



Édition 2016 : Enquête de satisfaction et d'image de la STO auprès de la population gatinoise

Présentation des résultats de l'étude menée auprès des usagers et non-usagers de la STO

Dossier 70830-024

31 août 2017



Par Caroline Roy
Vice-présidente et associée, bureau de Québec

Plan de présentation

- ↳ Contexte et objectifs
- ↳ Approche méthodologique
- ↳ Profil des répondants
- ↳ L'image de la STO
- ↳ Les dimensions du service
- ↳ La satisfaction à l'égard des efforts déployés
- ↳ La perception à l'égard des changements aux parcours et aux horaires
- ↳ En conclusion

Contexte et objectifs



Contexte et objectifs

La **Société de transport de l'Outaouais (STO)** a mandaté **Léger** pour réaliser une étude auprès des usagers et des non-usagers à l'égard de l'image qu'ils ont de la société de transport et de leur satisfaction envers les services de transport en commun offerts.

De manière spécifique, l'étude devait permettre de :

- Définir **l'image** que les Gatinois ont de la STO;
- Mesurer **la satisfaction** des usagers de la STO de manière générale;
- Avoir une **vision claire** de l'opinion des usagers à l'égard de divers éléments de la **prestation de service**;
- Détenir un **outil de gestion** dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue.

Approche méthodologique



Approche méthodologique

Population à l'étude

Résidents de la ville de Gatineau âgés de 18 ans et plus, pouvant s'exprimer en français ou en anglais et accessibles par voie téléphonique ou électronique à partir d'un ordinateur ou d'un téléphone intelligent.

Au total, 1 003 entrevues ont été réalisées :

- 333 entrevues par voie téléphonique
- 670 entrevues par Internet

- 502 auprès d'utilisateurs de la STO
- 501 auprès de non-utilisateurs de la STO

Collecte des données

Collecte des données du 2 au 20 décembre 2016.

Pondération des données

Pondération des résultats selon le secteur de résidence, le sexe, l'âge, la langue maternelle et le fait d'être utilisateur ou non du transport en commun de la STO.

Secteurs	Utilisateurs	Non-utilisateurs	Total	Marge d'erreur maximale (19 fois sur 20) *
Aylmer	150	150	300	± 5,7%
Hull	150	151	301	± 5,7%
Gatineau	100	100	200	± 6,9%
Buckingham	51	50	101	± 9,8%
Masson-Angers	51	50	101	± 9,8%
Total	502	501	1 003	± 3,1%

Profil des répondants



Le profil des répondants

Au total, **76%** des usagers sont considérés comme **réguliers**, alors que **24%** sont **occasionnels**.

On observait des proportions similaires lors de la mesure réalisée en décembre 2015 (respectivement 73% et 27%).

Taux d'incidence des usagers du transport en commun de la STO dans la population gatinoise : **31%** (30% en décembre 2015).

Ville de Gatineau Profil après pondération	Total (n=1003)	Usagers (n=502)	Non-usagers (n=501)	Usagers réguliers (n=380)	Usagers occasionnels (n=122)
Sexe					
Homme	48%	51%	46%	53%	44%
Femme	52%	49%	54%	47%	56%
Âge					
18 à 24 ans	11%	15%	9%	16%	13%
25 à 34 ans	19%	17%	20%	16%	21%
35 à 44 ans	21%	27%	19%	29%	22%
45 à 54 ans	22%	28%	19%	29%	25%
55 à 64 ans	14%	8%	17%	8%	9%
65 ans et plus	13%	4%	17%	2%	11%
Secteur de résidence					
Aylmer	21%	22%	20%	23%	19%
Buckingham	5%	5%	4%	5%	4%
Gatineau	44%	39%	46%	39%	39%
Hull	26%	30%	25%	29%	33%
Masson-Angers	5%	4%	5%	4%	5%

Le profil des répondants

<u>Ville de Gatineau</u> Profil après pondération	<u>Total</u> (n=1003)	<u>Usagers</u> (n=502)	<u>Non-usagers</u> (n=501)	<u>Usagers réguliers</u> (n=380)	<u>Usagers occasionnels</u> (n=122)
Langue maternelle					
Francophone	79%	72%	83%	72%	72%
Non-francophone	21%	28%	17%	28%	28%
Occupation principale					
Travailleur à temps plein	59%	72%	53%	75%	62%
Travailleur à temps partiel	6%	7%	6%	6%	9%
Étudiant	6%	13%	3%	14%	9%
À la maison	4%	1%	6%	1%	3%
Retraité	19%	5%	24%	3%	12%
Sans emploi, en recherche d'emploi	2%	1%	3%	1%	2%
Autre	2%	1%	3%	0%	2%

L'image de la STO



L'image de la STO dans la population

En décembre 2016, plus de six Gatinois sur dix disaient avoir une opinion positive de la STO.

