25</b>
Ligne 49 .....	26
Ligne 50 .....	26
Ligne 52 .....	26
Ligne 54 .....	27
Ligne 56 .....	27
<b>Préoccupations générales des répondants</b> .....	<b>28</b>
<b>Améliorations proposées par les répondants</b> .....	<b>28</b>
<b>Commentaires positifs</b> .....	<b>28</b>

<b>Autres commentaires .....</b>	<b>28</b>
<b>Évaluation globale de la proposition de service et de son impact.....</b>	<b>29</b>
Impact de l'offre de service sur la qualité des déplacements .....	30
<b>Croisement des données .....</b>	<b>31</b>
La catégorie du répondant et la qualité des déplacements après l'adoption de l'offre de service.....	31
La distribution géographique et l'appréciation générale quant aux changements proposés.....	33

## Table des graphiques

Graphique 1. L'âge des répondants .....	7
Graphique 2. Le genre des répondants.....	8
Graphique 3. Le lieu de résidence des répondants .....	9
Graphique 4. La fréquence de déplacement des répondants .....	10
Graphique 5. La période de déplacement des répondants.....	11
Graphique 6. L'accès à un véhicule .....	12
Graphique 7. Niveau de satisfaction pour chaque changement de la ligne 49 .....	13
Graphique 8. Niveau de satisfaction général- Ligne 49 .....	15
Graphique 9. Niveau de satisfaction pour chaque changement de la ligne 50 .....	16
Graphique 10. Niveau de satisfaction général - Ligne 50 .....	17
Graphique 11. Niveau de satisfaction pour chaque changement de la ligne 52 .....	18
Graphique 12. Niveau de satisfaction général - Ligne 52 .....	20
Graphique 13. Niveau de satisfaction pour chaque changement de la ligne 54 .....	21
Graphique 14. Niveau de satisfaction pour chaque changement de la ligne 56 .....	22
Graphique 15. Niveau de satisfaction général - Ligne 56 .....	24
Graphique 16. Appréciation générale de l'offre de service révisée .....	29
Graphique 17. La qualité des déplacements après l'adoption des changements proposés. ....	30
Graphique 18. La qualité des déplacements en fonction de la catégorie du répondant.....	31
Graphique 19. Le lieu de résidence en fonction de l'appréciation générale .....	33

## Table des tableaux

Tableau 1. Catégorisation des commentaires - Ligne 49 .....	26
Tableau 2. Catégorisation des commentaires - Ligne 50 .....	26
Tableau 3. Catégorisation des commentaires - Ligne 52 .....	26
Tableau 4. Catégorisation des commentaires - Ligne 54 .....	27
Tableau 5. Catégorisation des commentaires - Ligne 56 .....	27
Tableau 6. Catégorisation des préoccupations générales.....	28
Tableau 7. Catégorisation des améliorations proposées.....	28

# Introduction

## Contexte de la consultation

En octobre 2023, le gouvernement du Québec a dévoilé une initiative d'envergure : un investissement de 33 millions de dollars pour l'agrandissement du campus Gabrielle-Roy du Cégep de l'Outaouais. Cet investissement vise également à accueillir 1 500 étudiants supplémentaires prévus dans les prochaines années, et ce, tel que projeté par le Cégep de l'Outaouais.

Compte tenu de ces annonces, la STO y voit une opportunité d'acquérir une nouvelle clientèle, mais pour ce faire, elle doit pouvoir répondre adéquatement aux besoins de déplacement grandissants et au confort des futurs utilisateurs. La STO veut donc revoir son offre de transport en commun, notamment pour les secteurs d'Aylmer et du Plateau à destination du terminus Gabrielle-Roy du Cégep de l'Outaouais.

En plus de son agrandissement, la STO procède à la modernisation du terminus Gabrielle-Roy. Les infrastructures, en place depuis 1997, seront mises à jour pour être en conformité avec les normes actuelles et les besoins opérationnels en plein évolution. La construction d'un nouveau terminus, qui débutera au printemps 2024, comprendra des infrastructures confortables et accessibles pour les chauffeurs et les clients. Le nouveau terminus devrait être prêt pour la rentrée scolaire de l'automne 2024, en même temps que le lancement du nouveau service.

## Démarche

D'abord, un atelier de travail avec des étudiants du Cégep a eu lieu pour échanger sur le réseau du transport en commun actuel et pour mieux comprendre leurs besoins. Ensuite, le même exercice a été réalisé avec une équipe multidisciplinaire de la STO. Finalement, une analyse approfondie a mené à une proposition d'offre de service en tenant compte des commentaires des étudiants, des clients, et des chauffeurs, ainsi que des données d'achalandage et des capacités opérationnelles de la STO.

La proposition de modification du service soumise en consultation comprenait des modifications de parcours et des nouveaux horaires pour les lignes 49, 50, 52 et 56 ainsi que le retrait de la ligne 54.

## Objectifs poursuivis

- Informer la clientèle à plus grande échelle, soit les étudiants et le personnel du campus Gabrielle-Roy, du collège Héritage, ainsi que la population qui habite les secteurs Aylmer et Plateau, des modifications proposées pour les lignes 49, 50, 52, 54 et 56.
- Recueillir leurs avis et commentaires pour chacune des modifications apportées à chacune des lignes.

## Méthodologie appliquée

La méthodologie adoptée pour cette consultation repose sur l'utilisation de Survey Monkey, un outil en ligne permettant la création et la diffusion de sondages. La période de consultation s'est déroulée du 26 février au 17 mars 2024 et ciblait principalement les étudiants et le personnel des campus Gabrielle-Roy et Héritage, ainsi que les résidents des secteurs Aylmer, Plateau et Hull.

Elle comportait 23 questions à choix de réponses et ouvertes, et celles-ci étaient disponibles en français et en anglais. La durée moyenne pour remplir le questionnaire est estimée à 8 minutes et 471 personnes y ont répondu. Il est à noter que les répondants avaient la liberté de ne pas répondre à toutes les questions, ce qui signifie que certains pouvaient choisir de ne pas remplir le questionnaire dans son entièreté. Les données ont été extraites le 18 mars 2024 et celles-ci ont été utilisées pour la rédaction du présent rapport.

## Plan de communication de la consultation

Des stratégies de communication ont été instaurées. Les buts principaux de ce plan de communication étaient d'informer la clientèle et de favoriser leur engagement, de renforcer l'image de la STO comme leader en mobilité durable et de consulter la clientèle pour obtenir leurs avis sur les modifications proposées.

Les différentes actions de communication utilisées par la STO sont :

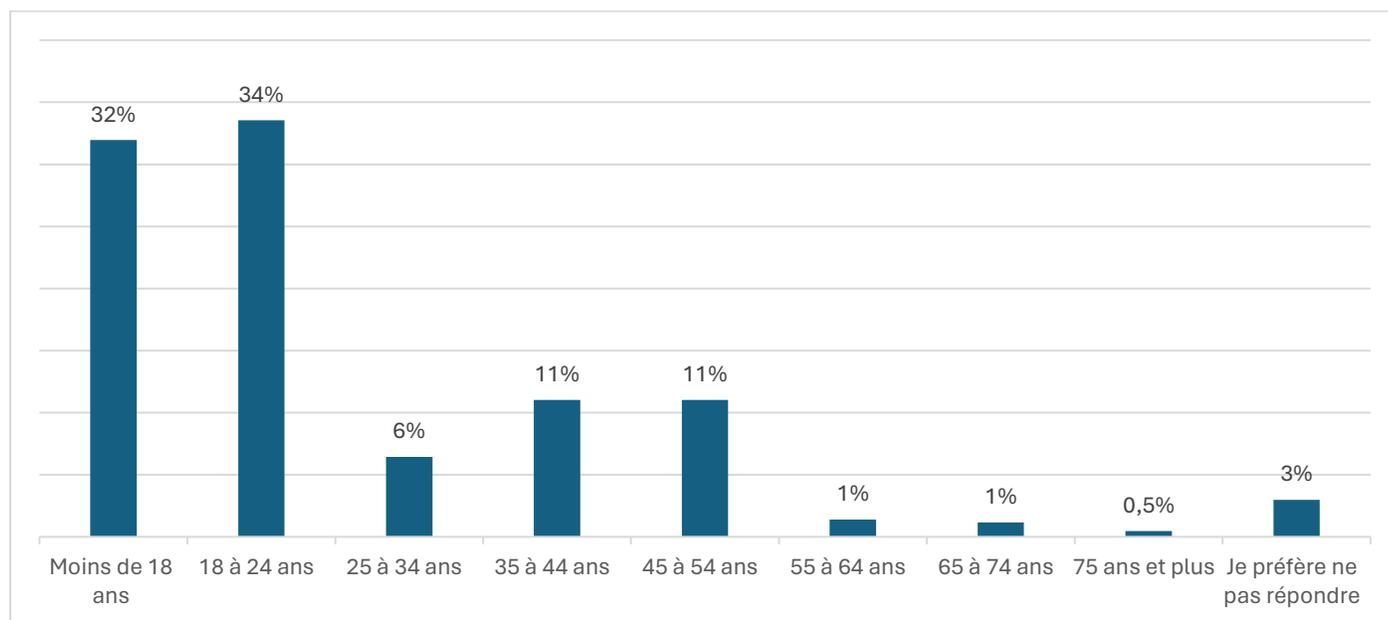
- La diffusion d'un communiqué contenant le lien de la consultation sur le site web et l'infolettre de la STO;
- L'envoi d'un communiqué comprenant le lien de la consultation aux étudiants du Cégep Gabrielle-Roy;
- La diffusion de la consultation sur l'écran ACL de la station de la Cité;
- La diffusion de trois publications sur les réseaux sociaux de la STO;
- Le partage de la publication sur la page *Facebook* du Cégep de l'Outaouais
- L'installation d'affiches dans les autobus de la STO;
- L'installation d'affiches à certains arrêts et abribus des secteurs visés;
- La mise en place d'une campagne Radio à *Bell Média* et *Cogeco*;
- La programmation d'un bandeau dans l'application mobile Transit;
- L'affichage de communication sur les panneaux à messages variables (PMV) du réseau (aux arrêts et dans les autobus des lignes concernées, disposant d'un PMV).

# Caractéristiques des répondants

## Profil sociodémographique

Q21. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous? n=435

**Graphique 1. L'âge des répondants**



NB. Parmi les 471 répondants à la consultation, 435 ont répondu à la question traitant de l'âge et 36 répondants n'ont indiqué aucune réponse à cette question.

