

LE QUÉBEC ET LES TRANSPORTS COLLECTIFS

# Distinct sur toute la ligne (d'autobus)

Les Québécois·e·s ont leurs propres priorités  
... et le plus haut taux de satisfaction au pays

MARS 2022

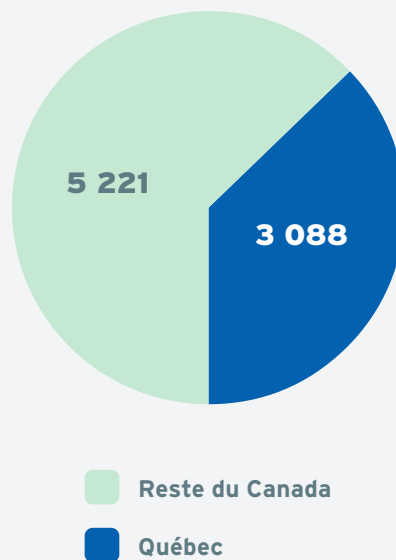
**Qu'on se trouve à Vancouver, Toronto, Halifax, Montréal, Trois-Rivières ou Saguenay,** lorsqu'on attend le bus, on attend aussi une certaine qualité de service. Les sociétés de transport collectif se font une mission de connaître ce que veulent leurs usager·ère·s afin d'y répondre adéquatement.

Lors de l'édition Hiver 2022 de son sondage d'indice de la satisfaction client, Transit a constaté que les priorités des utilisateur·rice·s du Québec différaient de celles du reste du Canada, en faisant une véritable société distincte.

**En effet, la billettique et le plafonnement des tarifs sont des sujets plus prioritaires au Québec qu'ailleurs au pays, où l'amélioration des données en temps réel et la sécurité et qualité des arrêts priment. En règle générale, le taux de satisfaction est également plus élevé dans la belle province. Et au-delà de la moyenne provinciale, les réponses varient aussi d'une région à une autre au sein de la province.**

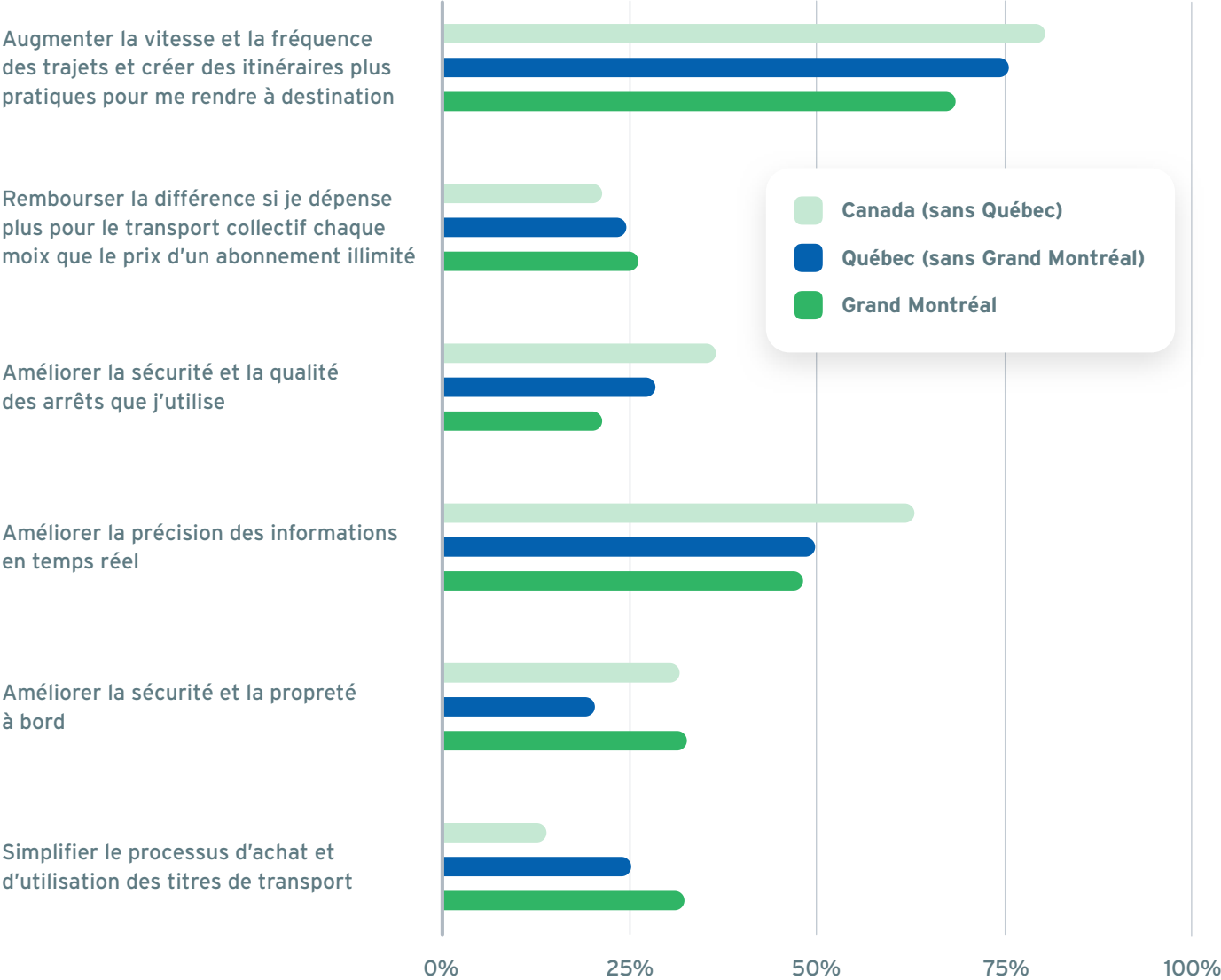
Au Canada, plus de 8 300 personnes ont donné leur avis sur leur expérience des transports collectifs, dont 3 088 du Québec. Le sondage tenu du 27 janvier au 7 février 2022 a également été mené aux États-Unis et était disponible en français, en anglais et en espagnol.

