

Ligne 747

Profil et satisfaction de la clientèle

Service du Marketing

Novembre 2010

Contexte et objectifs

Contexte

- ▶ Le 29 mars 2010, la STM a mis en service la ligne d'autobus Express Bus 747 qui fait le lien entre l'aéroport et le centre ville de Montréal. Le trajet entre l'aéroport Montréal-Trudeau et la Gare d'autocars de Montréal (Berri-UQAM) prend environ 35 minutes en heure de pointe. Des arrêts ont lieu à la station de métro Lionel-Groulx, ainsi que sur le boulevard René-Lévesque aux intersections suivantes: Guy, Drummond, Peel, Mansfield, Anderson et Saint-Laurent.
- ▶ Cette nouvelle ligne d'autobus est accessible sans frais additionnels aux détenteurs des cartes mensuelles CAM ou TRAM, ainsi que des cartes touristiques 1 jour et 3 jours. Le prix des billets individuels est de 7\$ pour un aller simple, valide 24 heures sur tout le réseau de la STM.

Objectifs

- ▶ Identifier le profil de la clientèle sur la ligne 747.
- ▶ Mesurer le niveau de la satisfaction de la clientèle à l'égard de différents aspects du service offert:
 - Le parcours emprunté, la fréquence des autobus, la durée du déplacement, le niveau du confort.

Méthodologie

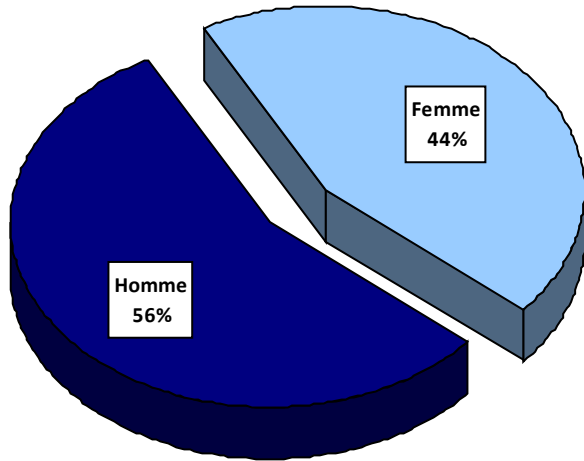
- ▶ Sondage auto-administré à bord des autobus
- ▶ La collecte des données a été réalisée sur 26 voyages de la ligne 747. Selon les données d'achalandage, les voyages choisis ont été structurés de façon suivante:

Lundi à vendredi (20 - 24 septembre 2010)	Samedi et dimanche (16 – 17 octobre 2010)
2 voyages (1 aller-retour) entre 05h00 et 09h00	2 voyages (1 aller-retour) entre 05h00 et 09h00
4 voyages (2 aller-retours) entre 09h00 et 12h00	4 voyages (2 aller-retours) entre 09h00 et 14h00
4 voyages (2 aller-retours) entre 12h00 et 15h00	4 voyages (2 aller-retours) entre 14h00 et 20h00
4 voyages (2 aller-retours) entre 15h00 et 20h00	2 voyages (1 aller-retour) après 20h00
2 voyages (1 aller-retour) après 20h00	TOTAL: 12 voyages (6 aller-retours)
TOTAL: 16 voyages (8 aller-retours)	

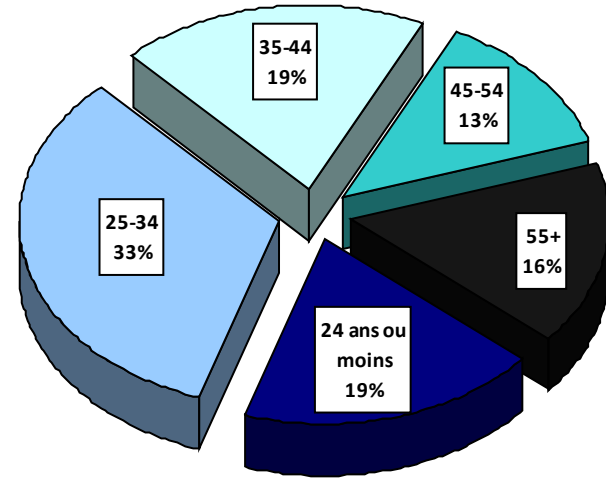
- ▶ 628 questionnaires complétés
 - 328 semaine et 302 fin semaine.
 - Marge d'erreur de sondage: $\pm 3,9\%$, 19 fois sur 20.