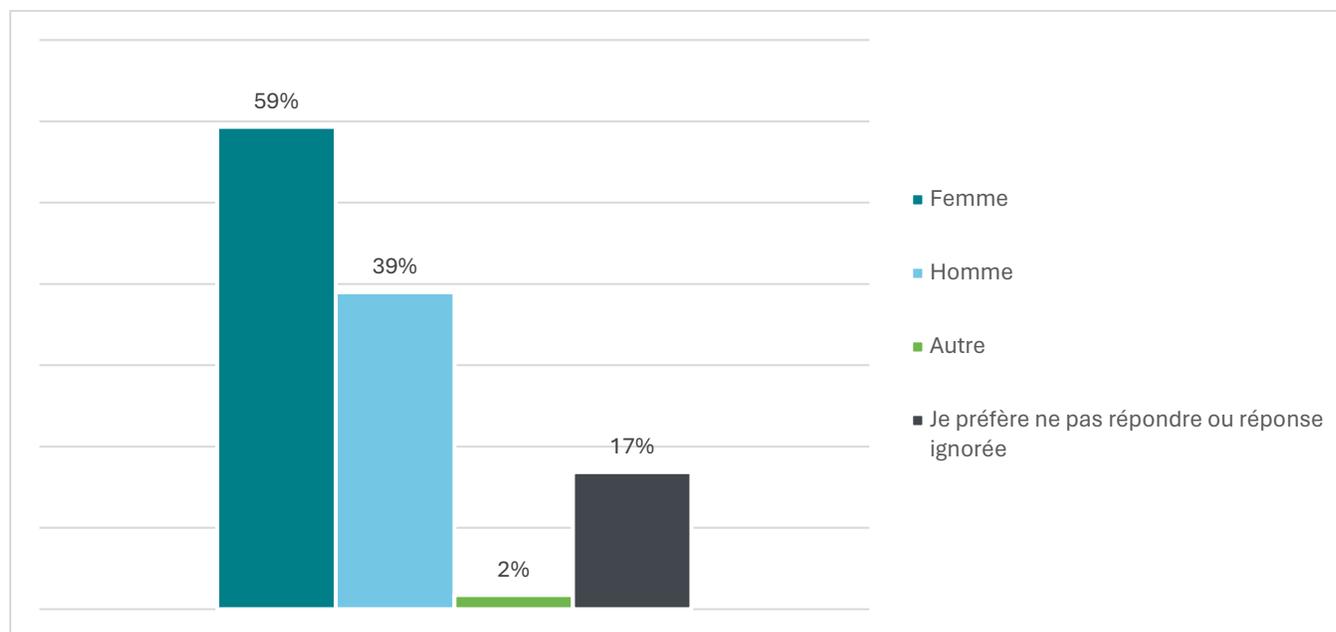
### **Données clés :**

- Jeunes (moins de 18 ans) : 32 %
- Adultes (18 à 24 ans) : 34 %
- Adultes (25 à 64 ans) : 29 %
- Personnes âgées (65 ans et plus) : 1,5%

## Le genre des répondants

Q20. À quel genre vous identifiez-vous le plus? n=403

**Graphique 2. Le genre des répondants**



NB. Parmi les 471 répondants à la consultation, 403 ont répondu à la question traitant du genre et 68 répondants ont indiqué ne pas vouloir répondre ou ont ignoré la question.

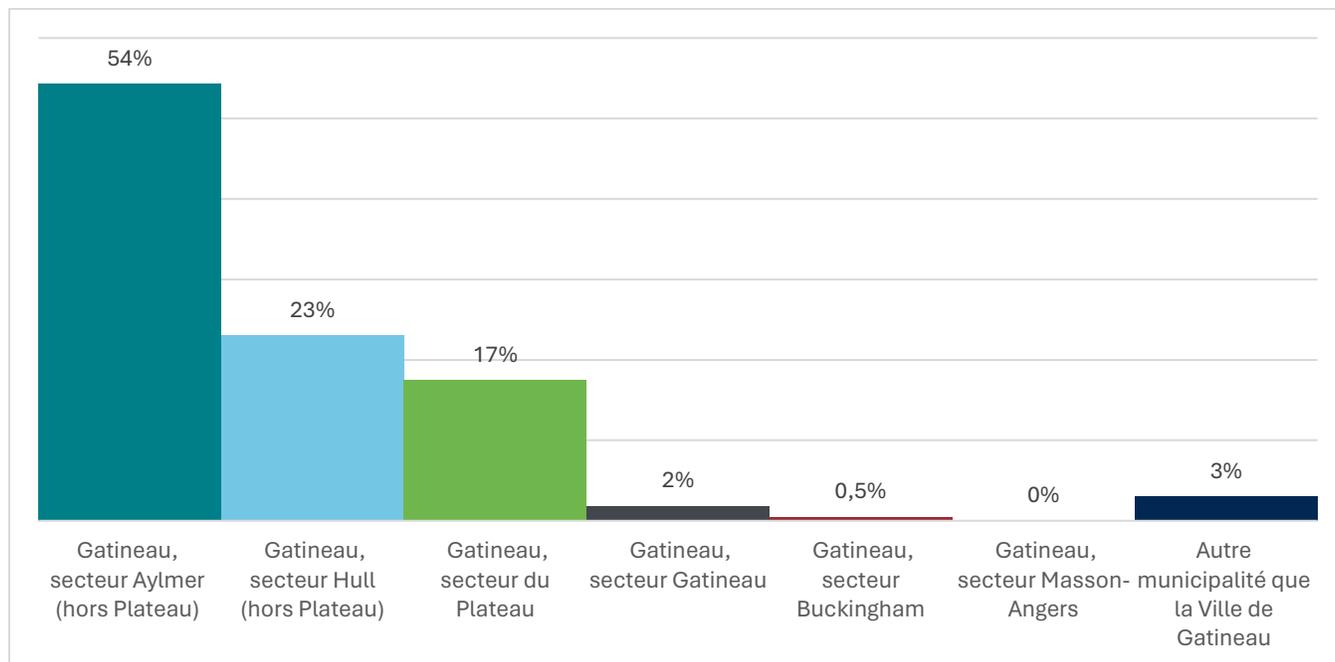
### **Données clés:**

- 59 % des répondantes s'identifient comme étant des femmes.
- 39 % des répondants s'identifient comme étant des hommes.
- 19 % des répondants s'identifient comme un autre genre ou n'ont pas répondu à la question.

## Distribution géographique

Q18. Où résidez-vous? n=435

**Graphique 3. Le lieu de résidence des répondants**



NB. Parmi les 471 répondants à la consultation, 435 ont répondu à la question traitant de leur lieu de résidence et 36 répondants n'ont indiqué aucune réponse à cette question.

### Données clés :

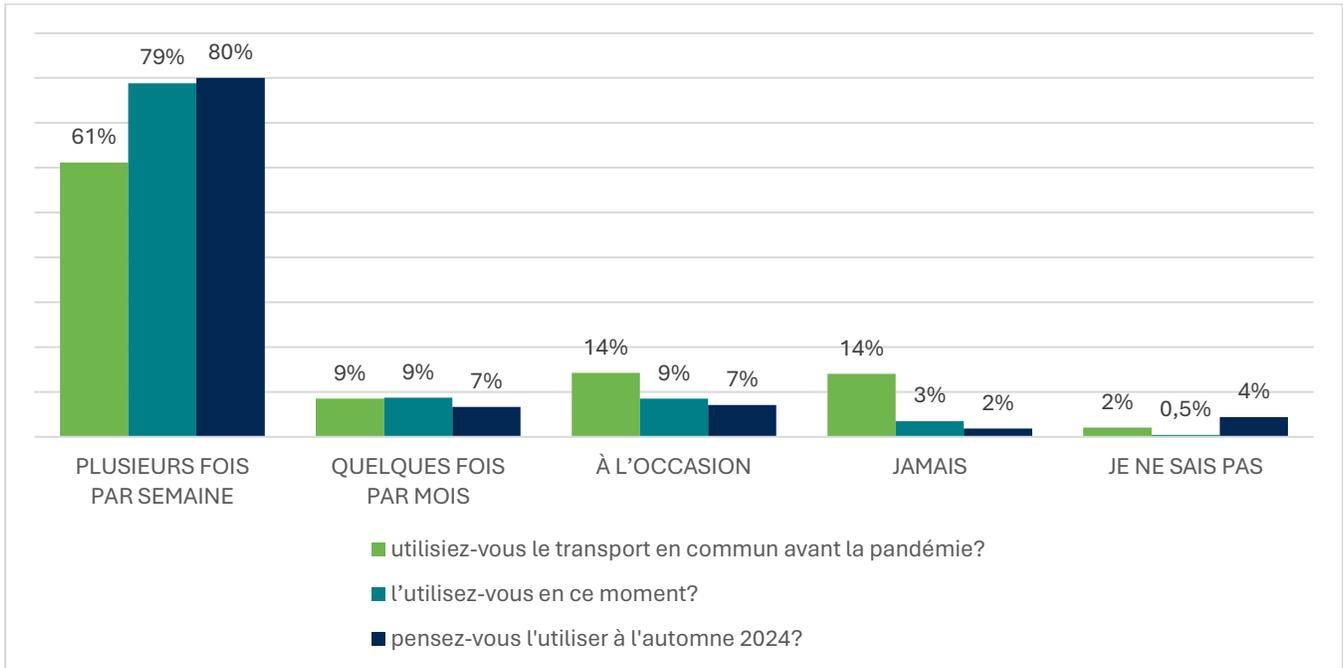
- **Secteurs de Gatineau : 96,5 %**
  - Aylmer (hors Plateau) : 54 %
  - Hull (hors Plateau) : 23 %
  - Plateau : 17 %
  - Gatineau : 2 %
  - Buckingham : 0,5 %
  - Masson-Angers : 0 %
- **Municipalités autres que la Ville de Gatineau : 3 %**

## Mode de transport

### Fréquence de déplacement

Q14. À quelle fréquence... n=435

**Graphique 4. La fréquence de déplacement des répondants**



NB. Parmi les 471 répondants à la consultation, 435 ont répondu à la question traitant de la fréquence de déplacement et 36 répondants n'ont indiqué aucune réponse à cette question.

### **Données clés et tendances :**

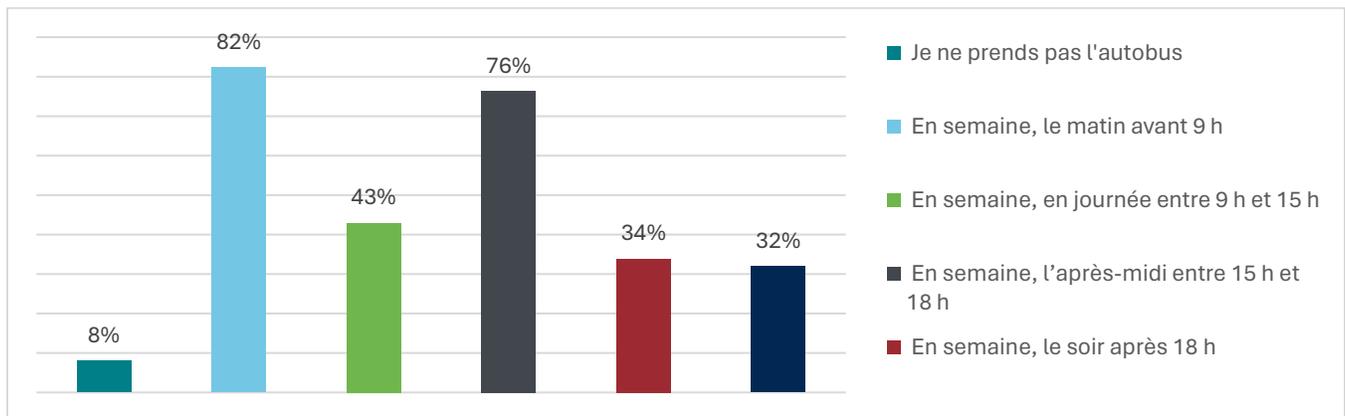
- Il est intéressant de noter que les habitudes de déplacements de la clientèle sondée semblent avoir changé dans la bonne direction depuis la pandémie. En effet, 79 % des répondants déclarent se déplacer plusieurs fois par semaine en transport en commun en ce moment, contre 61 % avant la pandémie. Cela peut s'expliquer par le fait que les répondants sont majoritairement des étudiants dans une institution collégiale (18 à 24 ans) et qu'avant la pandémie, ils fréquentaient une école secondaire. Les élèves du secondaire n'ont pas tous à se déplacer régulièrement en transport en commun. Ce qui est encourageant est la donnée concernant l'intention d'utiliser le transport en commun : 80 % des répondants prévoient l'utiliser à l'automne 2024.
- Pour les répondants qui utilisent le transport en commun de façon moins fréquente (quelques fois par mois ou à l'occasion), il est possible de remarquer une baisse pour l'utilisation actuelle et l'utilisation future (automne 2024), comparée à la période prépandémie : une baisse de 5 % et de 9 % respectivement. Cela pourrait mettre de l'avant la popularité du service en commun pour des déplacements plus réguliers plutôt qu'occasionnels. Il est également possible de faire un lien avec la période postpandémie, où les conditions sont de retour à la normale.
- Il est également encourageant de constater que la proportion des répondants qui ne

prenaient jamais le transport en commun avant la pandémie a baissé, ce qui met de l'avant que le transport en commun pourrait gagner en popularité. En effet, 14 % des répondants se classaient dans la catégorie des non-utilisateurs du transport en commun avant la pandémie. Cette proportion a diminué de 11 % et 12 % pour l'utilisation actuelle et l'intention future de l'utilisation, démontrant une amélioration de la fréquentation du transport en commun actuelle et future.

