

Quels ont été les impacts de la fermeture de la ligne bleue sur les perceptions du transport en commun par les usagers?

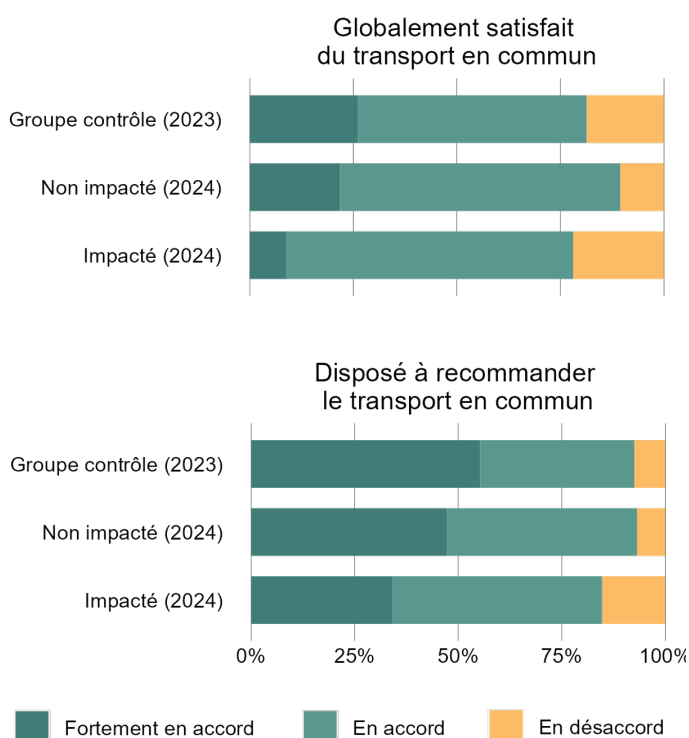
Le problème

Le 4 octobre 2024, trois stations à l'extrémité est de la ligne bleue de Montréal ont été fermées, entraînant une interruption de service de sept jours. Afin d'évaluer les impacts de cette fermeture sur les perceptions des usagers, nous avons mené un sondage bilingue en ligne, diffusé sur les réseaux sociaux et ciblant les utilisateurs de la ligne bleue (N = 655). Les résultats de ce sondage ont été comparés à un échantillon similaire provenant d'un sondage de référence réalisé en 2023 (N = 161). En utilisant une approche de traitement et de contrôle, nous modélisons les effets de cette perturbation sur la satisfaction des usagers de la ligne bleue envers le transport en commun de Montréal ainsi que leur disposition à recommander ces services, deux prédicteurs d'une utilisation continue.

Résultats

- En général, les niveaux de satisfaction envers le transport en commun chez les usagers du métro n'ont pas changé entre 2023 et 2024.
- En 2024, les personnes touchées par la fermeture sont significativement moins satisfaites du transport en commun par rapport à celles qui ne l'ont pas été.
- Bien que la fermeture ait réduit la satisfaction, ceux qui estiment que la STM a offert des alternatives adéquates sont restés satisfaits du transport en commun.
- Les niveaux de recommandation des services de transport en commun ont diminué entre 2023 et 2024.
- En 2024, les usagers de la ligne bleue touchés par la fermeture sont devenus moins enclins à recommander le transport en commun que les usagers non affectés.

Impacts de la fermeture sur la satisfaction et la disposition à recommander le transport en commun



Conclusion

Nos résultats montrent les effets négatifs immédiats de la fermeture de la ligne bleue sur la satisfaction envers le transport en commun et la disposition à recommander ces services chez les personnes touchées par la fermeture comparativement à celles qui ne l'ont pas été.

Recommandations

Les effets de la fermeture peuvent être atténués en offrant des alternatives de transport en commun fiables et adéquates ainsi qu'en communiquant ouvertement sur leur disponibilité partout dans la région.