

Transport en commun (niveau de service offert au public) : résultats de juillet 2022 à juin 2023													
Croissance et développement durables													
Piliers	Objectif du Bureau	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2022-2023	Cible atteinte 2021-2022	Cible atteinte 2020-2021	Résultats/commentaire
Social	Codiac Transpo entend offrir, à tous les résidents des trois collectivités, un service de transports en commun sécuritaire, fiable et professionnel	Codiac Transpo	S. O.	Service de transport à trajets fixes	Horaires du transport en commun - trois collectivités	Passagers des autobus	Permettre d'atteindre l'objectif de croissance de l'achalandage et offrir un meilleur service à la clientèle.	Service à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Arriver à destination dans les 3 minutes de l'heure programmée pour l'arrivée. • Cible : 85 % des cas 	Oui	Oui (87%)	Oui (88%)	<ul style="list-style-type: none"> • Cible atteinte. Pour plus de 32 677 trajets, les autobus sont arrivés à destination dans les 3 minutes de l'heure programmée pour l'arrivée dans 95,4 % des cas.
					Achalandage de la clientèle - trois collectivités	Passagers des autobus	Permettre d'atteindre l'objectif de croissance de l'achalandage.	Nouveaux passagers des autobus	<ul style="list-style-type: none"> • Accroître l'achalandage de 2 % par an. 	Oui	Non	Non (51%)	<ul style="list-style-type: none"> • Cible atteinte. Les paiements en espèces ont augmenté de 53 % par rapport à la même période l'année précédente.
					Ventes de laissez-passer d'autobus - trois collectivités	Passagers des autobus	Permettre d'atteindre l'objectif de croissance de l'achalandage et encourager la transition entre le paiement au comptant et l'achat des laissez-passer multitrajets.	Revenus	<ul style="list-style-type: none"> • Accroître l'achat des laissez-passer d'autobus de 2 % par an (dans les 19 établissements de vente au détail et sur les applications mobiles). 	Oui	Non	Non (21%)	<ul style="list-style-type: none"> * Cible atteinte. Les ventes de laissez-passer ont augmenté de 67 % par rapport à la même période l'année précédente.
					Demandes de renseignements des clients - trois collectivités	Passagers des autobus et citoyens	Répondre aux demandes de renseignements des citoyens.	Service à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes de renseignements des citoyens dans les 36 heures de leur réception. • Cible : 90 % des cas 	Oui	Oui	Oui (94%)	<ul style="list-style-type: none"> Cible atteinte. Pour 511 demandes de suivi, une réponse a été fournie en trois jours ou moins dans 94,7 % des cas.