Selon les secteurs, l'image de la STO était plus positive parmi les résidents de Gatineau, alors qu'elle était moins favorable chez les résidents d'Aylmer.

Il s'agit de la première mesure auprès de l'ensemble de la population gatinoise depuis avril 2013.

Q2. Diriez-vous que vous avez une opinion très positive, plutôt positive, plutôt négative ou très négative de la STO ?

Base : l'ensemble des répondants	Octobre 2012			Novembre 2012			Avril 2013			Déc.2014	Décembre 2016		
	Total (n=601)	Usagers (n=301)	Non-usagers (n=300)	Total (n=601)	Usagers (n=301)	Non-usagers (n=300)	Total (n=602)	Usagers (n=302)	Non-usagers (n=300)	Usagers (n=1002)	Total (n=1003)	Usagers (n=502)	Non-usagers (n=501)
TOTAL POSITIVE	79%	80%	78%	73%	77%	70%	73%	80%	69%	74%	61%↓	68%↓	58%↓
Très positive	19%	19%	19%	13%	16%	11%	16%	16%	16%	15%	8%↓	11%↓	7%↓
Plutôt positive	60%	61%	59%	60%	61%	59%	57%	63%	52%	59%	53%	57%	51%
TOTAL NÉGATIVE	19%	20%	17%	23%	23%	23%	20%	20%	20%	25%	29%↑	31%↑	28%↑
Plutôt négative	14%	15%	13%	20%	20%	20%	16%	16%	16%	19%	22%↑	22%	22%↑
Très négative	5%	5%	5%	3%	3%	3%	4%	4%	4%	6%	7%	9%↑	5%
Ne sait pas / Refus	3%	0%	5%	4%	0%	7%	7%	1%	11%	1%	11%↑	1%	15%

L'image de la STO dans la population

En général, les Gatinois percevaient la STO comme un employeur de choix, qui offre des opportunités de carrière intéressantes.

Q3. Sur une échelle de 1 à 10, où la note « 1 » signifie que vous n'êtes pas du tout d'accord et la note « 10 » que vous êtes tout à fait d'accord, quel est votre degré d'accord avec chacun des énoncés suivants ... ?

Base : l'ensemble des répondants	Total (n=1003)	Usagers (n=502)	Non-usagers (n=501)	Aylmer (n=300)	Buckingham (n=101)	Gatineau (n=200)	Hull (n=301)	Masson- Angers (n=101)
La STO est un employeur de choix.								
D'accord	45%	36%	50%	30%	39%	54%	43%	48%
Moyennement d'accord	17%	18%	16%	17%	14%	15%	22%	10%
Peu ou pas du tout d'accord	7%	12%	4%	7%	8%	6%	5%	11%
Moyenne d'accord (sur 10)	7,1	6,4	7,3	6,5	7,0	7,4	6,9	7,0
Ne sait pas / Refus	31%	35%	30%	46%	40%	25%	30%	31%
La STO offre des opportunités de carrière intéressantes.								
D'accord	39%	30%	43%	26%	35%	47%	38%	39%
Moyennement d'accord	15%	17%	15%	15%	15%	12%	20%	24%
Peu ou pas du tout d'accord	8%	11%	6%	6%	7%	10%	6%	4%
Moyenne d'accord (sur 10)	6,9	6,3	7,1	6,3	7,0	7,1	6,9	6,7
Ne sait pas / Refus	38%	42%	36%	53%	43%	31%	36%	33%

L'image de la STO dans la population

Toutefois, les Gatinois évaluaient un peu moins bien la transparence et la considération de l'opinion publique dont fait preuve la STO.