Profil de la clientèle

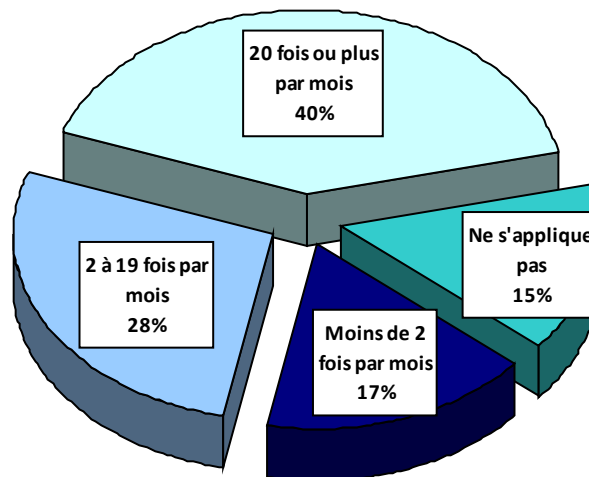
Genre



Âge

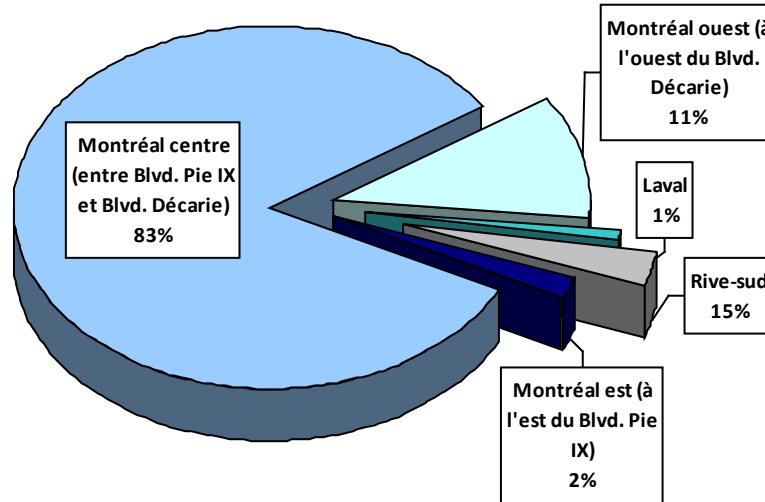


Nombre moyen des déplacements STM par mois

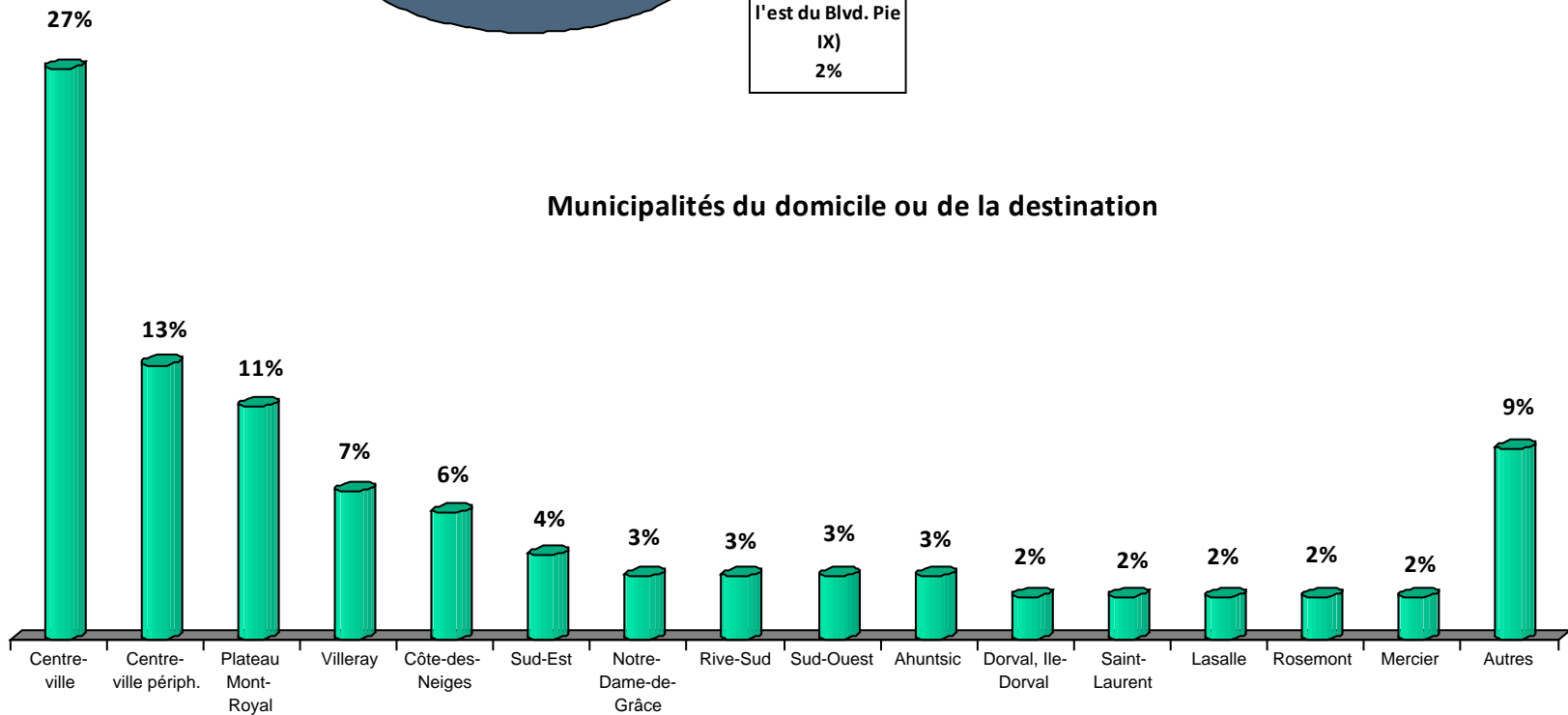


Profil de la clientèle

Divisions régionales



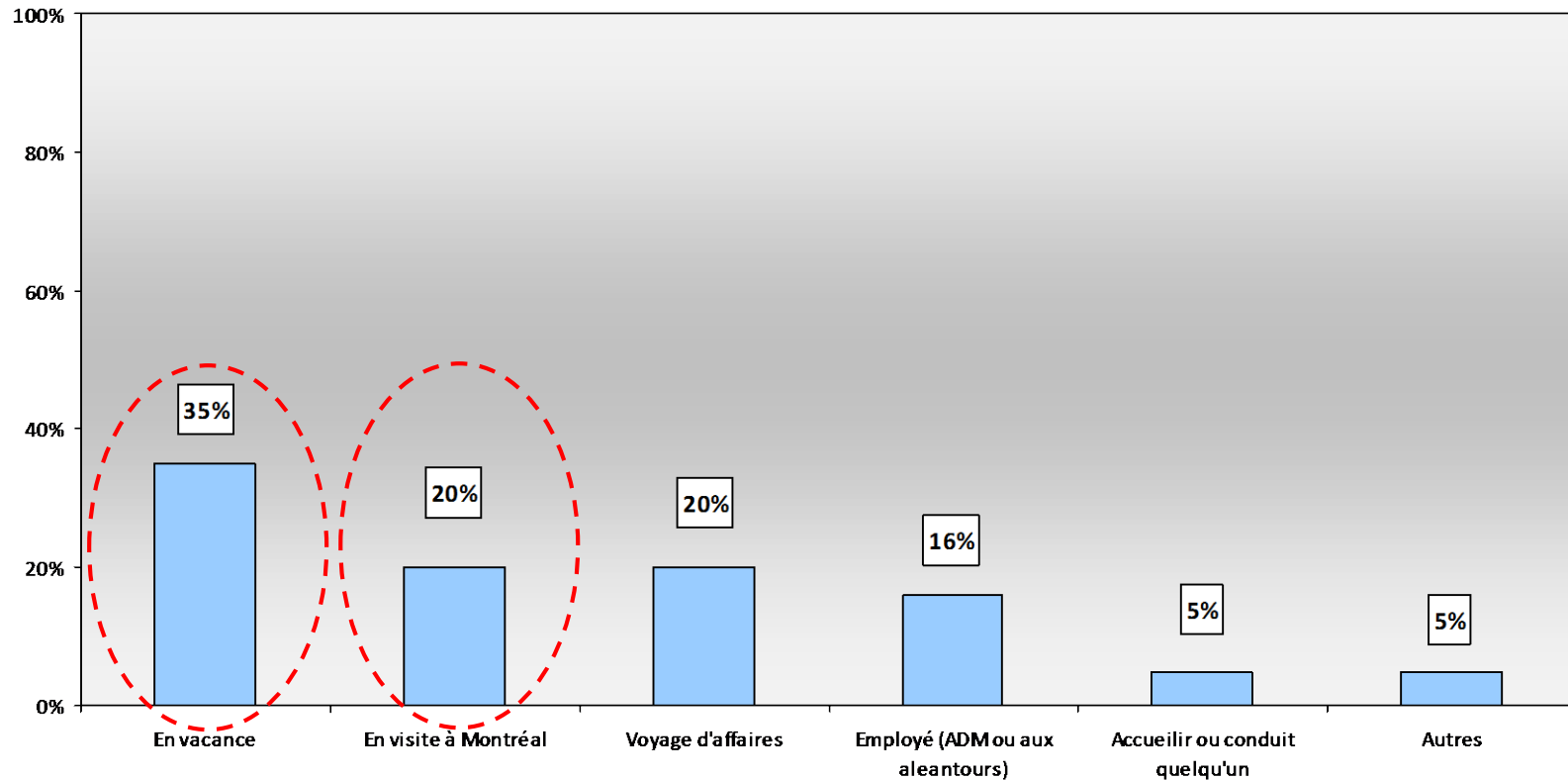
Municipalités du domicile ou de la destination



Motif du déplacement

Q1. Laquelle des catégories suivantes s'applique le mieux à votre motif du déplacement actuel de/vers l'Aéroport de Montréal?

Base: Tous les répondants



- Plus de la moitié des clients de la ligne 747 sont des touristes ou des Montréalais qui partent en vacance.
 - Les employés de l'Aéroport de Montréal ne représentent que 16% de la clientèle.

