

Courriel d'invitation

Objet : Un nouveau sondage de Ma voix ma STM

Titre du sondage : Votre satisfaction à l'égard de la navette 747

Bonjour EMAIL-RECIPIENTS NAME

La STM souhaiterait connaître **votre satisfaction à l'égard de la navette 747**.

Ce sondage se complètera en moins de 7 minutes*. Rappelons que vos réponses sont confidentielles et ne seront utilisées que pour des fins de recherche.

Cliquez sur le lien ci-dessous pour compléter le sondage.

INSÉRER LE LIEN DU SONDAGE

Vous ne pouvez pas cliquer sur le lien? Copiez et collez-le dans votre navigateur.

Une fois que vous aurez soumis vos réponses, votre nom sera automatiquement inscrit au tirage mensuel de l'un des trois montants de 100\$.

Merci!

L'équipe de Ma voix ma STM

Le genre masculin est utilisé dans ce sondage pour des raisons de simplicité.

Questionnaire



Q1. Saviez-vous que la STM offre un service de navette 747 entre l'aéroport P.-E.-Trudeau et le centre-ville?

UNE SEULE RÉPONSE

- Oui
- Non

POSER SI Q1= Oui

Q2. Avez-vous déjà voyagé à bord de la navette 747? UNE SEULE RÉPONSE

- Oui
- Non

POSER SI Q2=Non

Q3. Pour quelles raisons ne l'avez-vous jamais utilisée?

POSER À TOUS

Q4. Quels moyens de transport utilisez-vous généralement pour vous rendre à l'aéroport P.-E.-Trudeau?

Notez qu'un déplacement peut comporter plus d'un moyen de transport.

Sélectionnez toutes les réponses qui correspondent.

Si Q1=1 ne pas montrer le choix navette 747

- Voiture
- Taxi
- Navette 747
- Bus de la STM
- Métro
- Autre
- Je n'ai jamais eu à me rendre à cet aéroport

SI Q1= Non

Terminer –message :

C'est déjà fini.

Ce sondage s'adresse aux clients STM connaissant la navette 747 puisque le sujet porte sur la satisfaction du service offert.

Vous êtes inscrit au tirage du montant de 100\$ pour le mois.

SATISFACTION NAVETTE 747

Merci de votre intérêt!

L'équipe de Ma Voix ma STM

POSER LES QUESTIONS SUIVANTES SI Q1=Oui

Q5. Saviez-vous que le service de la navette 747 est offert 24 heures par jour, 7 jours sur 7? UNE SEULE RÉPONSE

- Oui
- Non

Q6. Saviez-vous que le service Wi-Fi est disponible dans la plupart des bus desservant la navette 747? UNE SEULE RÉPONSE

- Oui
- Non

POSER SI Q2=Oui ET Q6=Oui

Q7. Avez-vous déjà utilisé le service Wi-Fi à bord de la navette 747?

- Oui
- Non

POSER SI Q2=Oui

Les prochaines questions portent sur votre dernier déplacement à bord de la navette 747, peu importe l'origine ou la destination de votre déplacement.

Q8. À quand remonte votre dernier déplacement? UNE SEULE RÉPONSE

- Au cours de la dernière semaine
- Au cours du dernier mois
- Au cours des 4 derniers mois
- Il y a plus de 4 mois

POSER SI Q8=1, 2 OU 3

Q9. À quel moment de la journée avez-vous effectué votre dernier déplacement? UNE SEULE RÉPONSE

- Lundi au vendredi entre 6h et 12h
- Lundi au vendredi entre 12h et 20h
- Lundi au vendredi entre 20h et 6h
- Samedi/dimanche

POSER LES QUESTIONS SUIVANTES SI Q2=Oui

Q10. Quel était la principale raison de ce déplacement? UNE SEULE RÉPONSE

- Déplacement vers votre lieu de travail à l'aéroport
- Déplacement au centre-ville pour le travail, les loisirs ou autre
- Déplacement pour un voyage d'affaires ou d'études
- Déplacement pour un voyage d'agrément
- Autre

Q11. À quel endroit êtes-vous... UNE SEULE RÉPONSE

Choisissez une réponse pour chaque énoncé.