## Période de déplacement

Q15. En général, à quelles périodes prenez-vous l'autobus? n=435

**Graphique 5. La période de déplacement des répondants**



NB. Parmi les 471 répondants à la consultation, 435 ont répondu à la question traitant de la période de déplacement et 36 répondants n'ont indiqué aucune réponse à cette question. Les répondants avaient la possibilité de sélectionner plus qu'une réponse à cette question.

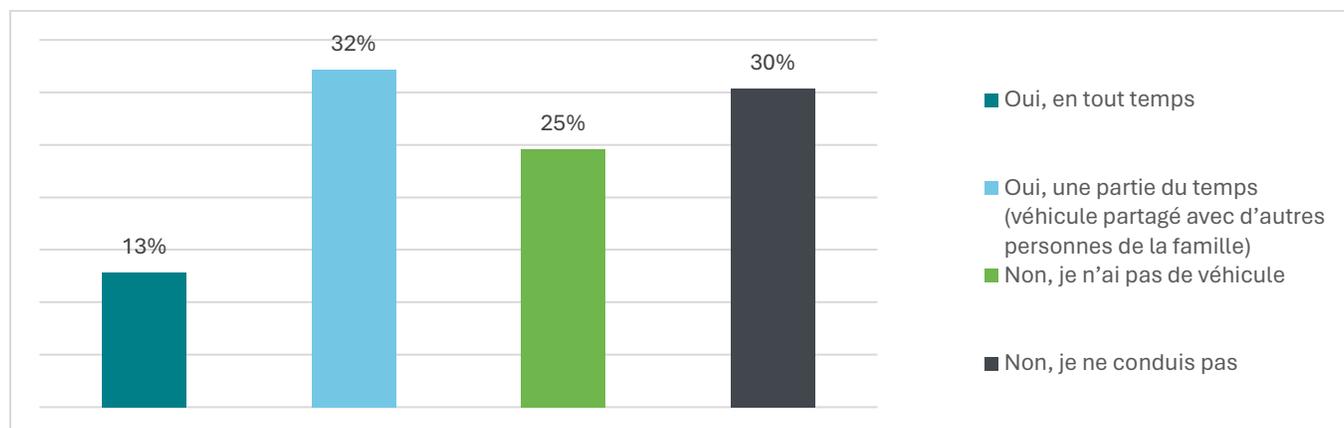
### **Données clés :**

- Une majorité des répondants affirment utiliser le transport en commun durant les heures de pointe, soit en semaine avant 9 h (82 %) et en semaine entre 15 h et 18 h (76 %).
- On remarque une proportion importante aussi pour une période de déplacement hors des heures de pointe en semaine (77 %) et la fin de semaine (32 %).

## Accès à un véhicule

Q17. Avez-vous accès à un véhicule personnel? n=435

**Graphique 6. L'accès à un véhicule**



NB. Parmi les 471 répondants à la consultation, 435 ont répondu à la question traitant de la possession d'un véhicule personnel et 36 répondants n'ont indiqué aucune réponse à cette question.

### **Données clés :**

- 45 % des répondants affirment avoir accès à un véhicule en tout temps ou une partie du temps.
- 55 % des répondants affirment ne pas utiliser de voiture pour leurs déplacements soit, car ils n'ont pas de véhicule ou car ils ne conduisent pas.

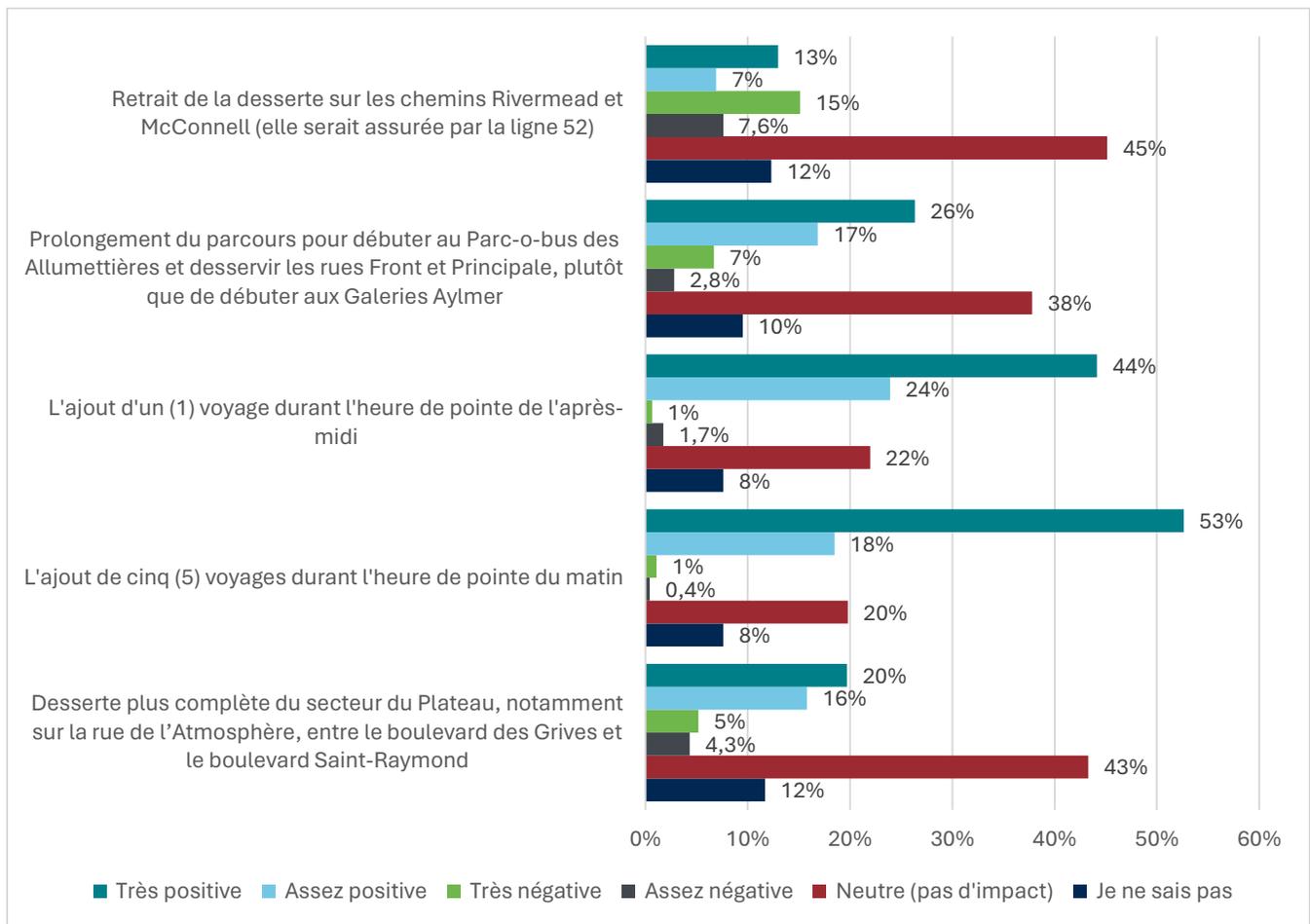
# Présentation des réponses de la consultation

## Ligne 49

### Niveau de satisfaction pour chaque changement proposé et appréciation générale - Ligne 49

Q1 Quelle est votre appréciation des changements proposés pour la ligne 49? n=464

**Graphique 7. Niveau de satisfaction pour chaque changement de la ligne 49**



NB. Parmi les 471 répondants à la consultation, 464 ont répondu à la question traitant des changements apportés à la ligne 49 et 7 répondants n'ont indiqué aucune réponse à cette question.

### Données clés et tendances :

#### Retrait de la desserte sur McConnell et Rivermead

- Très négatif ou assez négatif : **23 %**
- Très positif ou assez positif : **20 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 57 %

#### Prolongement du parcours pour débiter au Parc-o-bus des Allumettières

- Très positif ou assez positif : **43 %**
- Très négatif ou assez négatif : **10 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 48 %

#### Ajout d'un voyage - heure de pointe (PM)

- Très positif ou assez positif : **68 %**
- Très négatif ou assez négatif : **3 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 30 %

#### Ajout de cinq voyages - heure de pointe (AM)

- Très positif ou assez positif : **71 %**
- Très négatif ou assez négatif : **1,4 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 28 %

#### Desserte plus complète pour le secteur du Plateau

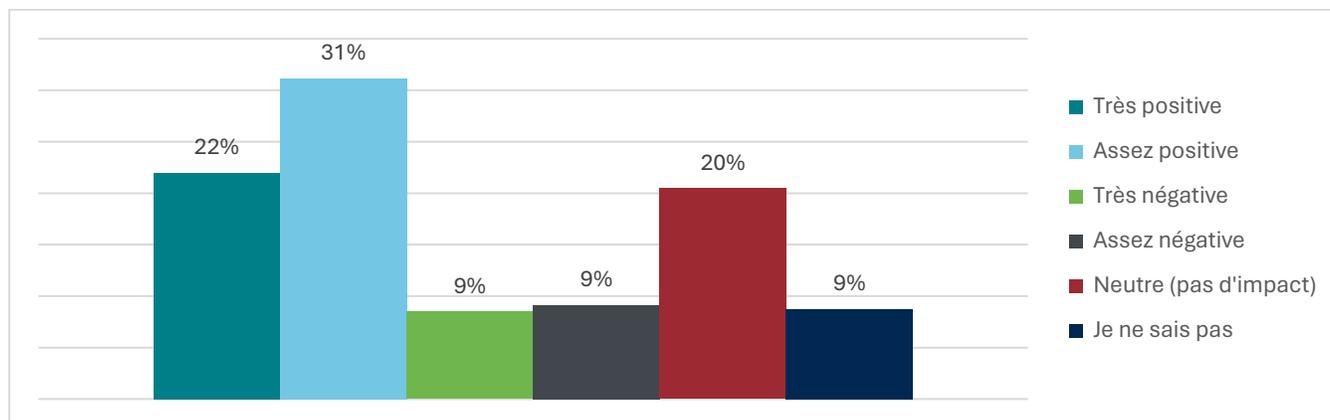
- Très positif ou assez positif : **36 %**
- Très négatif ou assez négatif : **9 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 55 %

À la lumière de ces données et en se concentrant seulement sur les opinions positives et négatives, il est possible de mettre de l'avant des tendances importantes. Le changement le plus positivement perçu est l'ajout de cinq voyages en heure de pointe le matin, avec 71 % des réponses, ce qui démontre un fort intérêt pour cette amélioration. Il en est de même avec l'ajout du voyage en heure de pointe de l'après-midi, avec 68 % des répondants qui en sont favorables. Il est aussi possible de remarquer une adhésion au prolongement du parcours pour débiter au POB allumettières, avec 43 % des répondants qui y sont favorables. À l'opposé, le changement le plus négativement perçu est le retrait de la desserte sur McConnell et Rivermead, avec 23 % qui indiquent une impression négative de ce changement.

