

**Le sujet de l'étude : Satisfaction envers l'attitude et la courtoisie du personnel**

Que ce soit dans le métro, le bus ou le transport adapté, chaque jour, des clients et membres de la communauté Ma voix ma STM partagent leur expérience avec notre personnel. Agents de station, chauffeurs de bus ou du transport adapté et employés du centre de réservation du transport adapté sont mobilisés pour vous offrir le meilleur service.

Vous avez échangé avec notre personnel lors de votre dernier déplacement? Dites-nous comment s'est déroulée votre expérience : nous suivons cette question chaque mois pour améliorer nos services.

Métro et bus : continuons à améliorer votre expérience, ensemble

Bien que près des deux tiers des clients du métro et des bus ayant interagi avec nos agents de station ou nos chauffeurs se disent satisfaits de leur attitude et de leur courtoisie (note de 8+/10), nous poursuivons nos efforts pour vous offrir le meilleur service possible afin d'accroître votre satisfaction.

Nous sommes conscients que les derniers mois ont été difficiles : les grèves ont ébranlé la confiance envers la STM et rendu certaines interactions plus tendues, ce qui s'est reflété dans nos résultats mensuels. Pour retrouver nos standards habituels et continuer à offrir un service agréable et courtois, nous maintiendrons en 2026 le suivi mensuel de cet indicateur. N'hésitez pas à poser vos questions ou à échanger avec notre personnel : nous sommes là pour vous aider.

Une satisfaction qui frôle la perfection au transport adapté

Avec une moyenne de satisfaction concernant l'attitude et la courtoisie des chauffeurs du transport adapté qui se situe régulièrement autour de 90 % (note de 8+/10), nos équipes s'efforcent de rendre chaque déplacement aussi agréable que possible.

Du côté du centre d'appel, la courtoisie de nos employés se distingue également, avec des résultats supérieurs à 90 % depuis plusieurs années. Nous continuons à suivre ces indicateurs mensuellement afin de garantir un service de qualité et de détecter rapidement toute anomalie dans le parcours client.