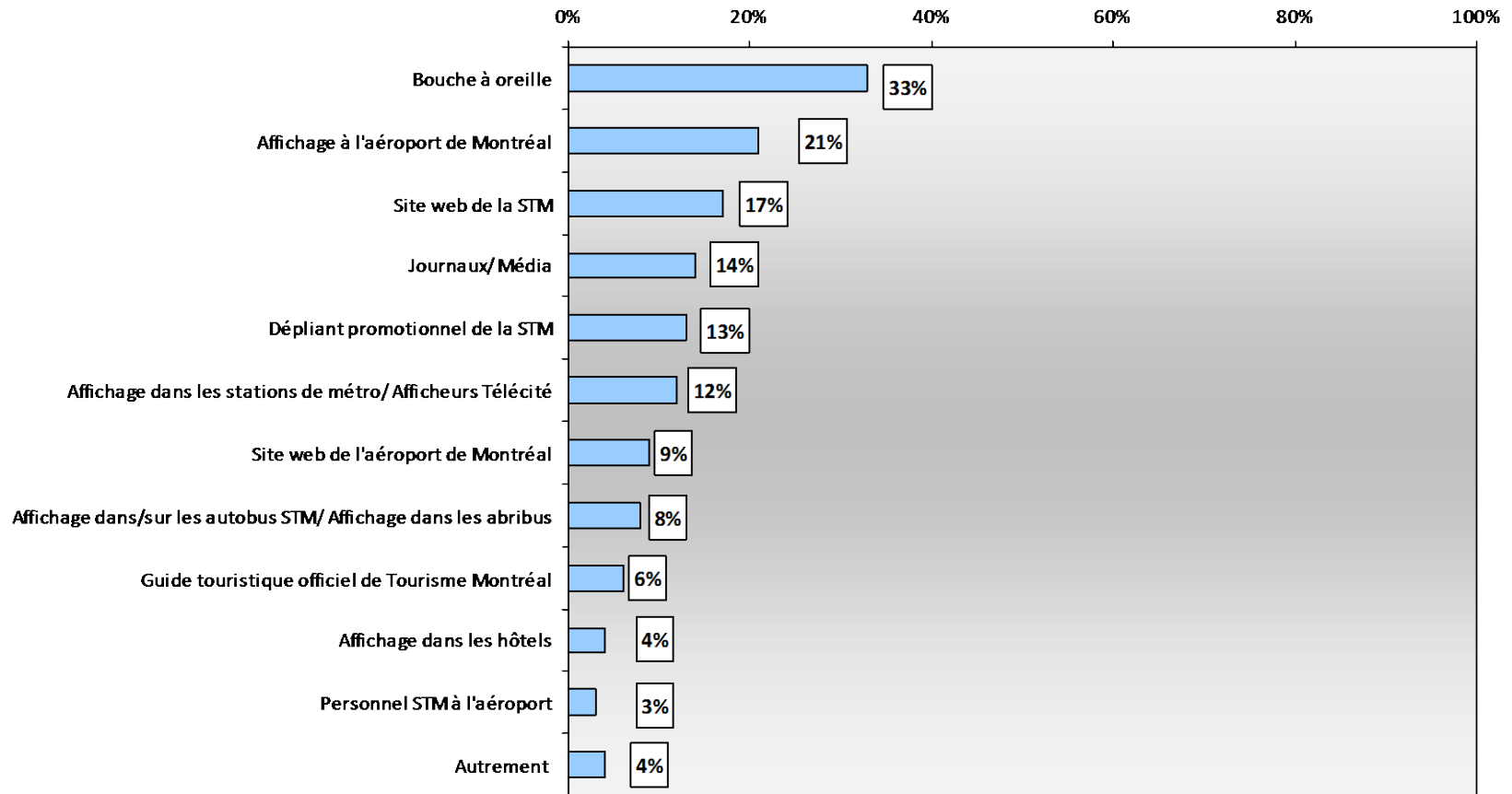
Source de notoriété



Q3. Comment avez-vous pris connaissance de la mise en service de cette nouvelle ligne d'autobus?

(Réponses multiples)