**Le Québec compte pour plus de 35% des réponses canadiennes.**



Montréal	2 065
Gatineau	250
Laval	177
Québec-Lévis	160
Longueuil	148
Trois-Rivières	102
Saguenay	57
Sherbrooke	39
Autres	90

# Quelles sont les 3 principales choses que pourrait faire votre société de transport collectif pour vous inciter à utiliser davantage ses services?



C'est sans surprise que l'aspect qui revient le plus souvent en matière d'amélioration, toute région confondue, est la rapidité, la fréquence et le côté pratique des trajets: plus du trois quart des répondant-e-s l'ont indiqué comme priorité. À Québec et Lévis, ce sont plus de 83% des personnes qui en font une priorité, alors qu'elles sont un peu moins de 70% à Montréal, Laval et Longueuil.



## Billettique

Deux fois plus de gens au Québec ont placé la billettique dans leur top 3 des priorités que dans le reste du Canada. Cela dit, l'intérêt varie également d'une ville à l'autre. À Québec, où le RTC a lancé sa propre application de billettique, à peine 15% des gens ont mentionné que c'était une priorité, alors que presque 50% des personnes utilisant le RTL à Longueuil aimeraient que leur société priorise la simplification de l'expérience d'achat et d'utilisation des titres de transport. À Montréal et à Laval, près du tiers des utilisateur-ric-e-s ont placé cet élément dans leur top 3. Il est intéressant de noter que le projet pilote de billettique de l'ARTM mené de septembre 2020 à juillet 2021 avait connu un franc succès dans Transit: près de 218 000 titres avaient été achetés dans l'application pendant sa durée.



## Plafonnement des tarifs

Le plafonnement des tarifs est un deuxième aspect où les réponses du Québec se distinguent de celles d'ailleurs au pays. En effet, 1 personne sur 4 considère que c'est une priorité de se faire rembourser la différence si elle paye plus que le prix d'un abonnement mensuel chaque mois, alors que c'est plutôt 1 personne sur 5 au Canada. Les trifluvien-ne-s sont les personnes les moins intéressées de la province par ce sujet: à peine plus de 15% juge qu'il s'agit d'une priorité. C'est à Laval, Québec et Lévis que cette priorité revient le plus souvent, près du tiers des répondant-e-s l'ayant sélectionné dans leur top 3. Une telle mesure vient soutenir l'équité des transports en commun, particulièrement pour les personnes qui ne peuvent s'offrir un titre mensuel et qui se retrouvent parfois à payer beaucoup plus cher pour des titres individuels.

## Données en temps réel

Bien que près de 50% des gens au Québec considèrent que l'amélioration des données en temps réel est une priorité, c'est presque 15% de moins que dans le reste du Canada. C'est à Longueuil que cette amélioration a été la moins choisie. De son côté, Gatineau est la ville se rapprochant le plus de la moyenne canadienne, avec près de 60% de personnes considérant qu'il s'agit d'une priorité.

## Sécurité et qualité des arrêts

Un autre écart d'environ 15% sépare le Québec du Canada lorsqu'il est question de l'importance donnée à la sécurité et à la qualité des arrêts. L'écart passe à environ 3% lorsqu'on compare Trois-Rivières et Québec/Lévis avec le reste du Canada, alors qu'il est de plus de 15% à Montréal et à Longueuil.

## Et la satisfaction, elle?

Dans l'ensemble, le niveau de satisfaction des utilisateur·rice·s de Transit au Québec est plus élevé que dans le reste du Canada. En effet, plus de 92% des répondant·e·s de la province recommanderaient leur société de transport à leurs proches et leurs familles, alors que ce sont à peine 80% des gens ailleurs au pays qui recommanderaient la leur. À Montréal, ce pourcentage passe à 94%, soit le plus élevé au pays.

Cela dit, ce haut niveau de satisfaction n'est pas un acquis. Pour le conserver, chaque société de transport collectif doit pouvoir répondre aux besoins de ses usager·ère·s, voire les anticiper en se fondant sur des données. Avec les sondages trimestriels que Transit mène depuis l'automne 2020, nous sommes à même de voir se dessiner les tendances et ainsi soutenir nos partenaires pour améliorer la planification du service et l'expérience client.

Pour en savoir plus sur les différentes options de collaboration avec notre équipe, écrivez-nous à [partners@transitapp.com](mailto:partners@transitapp.com).