Q3. Sur une échelle de 1 à 10, où la note « 1 » signifie que vous n'êtes pas du tout d'accord et la note « 10 » que vous êtes tout à fait d'accord, quel est votre degré d'accord avec chacun des énoncés suivants ... ?

Base : l'ensemble des répondants	Total (n=1003)	Usagers (n=502)	Non-usagers (n=501)	Aylmer (n=300)	Buckingham (n=101)	Gatineau (n=200)	Hull (n=301)	Masson- Angers (n=101)
La STO est une entreprise transparente.								
D'accord	31%	37%	28%	26%	31%	33%	30%	34%
Moyennement d'accord	27%	23%	30%	21%	14%	35%	22%	26%
Peu ou pas du tout d'accord	20%	22%	19%	25%	33%	14%	22%	21%
Moyenne d'accord (sur 10)	5,8	5,9	5,8	5,3	5,4	6,1	5,7	6,0
Ne sait pas / Refus	22%	18%	24%	29%	22%	17%	26%	18%
La STO tient compte de l'opinion de la population dans ses prises de décisions.								
D'accord	33%	34%	33%	27%	31%	39%	29%	34%
Moyennement d'accord	26%	28%	25%	24%	24%	23%	34%	20%
Peu ou pas du tout d'accord	28%	31%	26%	33%	32%	27%	23%	33%
Moyenne d'accord (sur 10)	5,5	5,3	5,6	5,0	5,5	5,8	5,5	5,2
Ne sait pas / Refus	13%	7%	16%	17%	13%	11%	14%	13%