Base: Tous les répondants

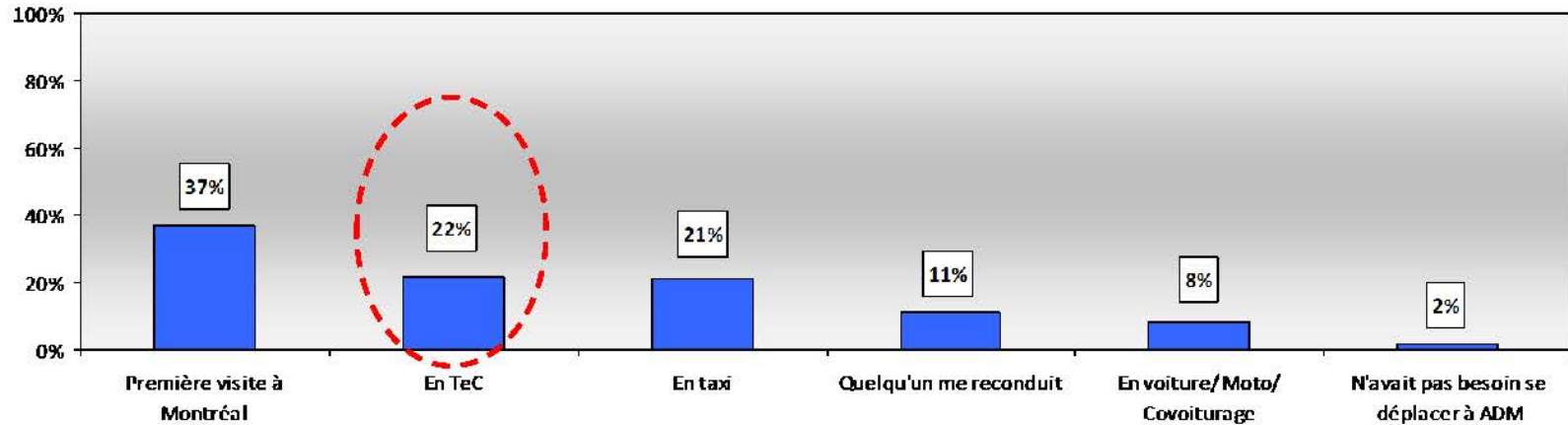


➤ Les sources de notoriété les plus importantes sont le bouche-à-oreille et l'affichage à l'aéroport de Montréal.

Moyens de transport utilisés avant

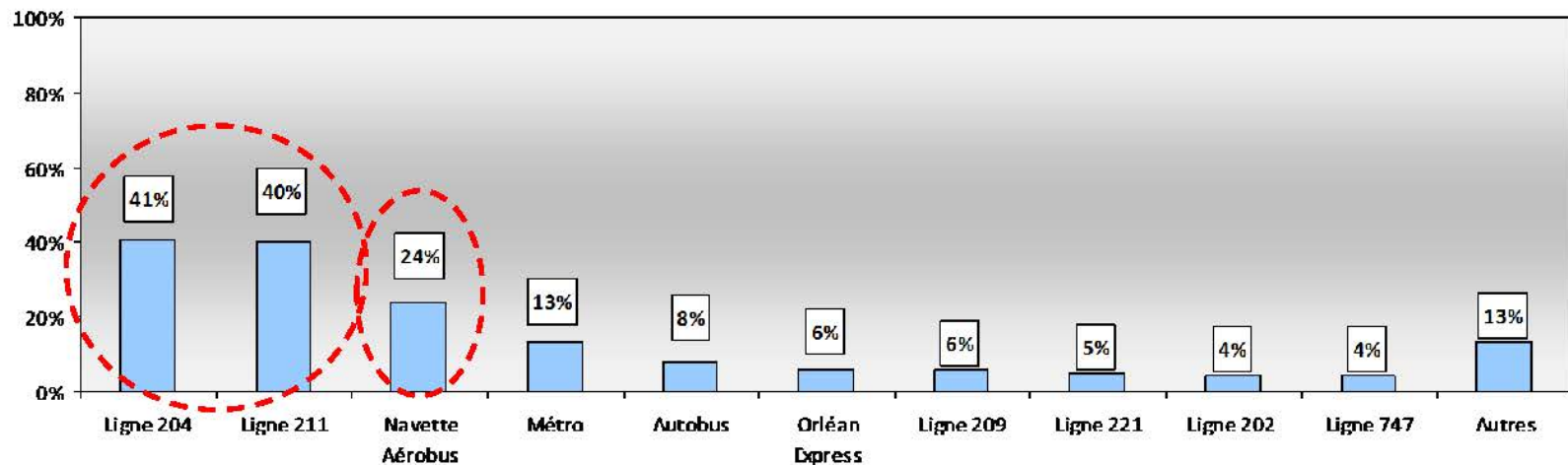
Q2. Avant la mise en service de la nouvelle ligne d'autobus 747, comment faisiez-vous généralement ce même type de déplacement vers/de l'Aéroport de Montréal?

Base: Tous les répondants



Q2b. Veuillez préciser la ou les lignes d'autobus utilisées auparavant

Base: Clients ayant déclaré qu'ils utilisaient déjà le Tec avant la mise en service de la 747 pour effectuer le même déplacement

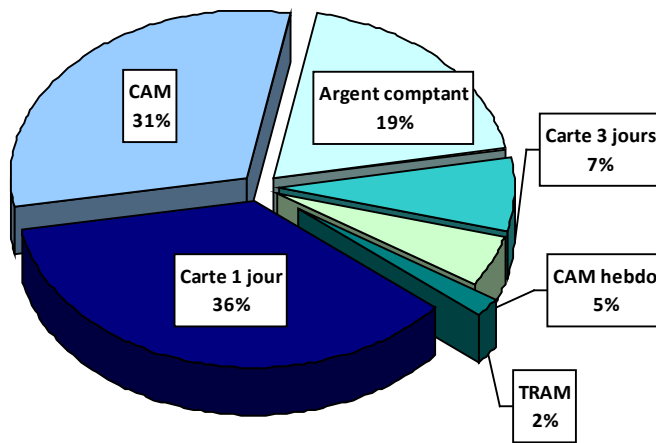


➤ Avant la mise en service de la ligne 747, un client sur cinq effectuait ses déplacements vers/de l'aéroport de Montréal en TeC.