## **Niveau de satisfaction général quant aux changements proposés à la ligne 49**

Q2 Globalement, quelle est votre appréciation générale des changements proposés pour la ligne 49? n=452

**Graphique 8. Niveau de satisfaction général- Ligne 49**



NB. Parmi les 471 répondants à l'enquête, 452 ont répondu à la question traitant de l'appréciation générale des changements apportés à la ligne 49 et 12 répondants n'ont indiqué aucune réponse à cette question.

### **Données clés :**

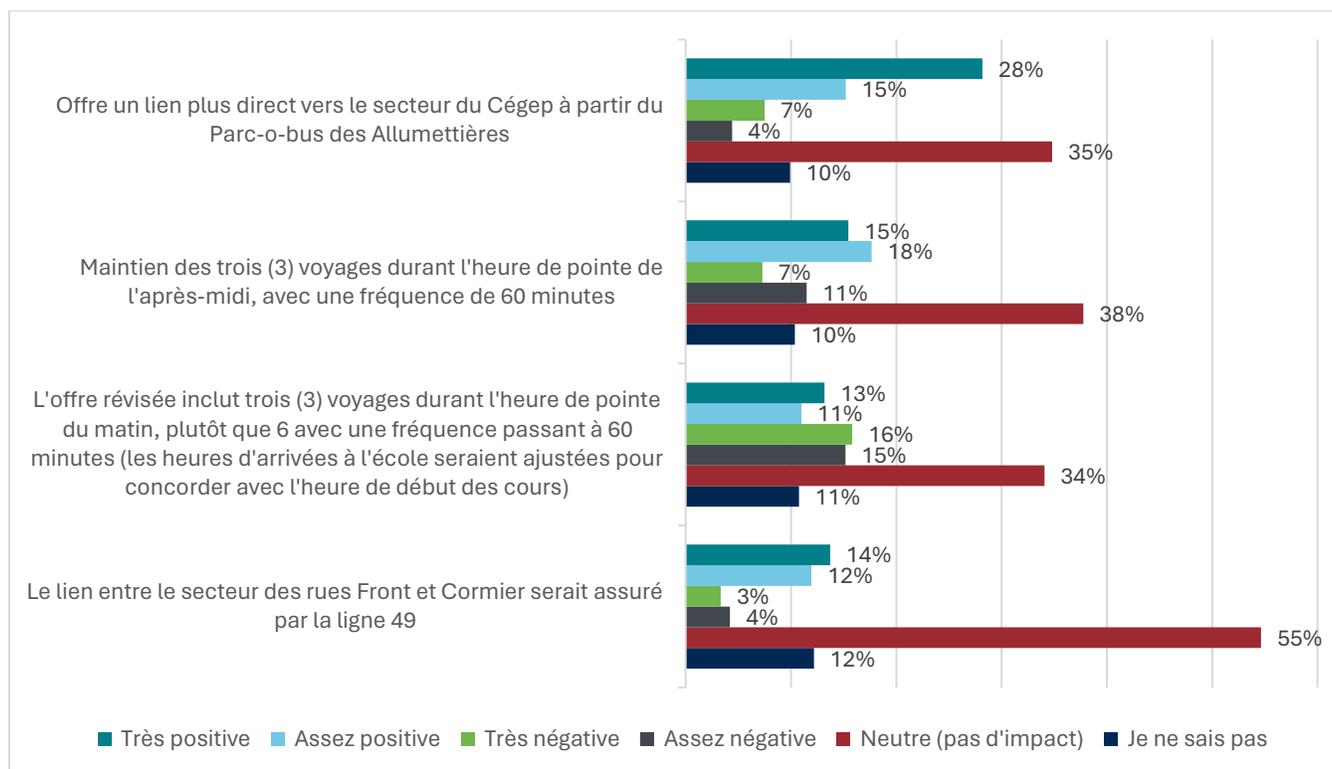
- 53 % des répondants ont une appréciation très positive ou assez positive de l'ensemble des changements proposés pour la ligne 49.
- 18 % des répondants ont une appréciation très négative ou assez négative de l'ensemble des changements proposés pour la ligne 49.
- 29 % des répondants ont mentionné ont indiqué « Neutre » (pas d'impact) ou « Je ne sais pas ».

## Ligne 50

### Niveau de satisfaction pour chaque changement proposé et appréciation générale - Ligne 50

Q3. Quelle est votre appréciation des changements proposés pour la ligne 50? n=450

**Graphique 9. Niveau de satisfaction pour chaque changement de la ligne 50**



NB. Parmi les 471 répondants à l'enquête, 450 ont répondu à la question traitant des changements apportés à la ligne 50 et 16 répondants n'ont indiqué aucune réponse à cette question.

### Données clés et tendances :

#### Offre d'un lien plus direct entre le Cégep à partir du Parc-O-bus des Allumettières

- Très positif ou assez positif : **43 %**
- Très négatif ou assez négatif : **11 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : **45 %**

#### Maintien de 3 voyages durant l'heure de pointe-PM + fréquence de 60 minutes

- Très positif ou assez positif : **33 %**
- Très négatif ou assez négatif : **18 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : **48 %**

### 3 voyages durant l'heure de pointe-AM plutôt que 6 avec une fréquence passant chaque heure

- Très négatif ou assez négatif : **31 %**
- Très positif ou assez positif : **24 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 45 %

### Lien entre le secteur des rues Front et Cormier assuré par la ligne 49

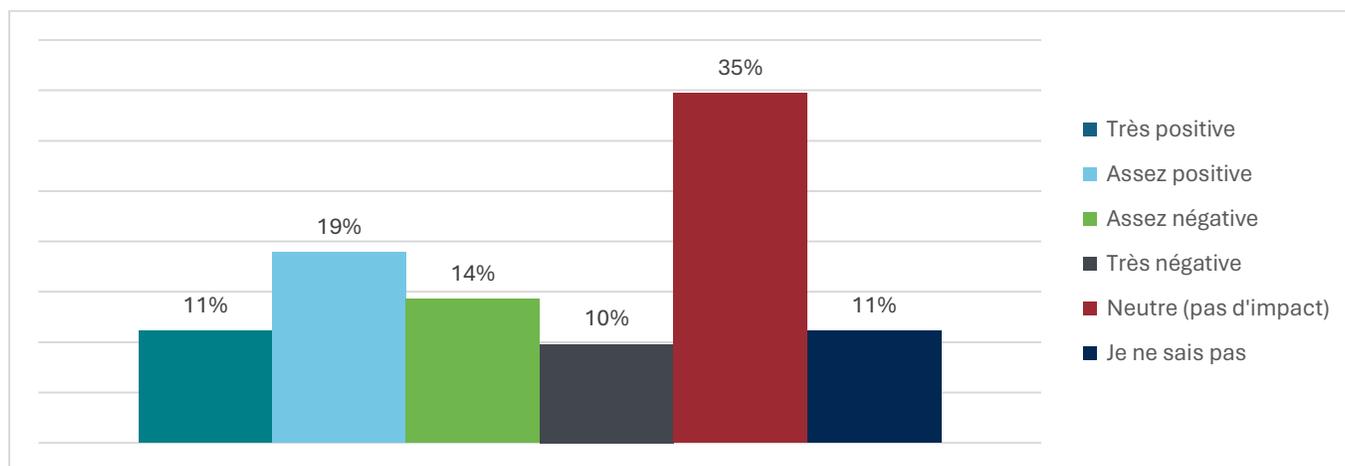
- Très positif ou assez positif : **26 %**
- Très négatif ou assez négatif : **7 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 67 %

Il semble que l'offre d'un lien plus direct entre le Cégep et le Parc-O-Bus des Allumettières ainsi que le maintien des trois voyages durant l'heure de pointe de l'après-midi avec fréquence aux 60 minutes soient des changements perçus assez positivement pour les répondants, tandis que la réduction de fréquence des voyages en heure de pointe suscite une réponse plutôt négative.

### Niveau de satisfaction général quant aux changements proposés à la ligne 50

Q4 Globalement, quelle est votre appréciation générale des changements proposés pour la ligne 50? n=449

**Graphique 10. Niveau de satisfaction général - Ligne 50**



NB. Parmi les 471 répondants à l'enquête, 449 ont répondu à la question traitant de l'appréciation générale des changements apportés à la ligne 50 et 22 répondants n'ont indiqué aucune réponse à cette question.

### Données clés :

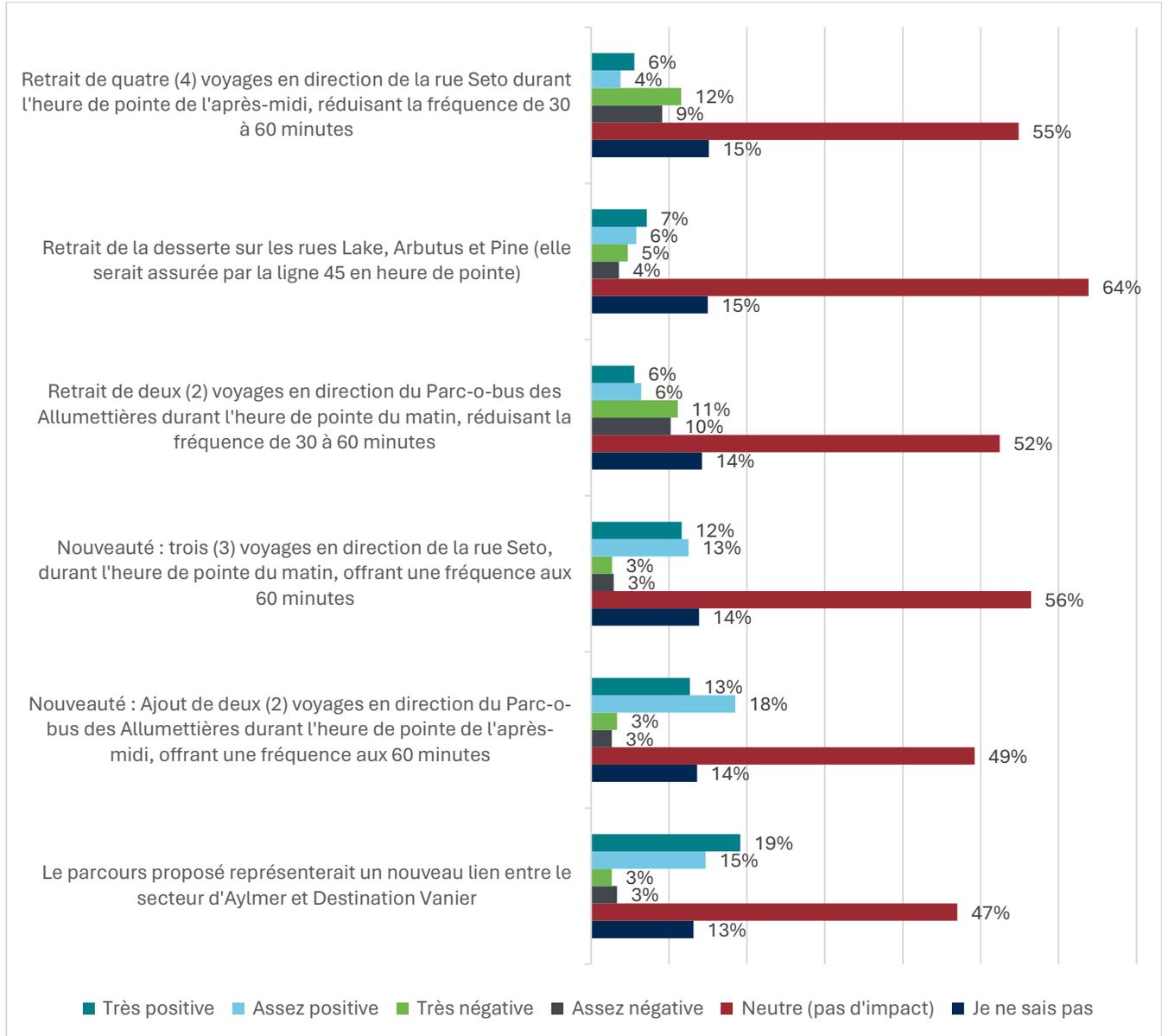
- 30 % des répondants ont une appréciation très positive ou assez positive de l'ensemble des changements proposés pour la ligne 50.
- 24 % des répondants ont une appréciation très négative ou assez négative de l'ensemble des changements proposés pour la ligne 50.
- 46 % des répondants ont mentionné ont indiqué « Neutre » (pas d'impact) ou « Je ne sais pas ».