Embarqué à bord de la navette

Débarqué de la navette

- Au centre-ville de Montréal (entre la station Lionel-Groulx et la rue Berri)
- À l’aéroport P.-E.-Trudeau

POSER LES QUESTIONS SUIVANTES SI Q8=1, 2 OU 3

Q12. Quel titre de transport STM avez-vous utilisé? UNE SEULE RÉPONSE

- CAM mensuelle
- CAM 4 mois (tarif réduit seulement)
- Abonnement (OPUS à l’année ou OPUS & Cie)
- CAM Hebdomadaire
- Week-end illimité
- Titre 1 jour/24H
- Titre 3 jours
- TRAM mensuelle zone 1 à 8
- Argent comptant à bord du bus
- Ticket 747 provenant de la borne Stationnement de Montréal
- Autre

Q13. Quelle a été votre satisfaction à l’égard de chacun des éléments suivants? UNE SEULE RÉPONSE

Si une question ne s’applique pas à votre situation, veuillez sélectionner la case NA.

RANDOMIZE

Indicateur	1-Pas du tout satisfait	2	3	4	5	6	7	8	9	10-Totalement satisfait	NA
Ponctualité de la navette											
Fréquence de passage de la navette											
Courtoisie du chauffeur à votre égard											
Qualité de conduite du véhicule du chauffeur											
Qualité de l’information reçue du chauffeur suite à une demande d’information											
Niveau d’entassement dans la navette											
Propreté à l’intérieur de la navette											
Espace assigné pour les bagages											
Parcours de la navette											
Durée du déplacement pour arriver à votre destination											

SÉPARER L'ÉCHANTILLON EN 2

Échantillon exposé à l'échelle en 4 points

Q14a. Quelle est votre satisfaction générale à l'égard de votre expérience à bord de la navette? [UNE SEULE RÉPONSE](#)

	Pas du tout satisfait	Plutôt satisfait	Assez satisfait	Tout à fait satisfait
Satisfaction générale				

Échantillon exposé à l'échelle en 10 points

Q14b. Quelle est votre satisfaction générale à l'égard de votre expérience à bord de la navette? [UNE SEULE RÉPONSE](#)

	1-Pas du tout satisfait	2	3	4	5	6	7	8	9	10-Totalement satisfait
Satisfaction générale										

Q15. Avez-vous l'intention d'utiliser à nouveau la navette 747?

- Certainement
- Probablement
- Probablement pas
- Certainement pas

[POSER SI Q15= 3 ou 4](#)

Q16. Pourquoi n'avez-vous pas l'intention d'utiliser à nouveau la navette 747?

Q17. Recommanderiez-vous à vos proches l'utilisation de cette navette?

- Certainement
- Probablement
- Probablement pas
- Certainement pas

[POSER LES QUESTIONS SUIVANTES À TOUS](#)

Q18. Avez-vous des commentaires ou des suggestions à l'égard de la navette 747?

Nous souhaiterions maintenant recueillir votre opinion au sujet du sondage que vous venez de compléter.

Q19. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ...

	Pas du tout	Plutôt	Assez	Tout à fait
--	-------------	--------	-------	-------------

	satisfait	satisfait	satisfait	satisfait
De la facilité à compléter le sondage				
De la durée du sondage				
Du sujet du sondage				

Q20. En comparant ce sondage à ceux que vous avez complétés sur Ma voix ma STM, le trouvez-vous...

- Moins agréable à compléter
- Aussi agréable à compléter
- Plus agréable à compléter

Q21. Avez-vous des commentaires à nous faire part en lien à ce sondage ou à votre expérience au sein de Ma voix ma STM?

TERMINATE

C'est déjà terminé!

Cliquez sur «Terminer» et vous serez maintenant inscrit au tirage de l'un des trois montants de 100\$ pour le mois.

Merci pour votre participation!

L'équipe de Ma voix ma STM