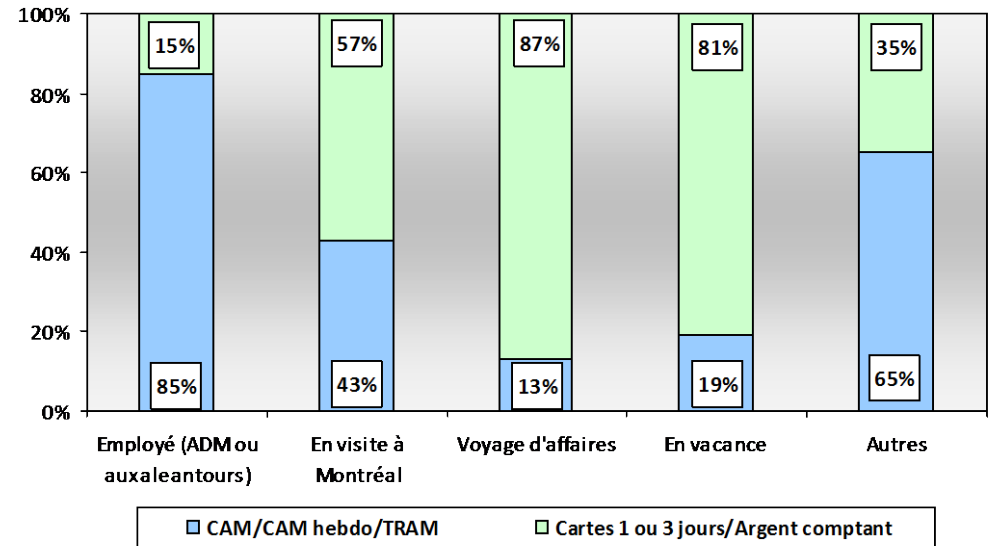
➤ La combinaison des lignes 211 et 204, suivi par la navette Aérobus étaient les moyens le plus empruntés.

Titres de transport utilisés

Q5. Quel titre de transport avez-vous utilisé pour votre déplacement actuel?
Base: Tous les répondants