## Ligne 52

### Niveau de satisfaction pour chaque changement proposé et appréciation générale - Ligne 52

Q5. Quelle est votre appréciation des changements proposés pour la ligne 52? n=450

**Graphique 11. Niveau de satisfaction pour chaque changement de la ligne 52**



NB. Parmi les 471 répondants à l'enquête, 450 ont répondu à la question traitant des changements apportés à la ligne 52 et 21 répondants n'ont indiqué aucune réponse à cette question.

### Données clés et tendances :

#### Retrait de quatre voyages en direction de la rue Seto durant l'heure de points-PM + réduction fréquence (chaque 60 minutes au lieu de chaque 30 minutes)

- Très négatif ou assez négatif : **21 %**
- Très positif ou assez positif : **10 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 70 %

#### Retrait de la desserte sur les rues Lake, Arbutus et Pine (Assurée par la 45 en heure de pointe)

- Très positif ou assez positif : **13 %**
- Très négatif ou assez négatif : **9 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 79 %

#### Retrait de deux voyages en direction du Parc-o-bus des Allumettières durant l'heure de pointe-AM réduisant la fréquence de 30 à 60 minutes

- Très négatif ou assez négatif : **21 %**
- Très positif ou assez positif : **12 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 66 %

#### Trois (3) voyages en direction de la rue Seto, durant l'heure de point-AM, offrant une fréquence aux 60 minutes

- Très positif ou assez positif : **25 %**
- Très négatif ou assez négatif : **6 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 70 %

#### Ajout de deux (2) voyages en direction du Parc-o-bus des Allumettières durant l'heure de pointe-PM offrant une fréquence aux 60 minutes

- Très positif ou assez positif : **31 %**
- Très négatif ou assez négatif : **6 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 63 %

#### Le parcours proposé représenterait un nouveau lien entre le secteur d'Aylmer et Destination Vanier

- Très positif ou assez positif : **34 %**
- Très négatif ou assez négatif : **6 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 60 %

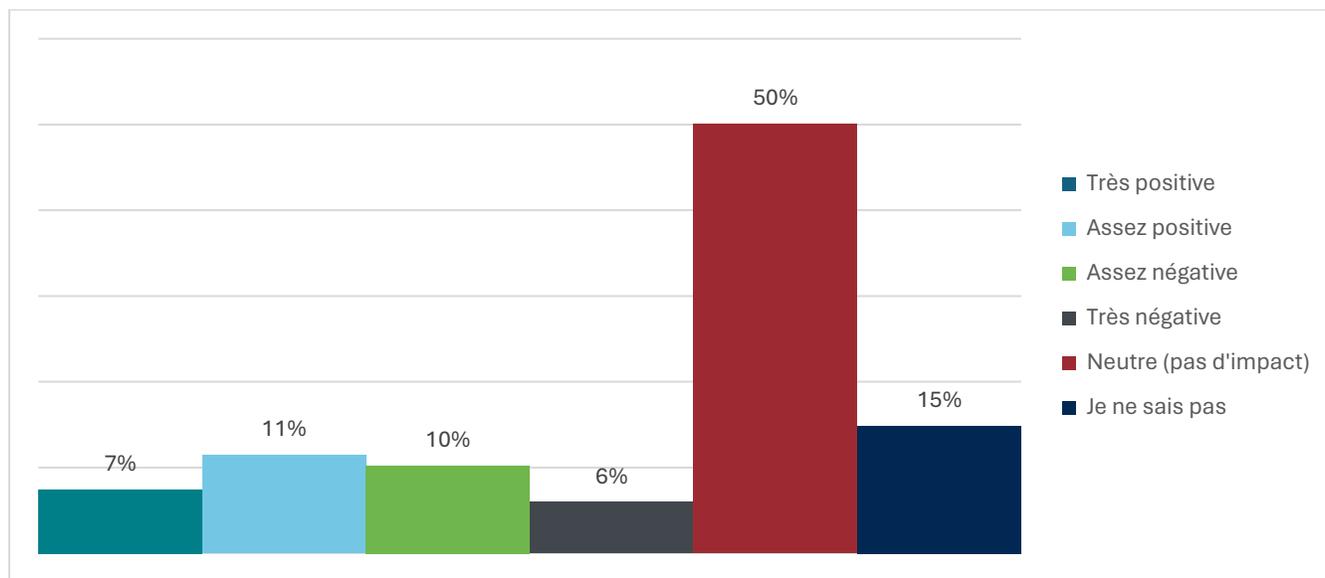
Parmi les changements proposés, le parcours qui créerait un nouveau lien entre le secteur d'Aylmer et Destination Vanier est bien reçu puisque le tiers des répondants y sont favorables. Cela s'oppose au retrait des quatre voyages en direction de la rue Seto durant l'heure de pointe en après-midi et la réduction de la fréquence de ces voyages, qui se retrouvent à être les modifications les moins bien accueillies, avec, dans les deux cas, 21 % des répondants qui

expriment une opinion négative.

### **Niveau de satisfaction général quant aux changements proposés à la ligne 52**

Q6 Globalement, quelle est votre appréciation générale des changements proposés pour la ligne 52? n=471

**Graphique 12. Niveau de satisfaction général - Ligne 52**



NB. Tous les 471 répondants ont répondu à la question traitant de l'appréciation générale des changements apportés à la ligne 52.

### **Données clés :**

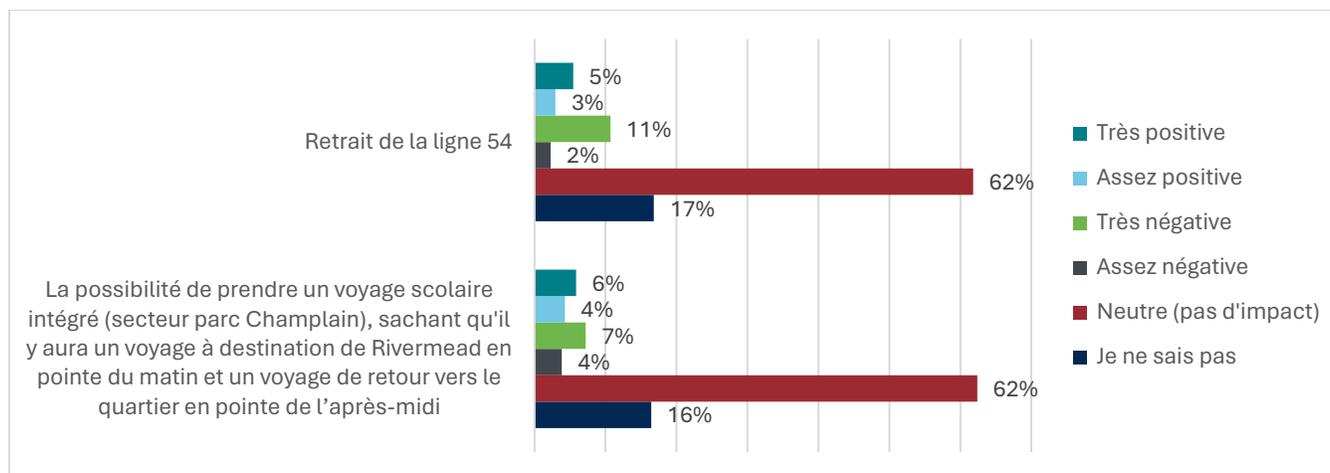
- 65 % des répondants ont indiqué « Neutre » (pas d'impact) ou « Je ne sais pas ».
- 18 % des répondants ont une appréciation très positive ou assez positive de l'ensemble des changements proposés pour la ligne 52.
- 16 % des répondants ont une appréciation très négative ou assez négative de l'ensemble des changements proposés pour la ligne 52.

## Ligne 54

### Niveau de satisfaction pour chaque changement proposé - Ligne 54

Q7. Quelle est votre appréciation des changements proposés pour la ligne 54? n=452

#### Graphique 13. Niveau de satisfaction pour chaque changement de la ligne 54



NB. Parmi les 471 répondants à l'enquête, 452 ont répondu à la question traitant des changements apportés à la ligne 54 et 19 répondants n'ont indiqué aucune réponse à cette question.

#### Données clés et tendances :

##### Retrait de la ligne 54

- Très négatif ou assez négatif : **13 %**
- Très positif ou assez positif : **8 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : **79 %**

##### La possibilité de prendre un voyage scolaire intégré (secteur parc Champlain), sachant qu'il y aura un voyage à destination de Rivermead en pointe du matin et un voyage de retour vers le quartier en pointe de l'après-midi

- Très négatif ou assez négatif : **11 %**
- Très positif ou assez positif : **10 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : **78 %**

Le retrait de la ligne 54 ne fait pas l'unanimité auprès des répondants. 13 % perçoivent cela négativement, alors que 8 % perçoivent cela positivement. La majorité des répondants n'a pas d'opinion sur le sujet (79 %).

