



CHARTRE DE QUALITÉ DE SERVICE

ENGAGEMENT CLIENT

Nos 4 engagements pour un service de qualité

Chaque jour, nous visons à vous offrir un service de transport qui répond à vos attentes. La Voix du Client étant au centre de notre démarche, vos retours ont été déterminants pour définir les quatre priorités clés de l'expérience client : **la fiabilité, la sécurité, la propreté et la qualité de l'interaction avec nos équipes.**

À travers ces priorités, nous travaillons à améliorer constamment votre expérience de déplacement tout en favorisant le respect, l'accessibilité universelle et l'inclusion.

Grâce à un suivi rigoureux de nos [indicateurs de performance](#), inscrits dans [notre plan stratégique 2030](#), nous nous engageons à vous offrir un service à la hauteur de vos attentes.

Chaque geste compte pour assurer un réseau fiable, sécuritaire et agréable pour tous. En adoptant des comportements responsables et respectueux, vous contribuez au mouvement collectif. Ensemble, faisons de chaque déplacement une expérience positive !



1

UN SERVICE FIABLE ET UNIVERSELLEMENT ACCESSIBLE

NOS ACTIONS

Nous nous assurons d'offrir un réseau de transport efficace et ponctuel, accessible à toutes et à tous. Cela inclut :

Un réseau de bus efficace :

- Des horaires optimisés et ajustés régulièrement pour minimiser les retards ou les avances sur horaire
- Des mesures pour améliorer la fluidité du réseau (voies réservées, feux prioritaires)
- Une fréquence élevée, en période de pointe sur les axes les plus achalandés
- Un service de nuit, disponible 7j/7

Un réseau métro performant :

- Un métro fiable avec des temps d'attente courts, aux heures de pointe
- Un service disponible 20h/24, 7j/7
- Une gestion proactive des perturbations avec un accompagnement client rapide

Un service de transport prévisible :

- Des informations fiables sur les horaires, les détours, les perturbations, l'état des équipements, ainsi que la position des bus en temps réel avec nos outils numériques (site Web, service d'alertes par courriel et SMS, etc.)

Un réseau de transport universellement accessible :

- Une flotte de bus 100 % accessible, dotée de rampes avant
- Une installation progressive d'ascenseurs dans les stations
- Un maintien du bon fonctionnement des ascenseurs, des escaliers mécaniques et des rampes
- Une bonne maîtrise des procédures d'accessibilité universelle par nos équipes

VOTRE CONTRIBUTION AU MOUVEMENT COLLECTIF

Facilitez les déplacements de tous

Bus :

- Préparez votre titre de transport, faites la file et laissez la priorité aux personnes ayant des limitations fonctionnelles
- Dirigez-vous vers l'arrière du bus pour faciliter l'embarquement
- Cédez les sièges réservés aux personnes qui en ont besoin
- Prévenez le chauffeur à l'avance si vous souhaitez descendre et utilisez la porte arrière

Métro :

- Soyez attentif à votre entourage et évitez d'être distrait par votre téléphone
- Laissez les passagers sortir avant d'entrer dans le métro
- Gardez vos effets personnels sous contrôle pendant le déplacement
- Ne bloquez pas les accès aux portes et aux zones réservées aux personnes qui en ont besoin



2

DES DÉPLACEMENTS SÉCURITAIRES

NOS ACTIONS

Votre sécurité est au cœur de nos priorités. Nous travaillons à assurer une visibilité accrue de nos équipes à travers le réseau, à intervenir rapidement en cas de besoin et à offrir un environnement rassurant. Nous mettons en œuvre :

- Une présence visible de nos équipes, d'ambassadeurs de sûreté et de constables spéciaux dans le réseau
- Des interventions rapides grâce à des outils de signalement (SMS pour les enjeux non-urgents, interphone, téléphones d'urgence) et à 3 300 caméras de surveillance pour assurer une vigie en temps réel
- Une formation pour bien interagir et accompagner les clients avec limitations fonctionnelles
- Une formation sur la conduite préventive et sécuritaire pour les chauffeurs
- Une descente sécurisée entre deux arrêts à toute la clientèle bus, seule ou accompagnée d'un enfant, toute l'année de 19h30 à 5h30
- Un environnement rassurant avec un éclairage adéquat
- Une approche de référencement des personnes vulnérables afin qu'elles puissent obtenir l'accompagnement et le soutien dont elles ont besoin par les institutions et les organismes communautaires