Croisement motif du déplacement / Titres utilisés
Base: Tous les répondants

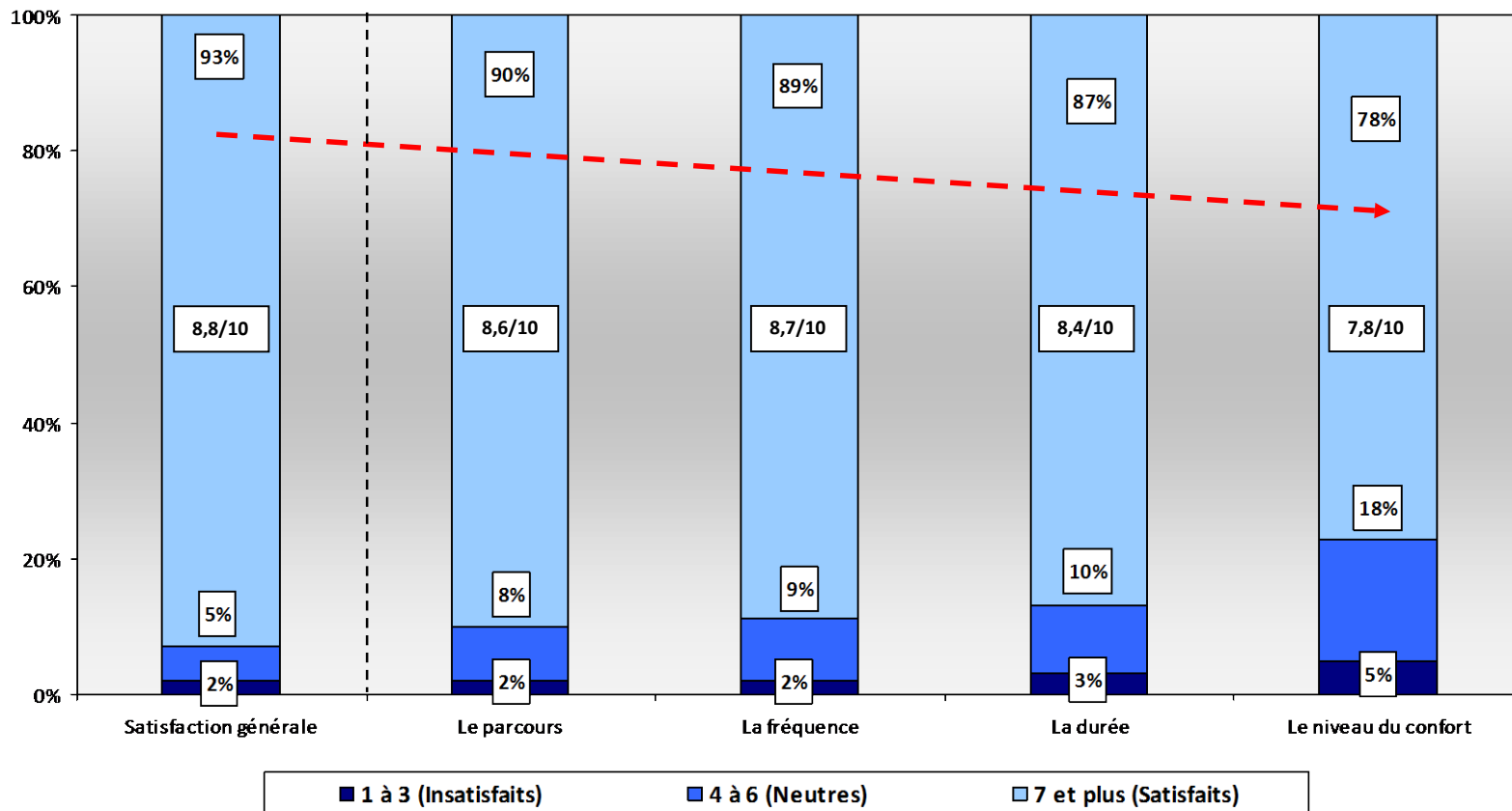


- Les titres occasionnels sont les plus utilisés.
- Surprenant, 43% des gens en visite à Montréal utilisent des titres réguliers.

Satisfaction de la clientèle

Q4. Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau de satisfaction concernant les aspects suivants du service offert sur cette nouvelle ligne d'autobus?

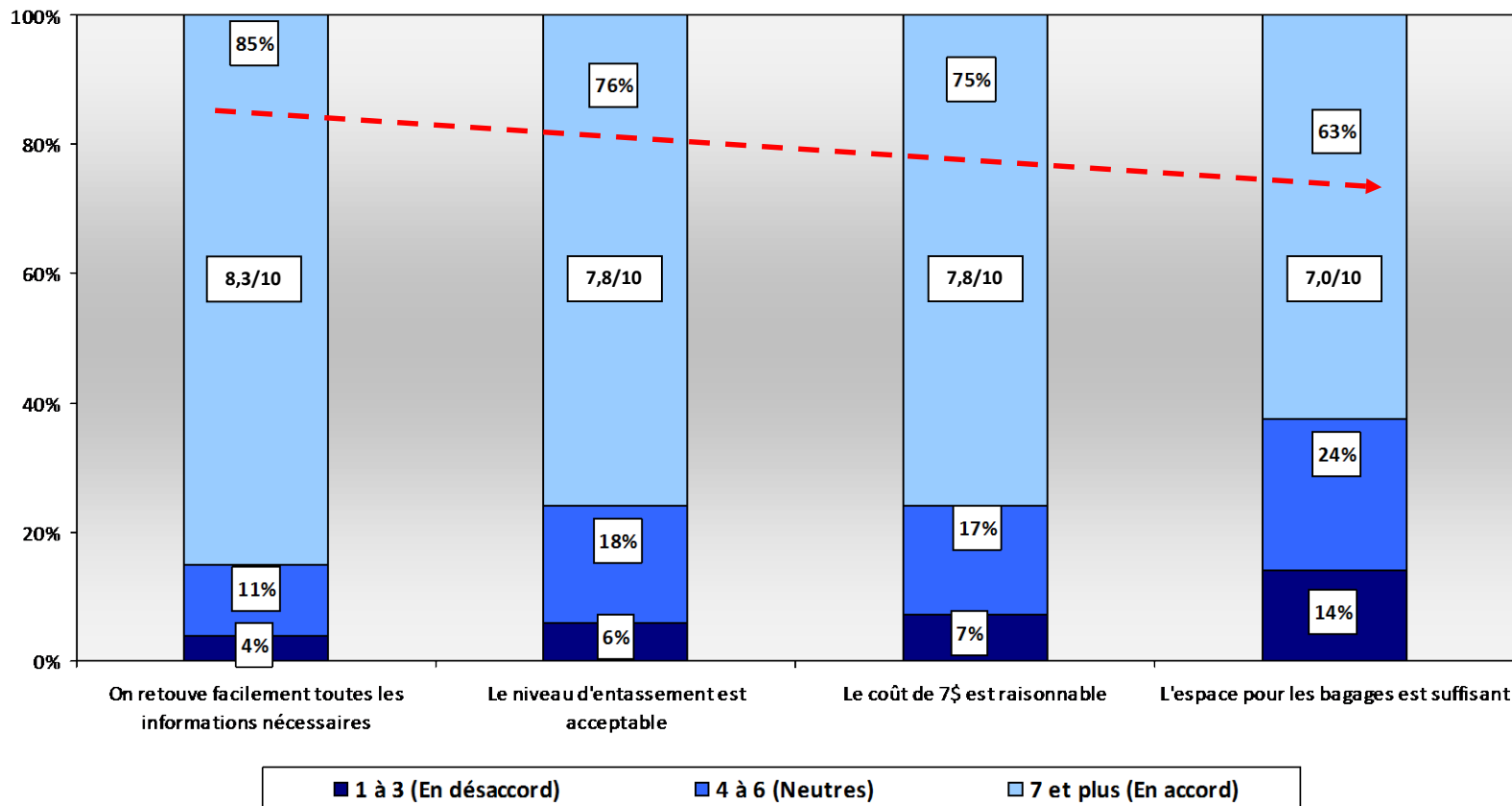
Base: Tous les répondants



➤ Généralement, la clientèle de la ligne 747 est satisfaite du service.