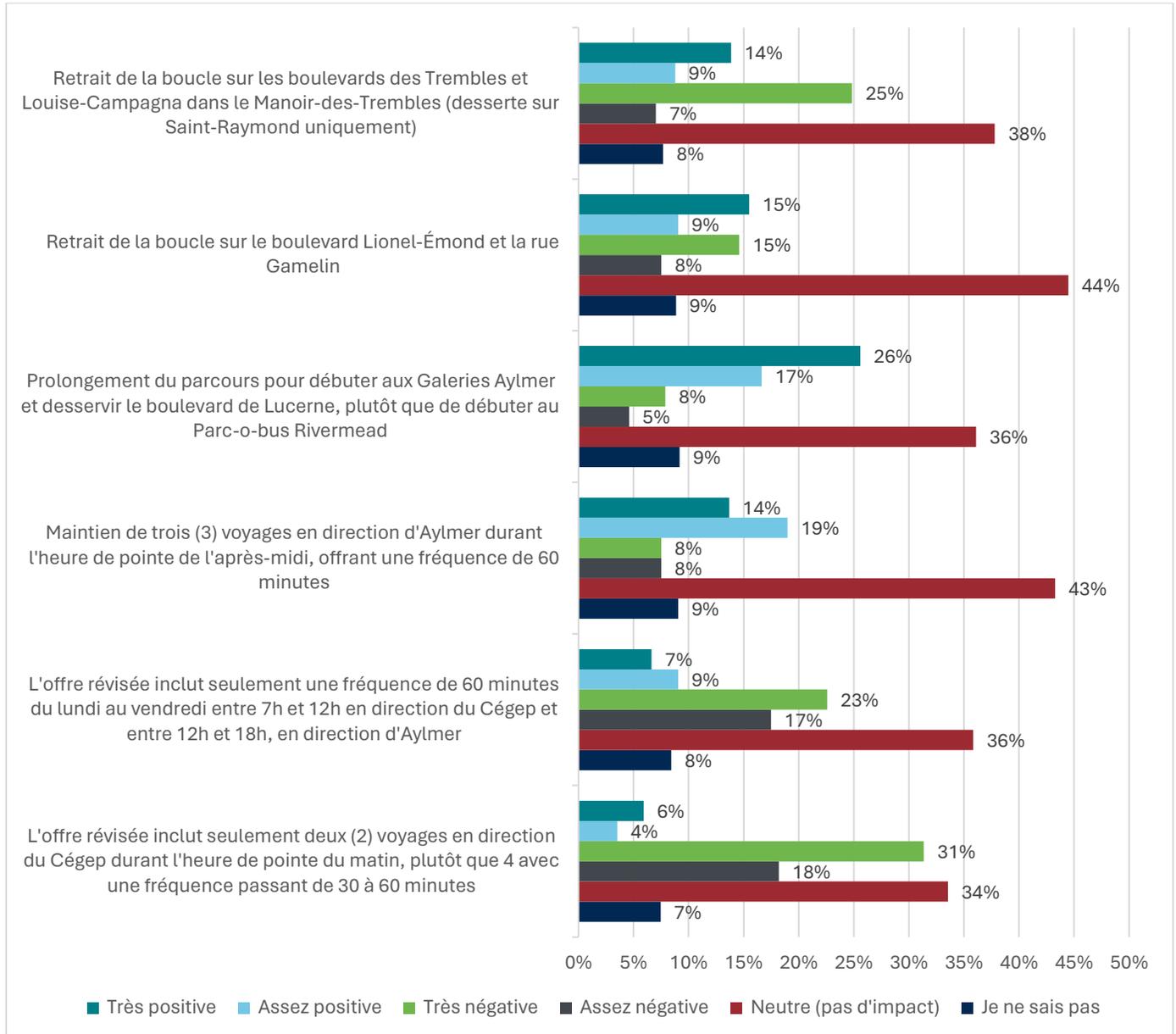
Pour sa part, la possibilité de prendre un voyage scolaire intégré dans le secteur du parc Champlain est perçue négativement par 11 % des répondants alors que 10 % des répondants expriment une perception positive. Ici, encore, la majorité des répondants n'a pas d'opinion sur le sujet (78 %).

## Ligne 56

### Niveau de satisfaction pour chaque changement proposé et appréciation générale - Ligne 56

Q9. Quelle est votre appréciation des changements proposés pour la ligne 56? n=457

**Graphique 14. Niveau de satisfaction pour chaque changement de la ligne 56**



NB. Parmi les 471 répondants à l'enquête, 457 ont répondu à la question traitant des changements apportés à la ligne 56 et 14 répondants n'ont indiqué aucune réponse à cette question.

### Données clés et tendances :

#### Retrait de la boucle sur les boulevards des Trembles et Louise-Campagna dans le Manoir-des-Trembles

- Très négatif ou assez négatif : **32 %**
- Très positif ou assez positif : **23 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 46 %

#### Retrait de la boucle sur le boulevard Lionel-Émond et la rue Gamelin

- Très positif ou assez positif : **24 %**
- Très négatif ou assez négatif : **23 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 53 %

#### Prolongement du parcours pour débiter aux Galeries Aylmer et desservir le boulevard de Lucerne, plutôt que de débiter au Parc-o-bus Rivermead

- Très positif ou assez positif : **43 %**
- Très négatif ou assez négatif : **13 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 45 %

#### Maintien de trois (3) voyages en direction d'Aylmer durant l'heure de pointe-PM, offrant une fréquence de 60 minutes

- Très positif ou assez positif : **33 %**
- Très négatif ou assez négatif : **16 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 52 %

#### L'offre révisée inclut seulement une fréquence de 60 minutes du lundi au vendredi entre 7 h et 12 h en direction du Cégep, et entre 12 h et 18 h en direction d'Aylmer

- Très négatif ou assez négatif : **40 %**
- Très positif ou assez positif : **16 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 44 %

#### L'offre révisée inclut seulement deux (2) voyages en direction du Cégep durant l'heure de pointe-AM, plutôt que quatre (4) avec une fréquence passant de 30 à 60 minutes

- Très négatif ou assez négatif : **49 %**
- Très positif ou assez positif : **10 %**
- Je ne sais pas ou neutre (pas d'impact) : 41 %

Les répondants ont des avis très partagés quant aux changements proposés à la ligne 56. Le prolongement du parcours pour débiter aux Galeries Aylmer et desservir le boulevard de Lucerne est bien accueilli avec 43 % des répondants qui expriment une opinion positive. De même, 33 % des répondants sont favorable au maintien de trois (3) voyages en direction d'Aylmer durant l'heure de pointe- PM.

En revanche, près de la moitié des répondants (49 %) est en défaveur de la proposition d'offrir seulement deux (2) voyages en direction du Cégep durant l'heure de pointe- AM, plutôt que quatre (4) avec une fréquence passant de 30 à 60 minutes.

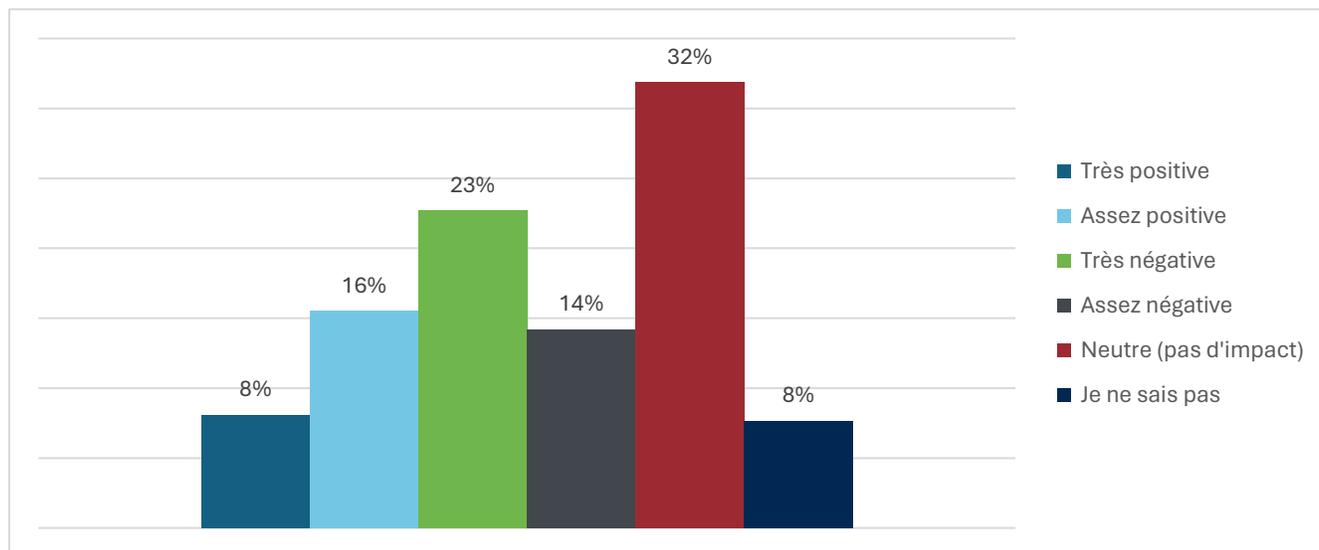
Aussi, 40 % des répondants sont en défaveur d'offrir seulement une fréquence de 60 minutes du lundi au vendredi entre 7 h et 12 h en direction du Cégep et entre 12 h et 18 h en direction d'Aylmer.

Finalement, le retrait de la boucle sur les boulevards des Trembles et Louise-Campagna dans le Manoir-des-Trembles est moins bien accueilli, avec 32 % des répondants qui expriment une opinion négative à ce sujet.

### **Niveau de satisfaction général quant aux changements proposés à la ligne 56**

Q10 Globalement, quelle est votre appréciation générale des changements proposés pour la ligne 56? n=458

**Graphique 15. Niveau de satisfaction général - Ligne 56**



NB. Parmi les 471 répondants à l'enquête, 458 ont répondu à la question traitant de l'appréciation générale des changements apportés à la ligne 56 et 13 répondants n'ont indiqué aucune réponse à cette question.

### **Données clés :**

- 40 % des répondants ont indiqué « Neutre » (pas d'impact) ou « Je ne sais pas ».
- 37 % des répondants ont une appréciation très négative ou assez négative de l'ensemble des changements proposés pour la ligne 56.
- 24 % des répondants ont une appréciation très positive ou assez positive de l'ensemble des changements proposés pour la ligne 56.

## Commentaires des répondants

Deux (2) questions posées lors de la consultation ont permis aux participants d'ajouter leurs commentaires à l'aide de champs ouverts. Une question portait sur les modifications suggérées à la ligne 54, tandis que l'autre était plus globale. Les réponses des deux (2) questions ont été collectées puis regroupées en catégories<sup>1</sup> afin de faciliter leur analyse et compréhension.

### **Données clés et tendances :**

L'analyse met en lumière des tendances intéressantes quant à l'engagement des répondants et leurs sentiments<sup>2</sup> vis-à-vis les changements proposés.

- Parmi les 471 répondants, 76 (16 %) ont choisi de partager leurs impressions et suggestions à la Q8<sup>3</sup> contre 393 (84 %) qui ont choisi de ne pas répondre ou ont indiqué n'avoir aucun commentaire à faire. Bien que cette question soit dédiée spécifiquement aux modifications proposées à la ligne 54, certains ont décidé de laisser des commentaires quant aux modifications apportées aux autres lignes.
- Pour la Q13<sup>4</sup>, 215 (46 %) répondants ont laissé des commentaires alors que 256 (54 %) ont décidé de ne pas répondre à cette question.
- Voici un classement de l'ensemble des commentaires par catégorie :
  - Commentaires négatifs : 207
  - Commentaires positifs : 21
  - Suggestions/améliorations : 82

---

<sup>1</sup> Certains commentaires contenaient des éléments qui s'étendaient sur plus qu'une catégorie. Afin d'analyser efficacement les commentaires, ils ont donc été séparés dans leurs catégories respectives. Les informations des tableaux et de la section des commentaires ci-dessous mettent de l'avant la fréquence des occurrences pour chaque catégorie (nombre de mentions).

<sup>2</sup> Il est important de noter que souvent, ceux qui ne sont pas satisfaits des changements sont plus enclins à laisser des commentaires, alors que les répondants satisfaits ou indifférents peuvent ne pas ressentir le besoin de s'exprimer. Il est donc essentiel de ne pas focaliser exclusivement sur les commentaires, mais d'aussi focaliser sur les analyses croisées pour cerner l'appréciation générale des changements proposés (image plus représentative et nuancée).

<sup>3</sup> Q.8 Souhaitez-vous nous faire part de commentaires en lien avec ce changement? (Ligne 54)

<sup>4</sup> Q13. Souhaitez-vous nous faire part de commentaires ou suggestions sur les changements proposés? Par exemple, y a-t-il des déplacements que vous faites actuellement qui ne seraient pas possibles avec les changements proposés? Y a-t-il des propositions que la STO devrait absolument reconsidérer? Merci de spécifier la ligne, le quartier et la période concernés.