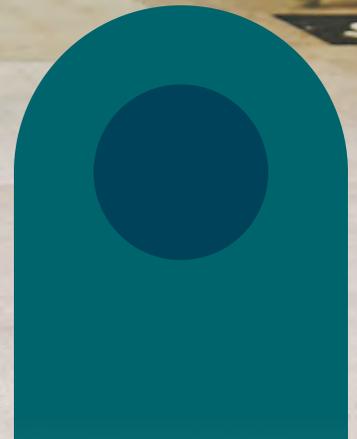
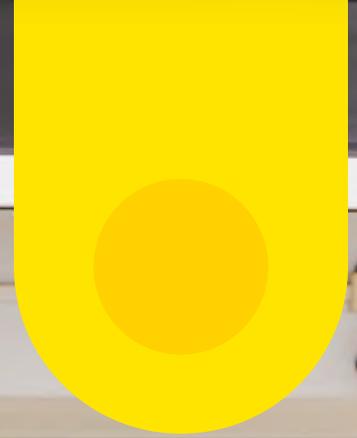
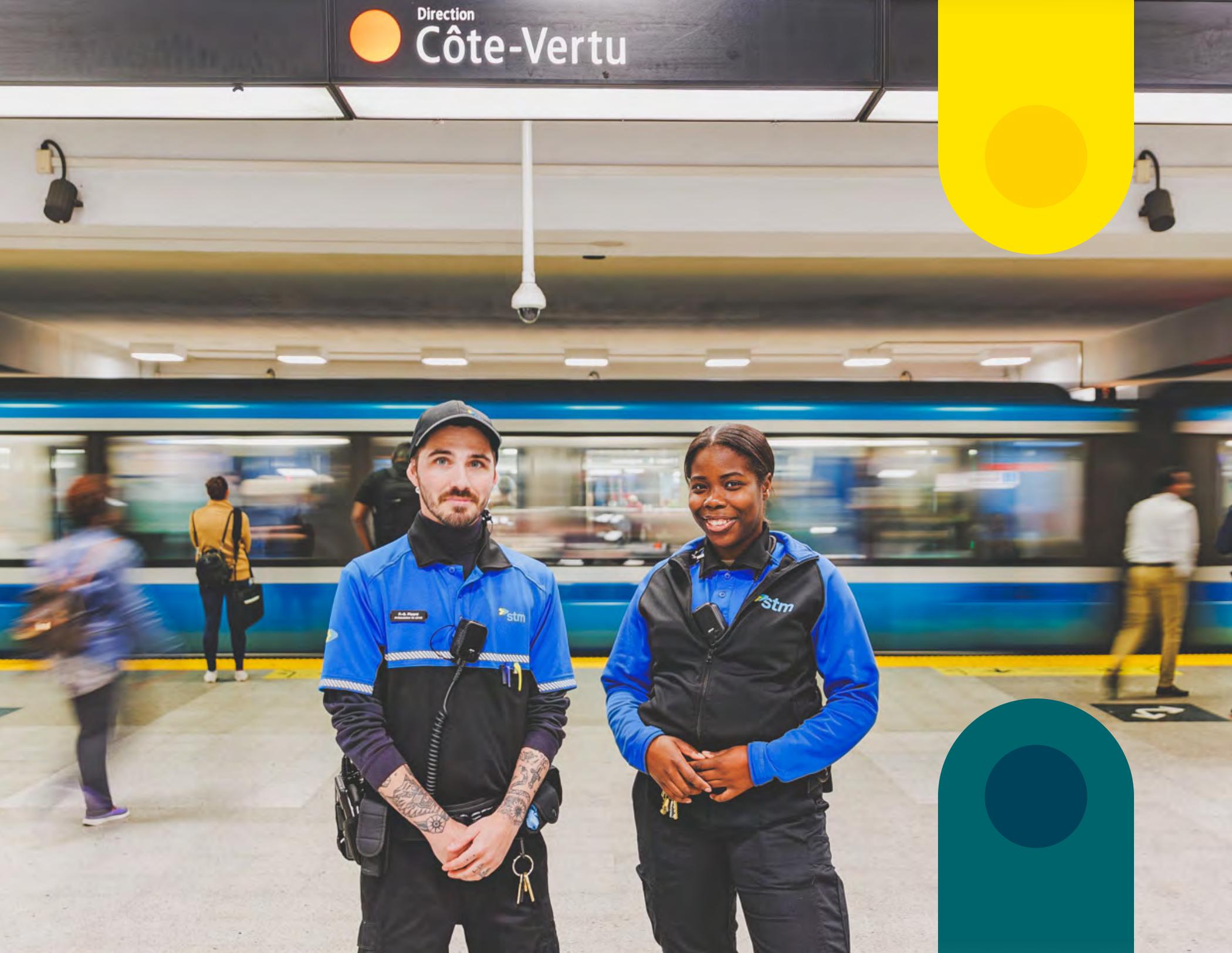
VOTRE CONTRIBUTION AU MOUVEMENT COLLECTIF