Les dimensions de la prestation de service



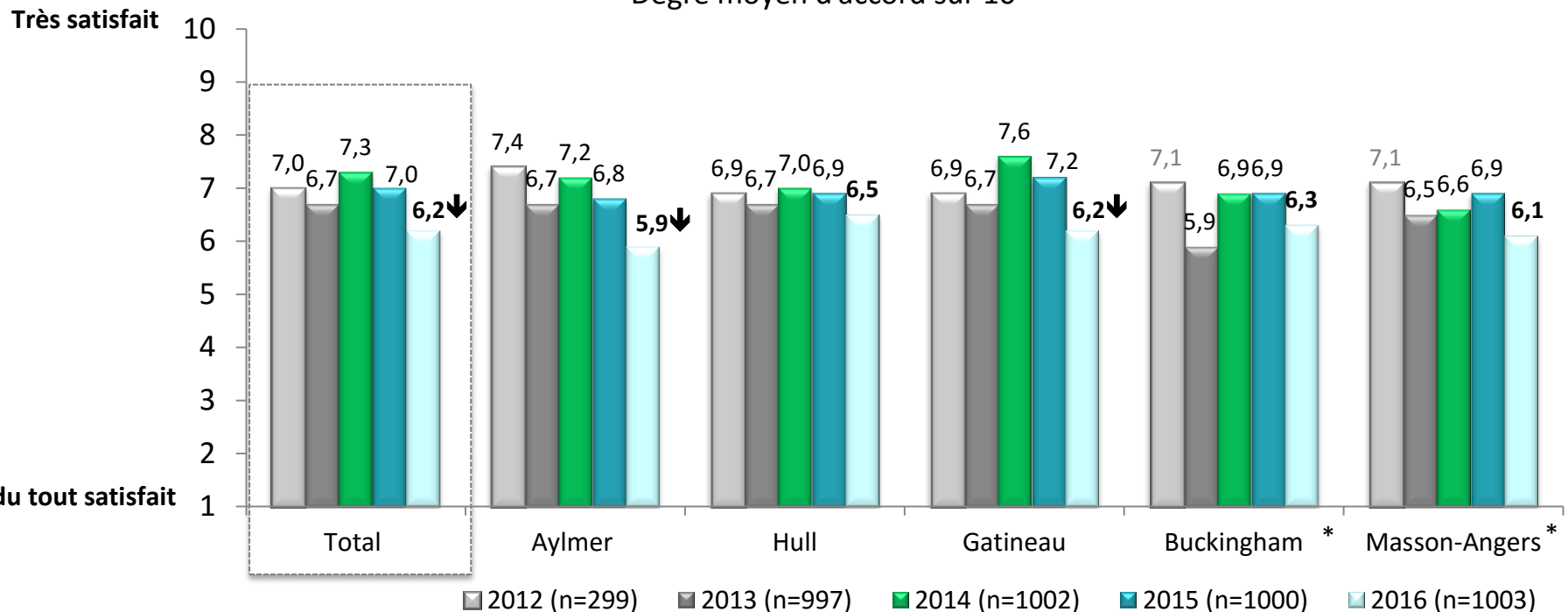
Les dimensions du service

La ponctualité à l'arrêt

La STO enregistrait une diminution en termes de satisfaction à l'égard de la ponctualité à l'arrêt, notamment dans les secteurs Aylmer et Gatineau, où cette diminution était significative. Cette dimension était moyennement satisfaisante aux yeux des usagers.

La satisfaction générale à l'égard de la ponctualité à l'arrêt

Degré moyen d'accord sur 10



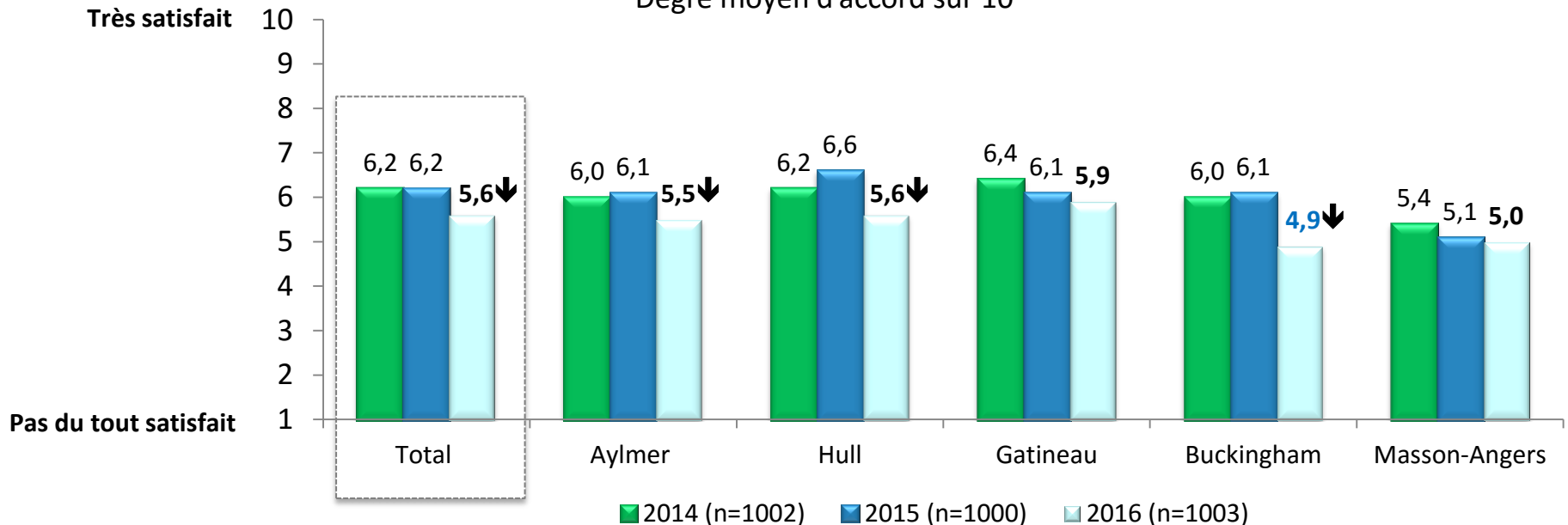
Les dimensions du service

La fréquence de passage des autobus

Encore une fois, en décembre 2016, la fréquence de passage des autobus demeurait la dimension pour laquelle la note moyenne de satisfaction était la moins élevée. La satisfaction des usagers à cet égard avait diminué depuis la précédente mesure.