## Ligne 49

En ce qui a trait aux commentaires reliés aux modifications proposées à la ligne 49, nous avons extrait 21 commentaires.

**Tableau 1. Catégorisation des commentaires - Ligne 49**

Catégories des commentaires	# de mentions	Nouvelle(s) proposition(s)
Inquiétudes liées à l'augmentation de la durée du trajet et la dépendance à la ligne auprès des étudiants majoritairement et des autres clientèles.	11	Suite à l'analyse des commentaires et la majorité reçue pour certains aspects, il a été décidé <b>d'augmenter la fréquence et les options de déplacements dans le Parc Champlain et dans le secteur du chemin McConnell et Rivermead.</b>
Inquiétudes liées à l'accroissement de la distance de marche.	6	
Insatisfactions liées à la fréquence insuffisante des passages.	3	
Inquiétudes liées à la capacité dans les autobus.	2	
Insatisfaction générale.	3	

## Ligne 50

En ce qui a trait aux commentaires reliés aux modifications proposées à la ligne 50, nous avons extrait 15 commentaires.

**Tableau 2. Catégorisation des commentaires - Ligne 50**

Catégories des commentaires	# de mentions	Nouvelle(s) proposition(s)
Inquiétudes liées à la réduction de la fréquence.	8	Suite à l'analyse des commentaires et la majorité reçue pour certains aspects, il a été décidé <b>d'augmenter la fréquence en période de pointe de la ligne 50 et d'offrir une étendue élargie sur la ligne 50.</b>
Inquiétudes liées à la complication du trajet dû à la réduction des passages dans certains secteurs	4	
Inquiétudes liées à la dépendance à la ligne.	2	
Autres commentaires.	1	

## Ligne 52

En ce qui a trait aux commentaires reliés aux modifications proposées à la ligne 52, nous avons extrait 12 commentaires.

**Tableau 3. Catégorisation des commentaires - Ligne 52**

Catégories des commentaires	# de mentions	Nouvelle(s) proposition(s)
Inquiétudes liées à la suppression d'une desserte (quartier Wychwood)	7	Suite à l'analyse des commentaires, <b>la proposition initiale demeure inchangée.</b> Cependant, pour bonifier la fréquence dans le secteur du Parc Champlain, <b>la ligne 42 sera ajoutée</b> et opérée en boucle pour permettre un lien vers
Inquiétudes liées à la réduction des fréquences des passages.	2	
Inquiétudes liées à la coordination des lignes.	2	
Inquiétudes liées à la distance de marche et sécurité	2	
Inquiétudes liées au transfert nécessaire.	1	

Inquiétudes liées à la capacité des autobus.	1	le secteur du Plateau et vers Rivermead. La ligne 42 s'ajoute en complément à la ligne 52 à partir du POB Rivermead vers le pôle Vanier en période de pointe.
--	---	---

## Ligne 54

En ce qui a trait aux commentaires reliés aux modifications proposées à la ligne 54, nous avons extrait 43 commentaires.

**Tableau 4. Catégorisation des commentaires - Ligne 54**

Catégories des commentaires	# de mentions	Nouvelle(s) proposition(s)
Inquiétudes quant au retrait de la ligne dû à sa dépendance pour les déplacements généraux.	18	Suite à l'analyse des commentaires et la majorité reçue pour certains aspects, il a été décidé <b>d'annuler le retrait de la ligne 54</b> . Celle-ci continuera d'être partie intégrante de l'offre de service. De plus, des services scolaires intégrés desserviront également le secteur.
Inquiétudes quant au retrait de la ligne dû à sa dépendance auprès de la population étudiante.	14	
Inquiétudes quant à la sécurité et la distance de marche suite au retrait de la ligne.	6	
Inquiétudes quant à la capacité dans les autobus.	2	
Opinion neutre.	4	

## Ligne 56

En ce qui a trait aux commentaires reliés aux modifications proposées à la ligne 56, nous avons extrait 82 commentaires.

**Tableau 5. Catégorisation des commentaires - Ligne 56**

Catégories des commentaires	# de mentions	Nouvelle(s) proposition(s)
Inquiétudes liées au retrait de la boucle dans le Manoir-des-Trembles.	61	Suite à l'analyse des commentaires et la majorité reçue pour certains aspects, il a été décidé <b>d'ajouter des fréquences à la ligne 56 en période de pointe et d'annuler le retrait de la ligne 56 de la boucle du Manoir-des-Trembles</b> .
Inquiétudes liées à la réduction des fréquences.	13	
Inquiétudes liées à la distance de marche et la sécurité.	9	
Inquiétudes liées au retrait de la boucle sur Lionel-Émond et la rue Gamelin.	4	
Inquiétudes liées à la capacité des autobus suite au prolongement du parcours.	3	
Impact des changements proposés à la ligne sur le succès scolaire.	3	
Inquiétudes liées aux retraits de voyages en période de pointe.	1	
Insatisfaction générale.	1	

## Préoccupations générales des répondants

En ce qui a trait aux préoccupations générales, nous avons extrait 34 commentaires. Ces commentaires ont été classés dans cette section étant donné qu'ils concernent plus qu'une ligne ou l'ensemble des changements.

**Tableau 6. Catégorisation des préoccupations générales.**

Catégories des commentaires	# de mentions
Inquiétudes liées à la réduction des fréquences et aux retraits des dessertes	15
Inquiétudes liées aux modifications sur les déplacements dans le secteur Aylmer.	8
Insatisfaction générale	8
Inquiétudes liées aux modifications sur les déplacements dans le secteur du Plateau.	3
Inquiétudes liées à la distance de marche et la sécurité.	1

## Améliorations proposées par les répondants

En ce qui a trait aux améliorations proposées par les candidats, nous avons extrait 118 commentaires (nombre de mentions). Ces commentaires ont été classés dans 3 grandes catégories nous permettant de mieux visualiser les inquiétudes principales.

**Tableau 7. Catégorisation des améliorations proposées.**

Catégories des commentaires	# de mentions
Améliorations liées aux itinéraires et aux dessertes	71
Améliorations liées à la fréquence et aux horaires	40
Améliorations liées à l'accessibilité et à la qualité des services de la STO	7

## Commentaires positifs

En ce qui a trait aux commentaires positifs de nos répondants, nous avons extrait 16 commentaires. Ces commentaires traitent principalement de l'appréciation des éléments suivants :

- Fréquence et l'horaire des trajets;
- L'intérêt à optimiser les itinéraires;
- L'impact positif sur la vie de la clientèle (travailleur, étudiants, etc.);
- L'accès amélioré à certains secteurs.

## Autres commentaires

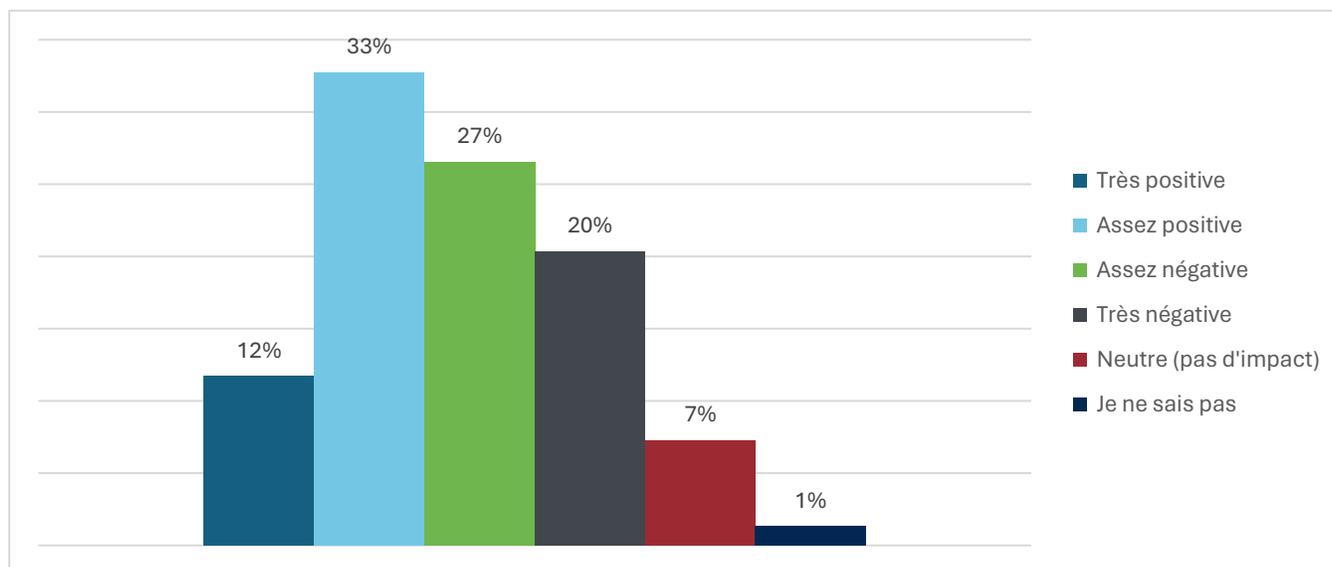
En ce qui a trait aux autres commentaires, nous en avons extrait deux (2). Ces commentaires concernent des lignes qui ne sont pas couvertes par l'offre de service présentée en consultation.

Ils concernent spécifiquement la ligne 68 et la ligne 45.

## Évaluation globale de la proposition de service et de son impact

Q11 Globalement, quelle est votre appréciation générale de la proposition de service pour l'automne 2024? n=452

**Graphique 16. Appréciation générale de l'offre de service révisée**



NB. Parmi les 471 répondants à l'enquête, 452 ont répondu à la question traitant de l'appréciation générale de l'offre de service et 19 répondants n'ont indiqué aucune réponse à cette question.

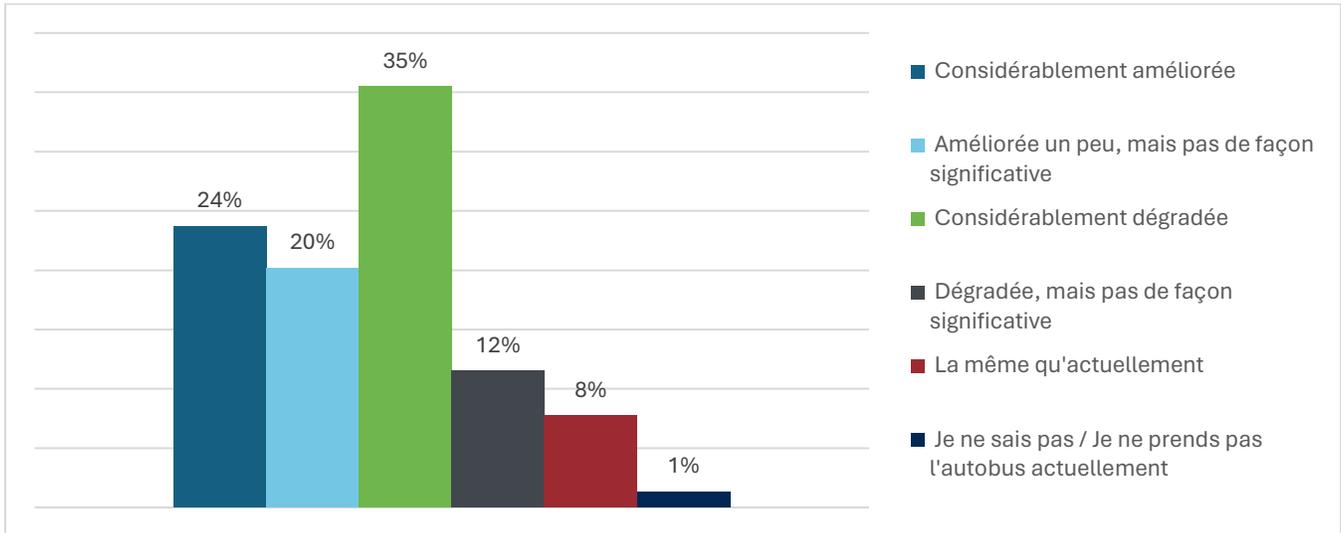
### **Données clés :**

- 47 % des répondants ont une appréciation très négative ou assez négative de l'ensemble des changements proposés.
- 45 % des répondants ont une appréciation très positive ou assez positive de l'ensemble des changements proposés.
- 8 % des répondants ont mentionné ont indiqué « Neutre » (pas d'impact) ou « Je ne sais pas ».

