



comprendre pour avancer



# BÂTISSEZ UNE RELATION FORTE AVEC VOTRE CLIENTÈLE



# ÉTUDE DE CAS: MA VOIX MA STM



En 2012, la Société de transport de Montréal lance **Ma voix ma STM**, une communauté permettant aux utilisateurs de faire entendre leur voix sur les projets de l'organisme.

Par exemple, sur Ma voix ma STM, les utilisateurs sont appelés à donner leur opinion sur :

- Des projets à l'essai (embarquement par toutes les portes des bus, espace client dans les stations, etc.);
- Des grands projets en cours (bus électriques, horaire des bus en temps réel, etc.);
- La qualité des services (appréciation de l'expérience de transport, du service à la clientèle, etc.);
- Les attentes envers le transport collectif;
- Et une foule d'autres sujets liés au transport collectif à Montréal.

Ma voix ma STM est supportée par la plateforme **Dialogs**.



- Organisme responsable du transport public à Montréal;
- 68 stations de métro réparties sur 4 lignes;
- 1700 autobus répartis sur 213 lignes;
- 413 millions de transports par année;
- 9000 employés.



## Ma voix ma STM en chiffres

- En ligne depuis 2012;
- Près de 25 000 panélistes actifs;
- Plus de 30 études par année;
- Environ 10 communications par année;
- Taux de réponse variant de 29 % à 55 % lors des consultations;
- Plus de 75 % des participants à une consultation répondent en moins d'une journée;
- Plateforme utilisée en mode autonome.

# À PROPOS DE DIALOGS

---

Fondée en 2003, **Dialogs** a pour mission de faire progresser, innover et évoluer les entreprises et organismes qui cherchent à échanger avec leurs publics cibles en leur permettant de bien les comprendre et de mieux les satisfaire.

L'entreprise, qui emploie plus de 100 employés et collabore avec plusieurs entreprises et organismes d'envergure, offre des services en recherche marketing quantitative et qualitative, en contact client et en gestion de panels dédiés.

Pour en savoir plus : [www.dialogs.ca](http://www.dialogs.ca)

Pour nous joindre :

[info@dialogs.ca](mailto:info@dialogs.ca)

1-877-755-4578

Suivez-nous :