La satisfaction générale à l'égard de la fréquence de passage des autobus

Degré moyen d'accord sur 10



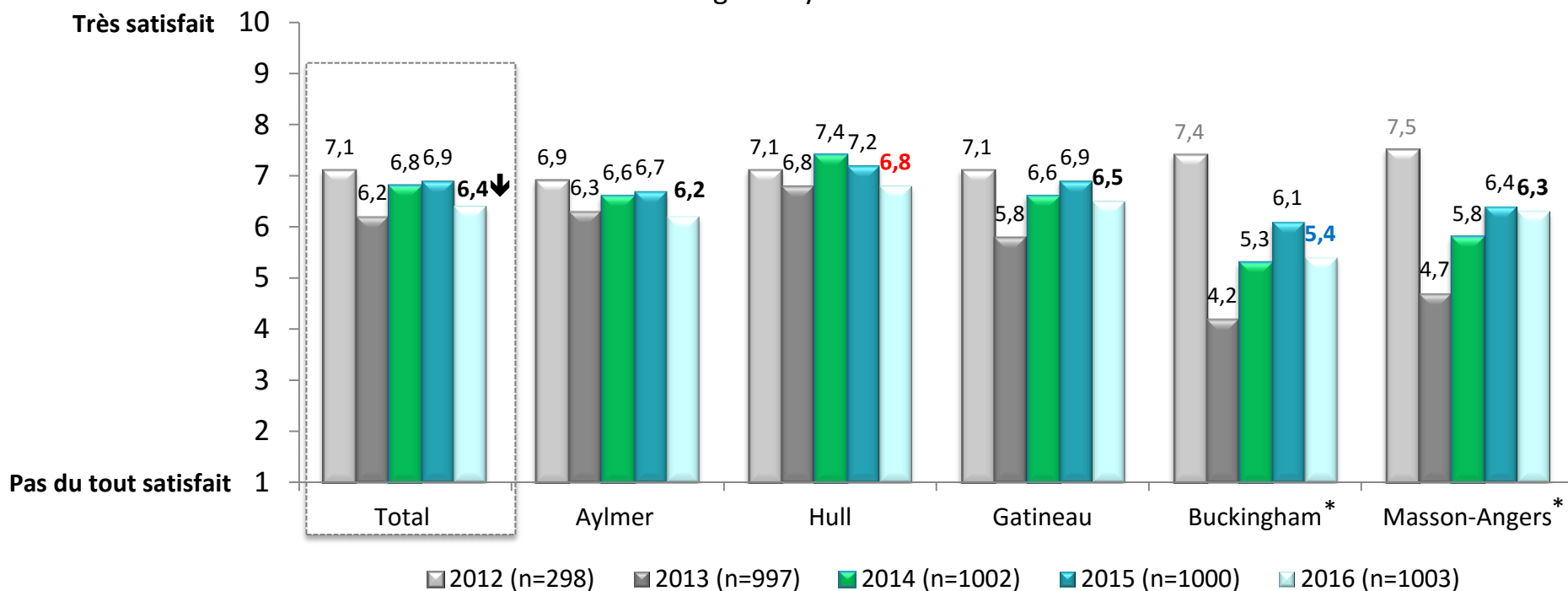
Les dimensions du service

Le temps de déplacement

En décembre 2016, comparativement à la précédente mesure, on remarquait que la satisfaction des usagers à l'égard du temps de déplacement avait diminué de façon significative. Les usagers du secteur Buckingham étaient les moins satisfaits.