## Impact de l'offre de service sur la qualité des déplacements

Q12 Si les changements proposés entraînent en vigueur à l'automne 2024, la qualité de vos déplacements en autobus serait...

**Graphique 17. La qualité des déplacements après l'adoption des changements proposés.**



NB. Parmi les 471 répondants à l'enquête, 451 ont répondu à la question traitant de l'impact de l'offre de service sur la qualité des déplacements en autobus et 20 répondants ont ignoré cette question.

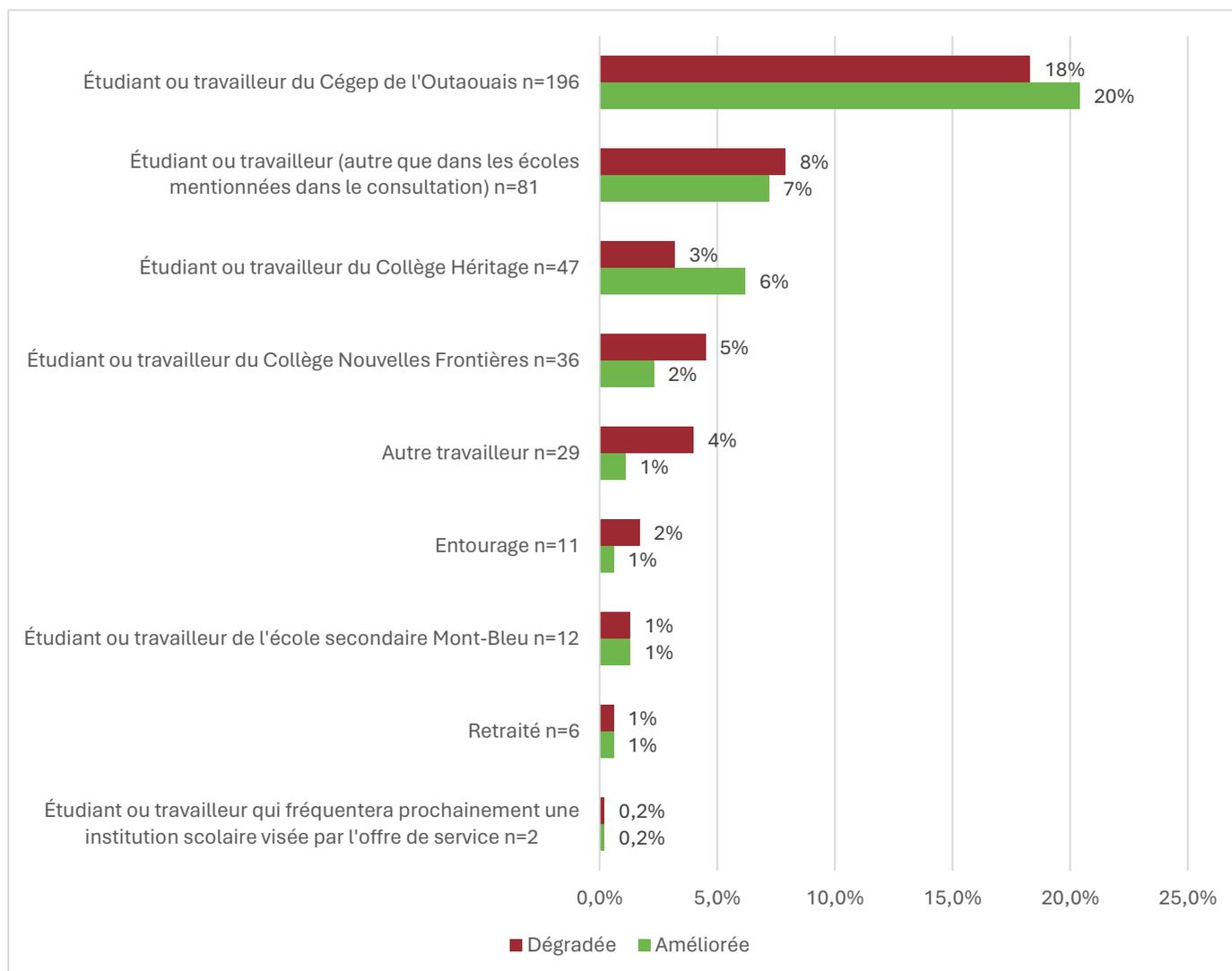
### **Données clés :**

- 47 % des répondants ont mentionné que la nouvelle offre de services proposée dégraderait considérablement ou dégraderait un peu (mais pas de façon significative) la qualité de leurs déplacements.
- 44 % des répondants ont mentionné que la nouvelle offre de services proposés améliorerait considérablement ou un peu (mais pas de façon significative) la qualité de leurs déplacements.
- 9 % des répondants ont mentionné que l'offre de service proposée n'aurait pas d'impact sur la qualité de leur déplacement ou ne savent pas/ne prennent pas l'autobus actuellement.

## Croisement des données

### La catégorie du répondant et la qualité des déplacements après l'adoption de l'offre de service

**Graphique 18. La qualité des déplacements en fonction de la catégorie du répondant**



#### **Données clés et tendances :**

- Parmi les étudiants et travailleurs du Cégep de l'Outaouais, qui représente 42 % des répondants, 20 % affirment que la qualité des déplacements sera améliorée (considérablement ou un peu) contre 18 % qui affirment que la qualité de leurs déplacements sera dégradée (considérablement ou un peu).
- Parmi les étudiants ou travailleurs d'autres institutions scolaires, qui représentent 17 % des répondants, 7 % estiment que la qualité des déplacements sera améliorée (considérablement ou un peu) contre 8 % qui affirment que la qualité de leurs

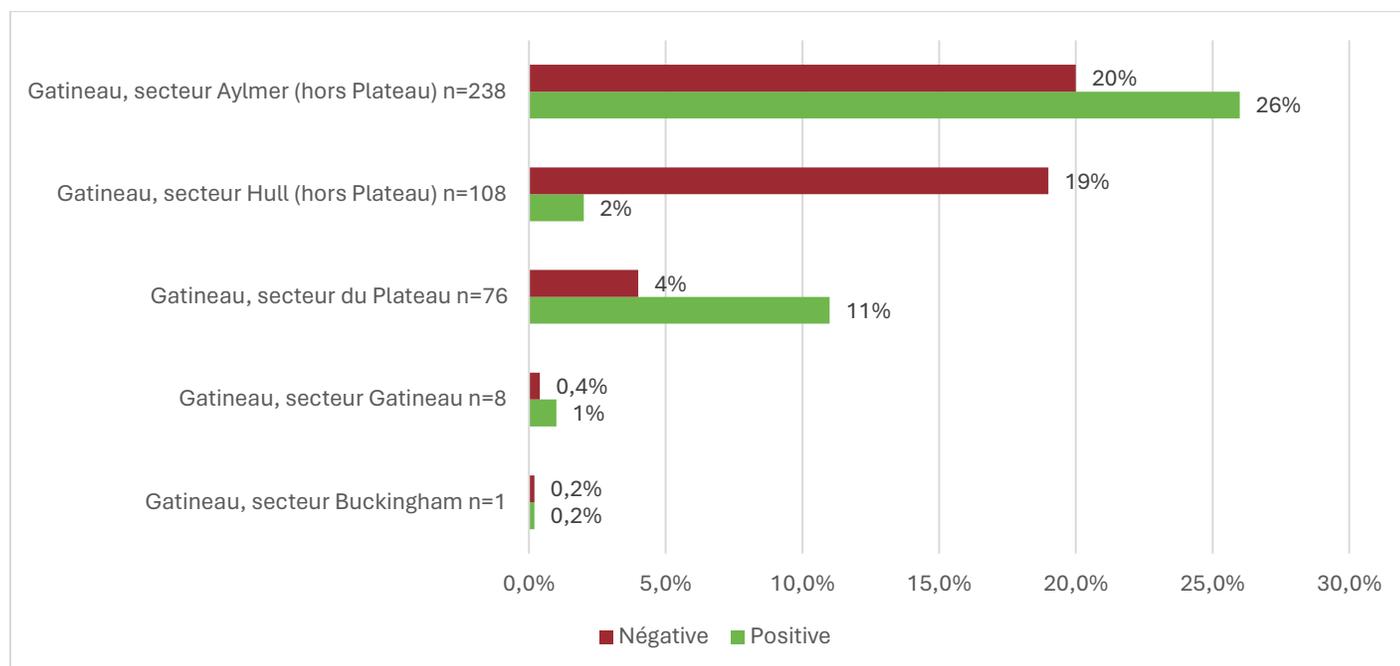
déplacements sera dégradée (considérablement ou un peu).

- Parmi les étudiants ou travailleurs du Collège Héritage qui représente 10 % des répondants, 6 % rapportent que la qualité des déplacements sera améliorée (considérablement ou un peu) contre 3 % qui affirment que la qualité de leurs déplacements sera dégradée (considérablement ou un peu).
- Parmi les étudiants ou travailleurs du Collège Nouvelles Frontières qui représente 8 % des répondants, 2 % affirment que la qualité des déplacements sera améliorée (considérablement ou un peu) contre 5 % qui affirment que la qualité de leurs déplacements sera dégradée (considérablement ou un peu).

De manière globale, ces données démontrent que les réponses des répondants face aux changements de l'offre de service de transport sont quasi ex aequo et dépendent de l'établissement qu'ils fréquentent. Bien que certains répondants semblent bénéficier des changements, une proportion quasi égale perçoit des effets moins positifs.

## La distribution géographique et l'appréciation générale quant aux changements proposés

**Graphique 19. Le lieu de résidence en fonction de l'appréciation générale**



### Données clés et tendances :

- C'est parmi les répondants du secteur Hull, hors Plateau que l'appréciation générale des changements proposés est le plus négatif, avec 19 % qui affirme ne pas être satisfaits avec les changements (assez négative ou très négative) contre 2 % exprimant un avis positif.
- Pour les répondants du secteur Aylmer, hors Plateau, l'appréciation est plus positive que négative. En effet, 26 % des répondants ont une appréciation très positive ou assez positive contre 20 % avec une opinion négative (très négative ou assez négative).
- Pour les répondants du secteur du Plateau, il est possible de remarquer une majorité de répondants qui affirment une appréciation générale positive (11 %) contre 4 % qui perçoivent les changements comme étant négatifs.

Il est possible d'émettre une tendance : l'appréciation générale quant aux changements proposés est perçue différemment selon les secteurs. Une forte insatisfaction à Hull (hors Plateau) et une appréciation plus positive que négative pour les secteurs d'Aylmer (hors Plateau) et du Plateau.