

Se mesurer pour mieux performer, c'est le sens commun!

Qui sont les meilleurs juges pour évaluer la qualité de nos services? Nos clients. Comprendre leurs attentes et mesurer leur satisfaction déterminent les priorités de la STL.



« Nos sondages nous permettent d'avoir une autre perspective : celle de nos clients. »

David De Cotis

Président du conseil d'administration de la STL

LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Tout le monde connaît l'adage qui dit qu'un client satisfait est un client fidèle. Mais comment savoir si un client est satisfait ou non, et s'il restera fidèle? Effectués deux fois par année, les sondages de satisfaction nous permettent d'obtenir des réponses à ces questions.

Ponctualité, fréquence, propreté et accueil sont parmi les éléments mesurés et comparés année après année. L'utilisation de nos services et de nos différents outils est également évaluée à la lumière du profil sociodémographique des utilisateurs. En comprenant ce qui est important pour nos clients, la STL peut mieux répondre à leurs attentes.



Un an de transport à gagner

Intéressé à donner votre appréciation? Entre le 16 mars et le 10 avril prochains, rendez-vous au stl.laval.qc.ca/1an/ pour remplir notre prochain sondage, et courez la chance de gagner un an de transport collectif sur le réseau de la STL. De plus, abonnez-vous à nos communications électroniques et obtenez une chance supplémentaire de gagner.

PÂQUES: HORAIRE EN VIGUEUR

À l'occasion du congé pascal, le service du **SAMEDI** sera en vigueur sur toutes nos lignes le Vendredi saint, 25 mars, et le lundi de Pâques, 28 mars.

MÉTIER: CHAUFFEUR D'AUTOBUS

À Laval, ce sont près de 70 000 déplacements qui sont effectués quotidiennement par nos clients.

Travaillant de jour, de soir ou de nuit, nos quelque 570 chauffeurs possèdent tous une solide formation, tant pour la conduite d'un tel mastodonte que pour faire face aux aléas. Conduire un autobus, c'est aussi s'assurer que notre véhicule est en parfaite condition; vérifier si des détours ou des travaux affecteront notre parcours; offrir aux clients un niveau de confort et de sécurité supérieurs tout en gérant la conduite en milieu urbain, et ce, dans toutes les situations. C'est également répondre aux attentes des clients en les accueillant et en les renseignant.

L'endurance, le sens de l'orientation, l'autonomie et, surtout, la facilité en ce qui concerne les relations interpersonnelles figurent parmi les qualités exigées. Nos chauffeurs les possèdent sans conteste, puisqu'en 2015 nos clients leur ont accordé une note de satisfaction de 86%.

Une belle appréciation!



- Pour tout savoir, consultez stl.laval.qc.ca ou communiquez
- avec notre Centre contact clients au 450 688-6520,
- et restez informés avec STL Synchro.



stl.laval.qc.ca

Centre contact clients : 450 688-6520



Sens commun