La satisfaction générale à l'égard du temps de déplacement

Degré moyen d'accord sur 10

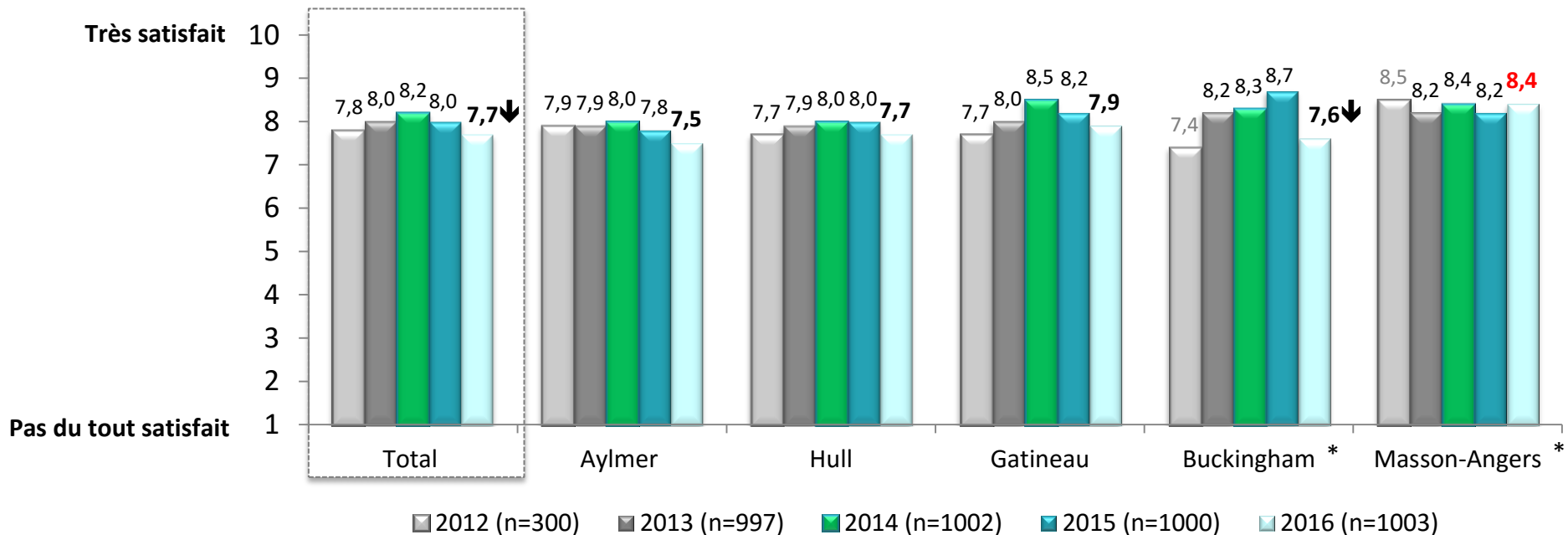


Les dimensions du service

La courtoisie des chauffeurs d'autobus

Malgré une légère diminution de satisfaction, la courtoisie des chauffeurs d'autobus demeurerait l'élément le plus satisfaisant selon les usagers de la STO, particulièrement ceux du secteur Masson-Angers.

La satisfaction générale à l'égard de la courtoisie des chauffeurs d'autobus
Degré moyen d'accord sur 10



