

RÉSULTATS D'UN SONDAGE CLIENTÈLE

Une satisfaction générale de 90 %

NOTRE DERNIER SONDAGE DE SATISFACTION CLIENTÈLE, MENÉ PENDANT L'ÉTÉ AUPRÈS D'UN ÉCHANTILLON DE 1 000 CLIENTS, INDIQUE QUE LA SATISFACTION GÉNÉRALE ENVERS NOS SERVICES ATTEINT LA PROPORTION ENVIABLE DE 90%.

La «satisfaction générale» est évaluée à partir de plusieurs critères relatifs à l'ensemble des services que nous vous offrons. Ces critères vont de l'appréciation de nos outils d'information jusqu'à nos services de bus et de métro, en passant par nos choix de titres de transport, et beaucoup plus.

DU CÔTÉ DU MÉTRO...

L'évaluation de critères reliés à notre seul service de métro lui permet d'atteindre, pour la même période, un taux de satisfaction de 84%. Pour évaluer les services du métro, nous établissons une liste de choses qui lui sont propres. Parmi ces critères, on note entre autres: la sécurité en tout temps, la propreté à l'intérieur des voitures, la fiabilité des escaliers mécaniques et les niveaux d'entassement en périodes de pointe et hors pointe.

... ET DE CELUI DES BUS

L'évaluation de notre réseau de surface, qui recueille aussi un taux de satisfaction générale de 84%, se fait dans le même esprit. Parmi les critères évalués, on note la propreté des abribus, le niveau d'entassement en périodes de pointe et hors pointe et la qualité de la conduite du chauffeur.

DES TAUX PLUS ÉLEVÉS QU'EN 2016

Alors que le taux de satisfaction se maintient à 90% par rapport à la même période l'an passé, ceux de nos réseaux de métro et de bus s'améliorent par rapport aux résultats obtenus dans le cadre du même sondage à l'été 2016.

Ces résultats encourageants nous permettent de constater la portée positive des efforts entrepris ces derniers temps pour améliorer votre expérience-client, comme la bonification de la fréquence de passage des trains sur les lignes orange, verte et bleue, et celle de plusieurs lignes de bus. Forts de ces résultats, nous poursuivons nos initiatives d'amélioration en suivant la ligne tracée par notre récent Plan stratégique opérationnel 2025 qui vise l'excellence en mobilité.



DES RÉSULTATS ENCOURAGEANTS

2016 VS 2017

Taux de satisfaction générale

- STM
2016: 90 %
2017: 90 %

Taux de satisfaction générale

- Réseau des bus
2016: 79 %
2017: 84 %

Taux de satisfaction générale

- Métro
2016: 80 %
2017: 84 %

« REPRIS GRADUELLE DU SERVICE »

Un message qui vous informe de l'état de service du métro

LORSQUE SURVIENT UN ARRÊT DE SERVICE DU MÉTRO, NOUS DÉSIRONS VOUS INFORMER LE PLUS PRÉCISÉMENT POSSIBLE DE L'ÉTAT ACTUEL DU RÉSEAU. C'EST POURQUOI NOUS UTILISERONS MAINTENANT LE MESSAGE « REPRIS GRADUELLE DU SERVICE SUR LA LIGNE... »

Utilisé à partir du moment où le transport reprend graduellement après un arrêt de service, ce message vous indiquera que quelques délais d'attente pourraient encore survenir entre les déplacements de station en station, et ce jusqu'au plein retour à la normale.

Par exemple, une interruption de service sur un large tronçon d'une

de nos lignes en heure de pointe fait en sorte que de plus en plus de gens se retrouvent sur les quais. Avec moins de trains qui passent, ceux-ci sont tout aussi remplis et seuls quelques clients peuvent y monter, ce qui prolonge le temps d'attente de ceux qui restent sur le quai. À de tels moments, l'annonce de la reprise graduelle du service vous indique que votre attente achève et que la venue d'autres trains est imminente.

POUR RÉDUIRE L'ATTENTE

Jusqu'au retour à une fréquence normale, notez qu'il est toujours apprécié de contribuer à maximiser l'espace à l'intérieur des trains pour qu'un plus grand nombre de clients puisse monter et se rendre rapidement à destination.



IMPOSER SA MUSIQUE

Respectez les autres voyageurs en baissant le volume.