Facilitez les déplacements de tous

Travaillons pour un environnement sécuritaire

- Restez vigilant et gardez vos distances avec la voie électrifiée et la chaussée lors de l'arrivée des trains et bus
- Ne bloquez pas le champ de vision du chauffeur de bus en demeurant derrière la ligne jaune au sol
- Utilisez les outils de signalement en cas de besoin (niches d'assistance, interphone, SMS, téléphone d'urgence)
- Suivez les consignes de sécurité

Direction
Côte-Vertu



3

UN ENVIRONNEMENT PROPRE ET CONFORTABLE

NOS ACTIONS

Nous travaillons à vous offrir un environnement agréable pour vos déplacements, en station comme à bord de nos bus et du métro, grâce à une équipe dédiée et mobilisée jour et nuit, qui effectue :

- Un nettoyage régulier des planchers
- Un nettoyage intérieur et extérieur des véhicules
- Une vidange régulière des ilots de récupération
- Un entretien régulier pour assurer la propreté et le bon état des lieux

Nous collaborons avec les partenaires afin d'offrir des commerces en station pertinents, attrayants et bien entretenus.

VOTRE CONTRIBUTION AU MOUVEMENT COLLECTIF

Préservez la propreté du réseau

- Gardez les espaces propres en jetant vos déchets dans les poubelles prévues à cet effet
- Évitez de toucher ou salir les vitres
- Ne pas déposer vos pieds sur les sièges et les bancs
- Respectez les espaces communs et les équipements du réseau



4

UN SERVICE COURTOIS ET HUMAIN

NOS ACTIONS

Nos employés jouent un rôle essentiel pour vous accompagner et assurer vos déplacements. Pour ce faire, nous déployons :

- Plus de 5 000 employés de première ligne, dont 20 corps de métiers, formés pour offrir un service courtois et professionnel
- Une équipe de service à la clientèle disponible via divers canaux de communication (courriel, téléphone, réseaux sociaux) pour répondre rapidement à vos questions

Pour mieux vous servir et rendre votre expérience encore plus agréable, nous travaillons à accroître l'engagement et la fierté de nos employés en :

- Favorisant un milieu de travail sain, respectueux, inclusif et valorisant la diversité, le bien-être
- Plaçant l'humain au cœur des formations de nos employés de première ligne
- Encourageant une représentation accrue de la diversité et offrir un milieu de travail inclusif tout au long du parcours d'emploi
- Valorisant les compétences en expérience client comme critères d'embauche de nos futurs candidats

VOTRE CONTRIBUTION AU MOUVEMENT COLLECTIF

Favorisez un climat convivial et positif :

- Soyez courtois envers nos équipes et la clientèle
- Adoptez un comportement respectueux : utilisez des écouteurs et parlez à voix basse pour limiter le bruit, déposez votre sac à dos et ne prenez pas plus d'une place assise
- Cédez votre siège aux personnes qui en ont besoin et libérez le passage et les zones dédiées à la clientèle qui se déplace en fauteuil roulant ou avec une poussette.