Les dimensions du service

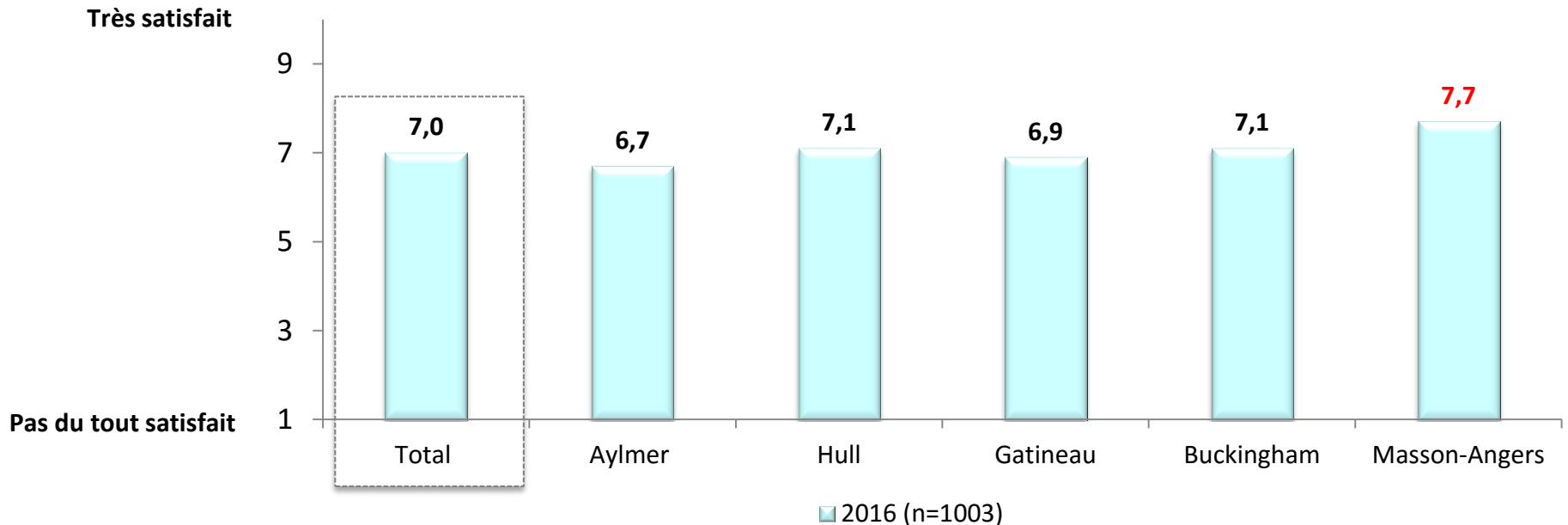
Les outils d'information disponibles

Les outils d'information disponibles étaient généralement satisfaisants aux yeux des usagers, particulièrement ceux du secteur Masson-Angers.

NOUVEL ÉNONCÉ 2016

La satisfaction générale à l'égard des outils d'information disponibles

Degré moyen d'accord sur 10



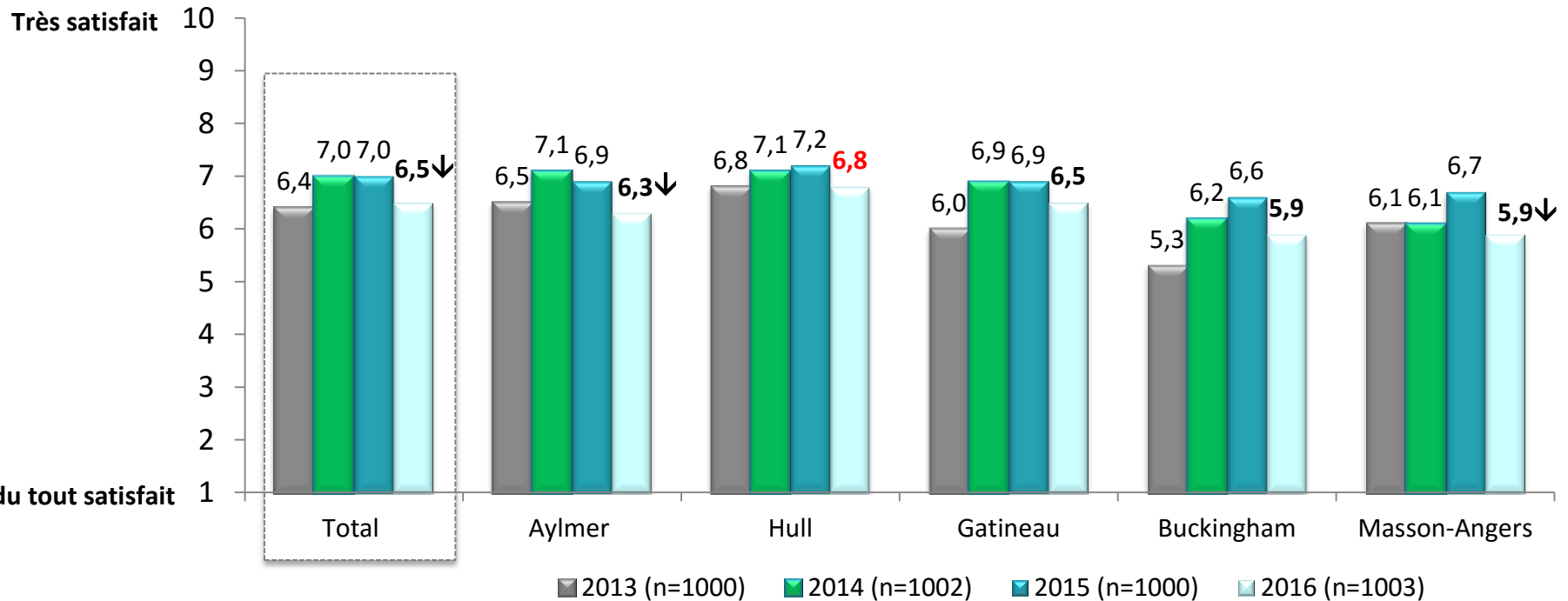
Les dimensions du service

La qualité des services offerts par la STO

Les usagers se disaient moyennement satisfaits de la qualité des services offerts par la STO. Une baisse de satisfaction était observée dans les secteurs Aylmer et Masson-Angers.

