



La STS lance un sondage pour mieux répondre aux besoins de sa clientèle

Saguenay, le 20 mai 2026 – La Société de transport du Saguenay (STS) annonce le lancement de son sondage annuel de satisfaction de la clientèle qui se tiendra du 20 mai au 19 juin 2026 inclusivement.

Les principaux thèmes abordés sont la ponctualité, la courtoisie, l'information et le service à la clientèle, la sécurité ainsi que la propreté et la fiabilité ses services.

C'est dans un souci d'amélioration continue que cette nouvelle pratique sera désormais réalisée chaque année. La mise en place de ce sondage annuel s'inscrit directement dans les objectifs de la planification stratégique de la STS, qui vise notamment à renforcer l'expérience client et à intégrer de nouvelles pratiques d'évaluation continue, tout en plaçant le client au cœur de ses actions.

Pour ce faire, la STS évaluera rigoureusement ses services à l'aide d'indicateurs de performance définis dans sa politique de qualité de service. Ce sondage permettra de mieux comprendre les attentes de la clientèle, de mesurer l'évolution de la satisfaction et d'orienter les améliorations à apporter, conformément à la planification stratégique.

« Placer le client au cœur de nos actions est l'une de nos valeurs organisationnelles. Cette nouvelle démarche nous permettra de prendre des décisions éclairées, appuyées sur l'expérience réelle de nos usagers et d'améliorer continuellement la qualité de nos services », souligne la STS.

Une participation simple et accessible

Le sondage est offert en ligne et s'adresse à l'ensemble de la clientèle utilisant les services de la STS.
<https://forms.gle/qfbQCVUmeYUshzge9>

Afin d'assurer une participation inclusive, les personnes ne disposant pas d'un ordinateur ou d'un accès Internet peuvent se présenter directement à la STS pour remplir une version papier du sondage.

Finalement, afin d'encourager la participation, un prix sera tiré parmi les répondants, soit 6 mois d'utilisation gratuite du transport en commun, soit de juillet à décembre 2026.

La STS invite donc l'ensemble de sa clientèle à participer en grand nombre à ce sondage et à contribuer activement à l'évolution du transport en commun à Saguenay.

À propos de la STS

Misant sur une équipe mobilisée, la Société de transport du Saguenay a pour mandat d'exploiter un service de transport en commun inclusif sur le territoire de Saguenay en favorisant l'intégration de multiples solutions de déplacement. En plaçant l'expérience client au cœur de ses actions, la STS a comme mission d'offrir le bon service, au bon moment, au bon endroit.

- 30 -

Source et information :

Eve-Marie Lévesque, Cheffe aux communications
418 545-3683, poste 6401

eve-marie.levesque@stsaguenay.com

