



Le sujet de l'étude : La propreté en station

En août 2025, nous avons réalisé un sondage auprès des membres du panel Ma voix ma STM, des visiteurs du site web de la STM ainsi que des abonnés à l'infolettre Mouvement collectif.

L'objectif : mesurer leur niveau de satisfaction quant à la propreté du réseau métro et cerner les éléments qui influencent le plus leur perception, station par station. Cette démarche a enrichi nos réflexions internes et contribuera à des actions ciblées et efficaces pour chacune des 68 stations du réseau.

Une mobilisation marquée : plus de 3 550 participants

Réalisée pour la première fois en 2024, cette étude a permis d'identifier les enjeux de propreté spécifiques à chaque station du réseau. Les équipes ont ainsi pu ajuster les plans d'action de façon ciblée. Un an plus tard, les responsables de l'entretien sanitaire ont souhaité approfondir l'analyse des perceptions de la clientèle, afin de mieux comprendre leur évolution et de définir les nouvelles priorités à intégrer aux processus de nettoyage.

Une stabilité des résultats par rapport à 2024

Les clients attribuent une note moyenne de 6,7 sur 10 à la propreté du métro. Comme en 2024, les principaux facteurs influençant leur perception sont les déchets secs et humides — d'origine humaine ou non — les odeurs, les infiltrations au niveau des plafonds et des murs, ainsi que l'état de certains planchers.

Parmi ces éléments, les déchets humides d'origine humaine et les mauvaises odeurs sont ceux qui génèrent le plus grand inconfort.

Les enjeux de propreté se concentrent principalement en fin de journée, à partir de 17 h, période perçue comme la plus critique en matière de salubrité. Ce créneau exige une vigilance accrue et des interventions ciblées de la part des équipes.

Les entrées des édicules, qu'elles soient extérieures ou intérieures, sont les zones les plus souvent associées à des problématiques de propreté, suivies de près par les quais. L'analyse révèle également des cas particuliers dans certaines stations, où les corridors et escaliers nécessitent une attention spécifique.

En conclusion : un effort commun pour des espaces plus salubres

À la lumière des résultats du sondage, l'équipe responsable à la STM est prête à optimiser ses méthodes de nettoyage en ajustant ses interventions et ses priorités selon les particularités de chaque station.

La propreté du métro est une responsabilité partagée. Préposés à l'entretien, employés et clients ont tous un rôle à jouer. C'est pourquoi **nous invitons notre clientèle à poser des gestes simples et responsables**, comme utiliser les installations prévues pour jeter leurs déchets — une action concrète qui améliore directement l'expérience de tous.