La satisfaction générale à l'égard de la qualité des services

Degré moyen d'accord sur 10



La satisfaction à l'égard des efforts déployés



La satisfaction à l'égard des efforts déployés

Depuis le mois de septembre dernier, les services de la STO ont été affectés par les travaux routiers et les fermetures de rues dans les centres-ville d'Ottawa et du secteur Hull.

Dans ces conditions, en décembre 2016, 59% des usagers se disaient satisfaits des efforts déployés par la STO pour assurer le meilleur service possible à ses usagers.

Soulignons que la proportion d'usagers insatisfaits était assez faible (13%).

Q10. Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des efforts déployés par la STO pour assurer le meilleur service possible à ses usagers dans ces conditions?

Base : les usagers de la STO	Usagers Déc. 2016 (n=502)	Aylmer (n=150)	Buckingham (n=51)	Gatineau (n=100)	Hull (n=150)	Masson- Angers (n=51)
Satisfait (notes 7 à 10)	59%	57%	56%	54%	68%	59%
Moyennement satisfait (notes 5 et 6)	21%	24%	26%	19%	19%	20%
Insatisfait (notes 1 à 4)	13%	11%	17%	18%	8%	10%
Moyenne (de satisfaction)	6,6	6,6	6,4	6,3	6,9	6,7
Ne sait pas / Refus	7%	8%	1%	8%	5%	11%

La perception à l'égard des changements aux parcours et aux horaires



La perception à l'égard des changements aux parcours et aux horaires

34% des usagers affirmaient que les changements aux parcours et aux horaires des lignes constituent une amélioration, contre 21% qui y voyaient plutôt une dégradation et 40% qui n'avaient vu aucun changement.

Selon les secteurs, les perceptions étaient relativement similaires, à l'exception des résidents du secteur Aylmer, dont 39% affirmaient que les changements aux parcours et aux horaires des lignes constituent une amélioration.

Q11. En mettant de côté les problèmes de régularité causés par les travaux routiers, les changements aux parcours et aux horaires des lignes entrés en vigueur à la fin août 2016 constituent-ils pour vous ... ?

Base : les usagers de la STO	Usagers Déc. 2016 (n=502)	Aylmer (n=150)	Buckingham (n=51)	Gatineau (n=100)	Hull (n=150)	Masson-Angers (n=51)
TOTAL UNE AMÉLIORATION	34%	39%	20%	36%	31%	27%
Une amélioration significative	9%	15%	10%	7%	8%	12%
Une amélioration, mais pas significative	25%	24%	9%	28%	24%	15%
AUCUN CHANGEMENT	40%	23%	55%	42%	44%	54%
TOTAL UNE DÉGRADATION	21%	35%	24%	17%	18%	16%
Une dégradation, mais pas significative	9%	10%	10%	8%	11%	9%
Une dégradation significative	12%	25%	15%	9%	6%	7%
Ne sait pas / Refus	5%	2%	1%	5%	6%	3%

En conclusion



En conclusion

2016 : une année charnière pour la STO

- L'année 2016 à la STO a été ponctuée de changements, de défis, d'ouverture et de réflexions. Au terme de son plan stratégique 2005-2015, la STO est à l'heure du bilan, de la continuité et de la préparation de nouvelles orientations stratégiques qui guideront les prochaines années.
- Des résultats à la baisse qui reflètent l'humeur des clientèles dans un contexte de perturbations sur le réseau routier. Ceci étant, les résultats de l'année 2016 doivent être mis entre parenthèses.
- Somme toute, la majorité des Gatinois maintient une opinion positive à l'égard de la STO. Toutefois, il demeure impératif de prendre une nouvelle mesure de l'opinion publique dans des conditions plus normales pour pouvoir réellement évaluer l'évolution de la qualité de la prestation de services de la STO.

www.leger360.com

Contact :


Caroline Roy

Vice-présidente et associée, bureau de Québec

Léger | Recherche • Stratégie • Conseil

580-580, Grande Allée Est

Québec (Québec) G1R 2K2

 418 522-7467

 croy@leger360.com