Q6. En utilisant une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau d'accord avec les énoncés suivants?

Base: Tous les répondants

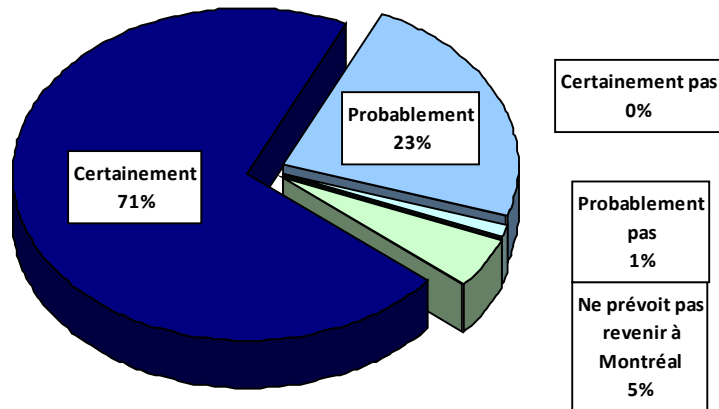


- Près de 9 répondants sur 10 considèrent que l'information sur la ligne 747 (l'horaire, le trajet, la tarifications, etc.) est facile à trouver.
- Le coût et le niveau d'entassement sont considérés raisonnables par les trois quarts des clients.
- Près d'un tiers des clients considèrent que l'espace assigné aux bagages n'est pas suffisant.

Intention d'utilisation

Q8. En tenant compte de votre expérience en tant qu'utilisateur de la ligne 747, quelle est la probabilité que vous l'utilisiez dans le futur?

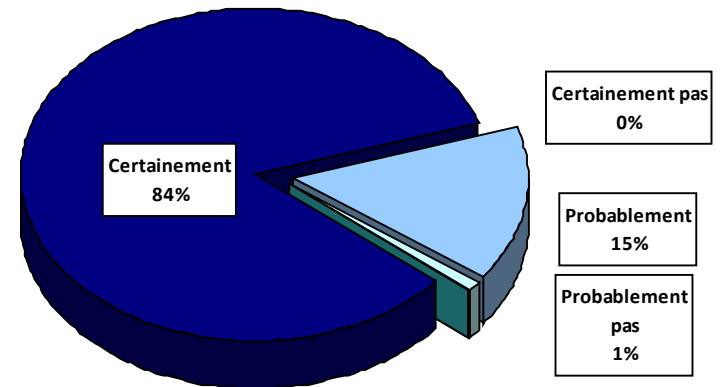
Base: Tous les répondants



**TOTAL INTENTION D'UTILISATION
(certainement + probablement)
94%**

Q9. Recommanderiez-vous cette ligne d'autobus à vos amis ou vos collègues?

Base: Tous les répondants



**TOTAL INTENTION DE RECOMMANDATION
(certainement + probablement)
99%**

➤ Presque la totalité des clients répéteraient l'utilisation de la ligne 747 et autant la recommanderaient à leur amis ou collègues.

Faits saillants

- ▶ Le clientèle de la ligne 747 est diversifiée démographiquement ou selon le motif du déplacement.
 - En effet, il y a presque autant des hommes (56%) que des femmes (44%), de toutes les catégories d'âges.
 - Les Montréalais qui partent en vacance (35%), les touristes (20%) et les gens d'affaires (20%) sont les types des clients les plus importants.
- ▶ La majorité de la clientèle réside ou se destine (touristes, gens d'affaires) dans la région centrale de Montréal (centre-ville, centre-ville périphérique ou Plateau Mont-Royal).
- ▶ Plus de la moitié de la clientèle utilise des titres occasionnels (Carte 1 ou 3 jours) ou préfère payer en argent comptant.
 - Près d'un tiers de la clientèle utilise la carte CAM (majoritairement des employés de l'ADM et des Montréalais en vacance ou en voyage d'affaire).
- ▶ Généralement, la clientèle est satisfaite du service offert sur la ligne 747.
 - Parmi les éléments du service évalués, la fréquence d'autobus et le parcours emprunté enregistrent les scores les plus élevés.
- ▶ Les clients considèrent qu'on retrouve facilement toutes les informations nécessaires pour l'utilisation de cette nouvelle ligne d'autobus.
 - Selon la clientèle, si le coût et le niveau d'entassement sont raisonnables il y a une opportunité d'amélioration de l'espace assigné aux bagages.
- ▶ La clientèle de la ligne 747 est là pour y rester!
 - Suite à l'expérience vécue à bord des autobus de la ligne 747, la clientèle se déclare prête à l'utiliser à nouveau (94%). De plus, 99% des clients recommanderont l'utilisation de cette ligne d'autobus à leur proches.