

Évolution de la satisfaction et perception du REM parmi les usagers de la Rive Sud de Montréal depuis 2023

Le problème

En novembre 2025, le Réseau Express Métropolitain (REM) a inauguré son premier prolongement. Une enquête à plusieurs vagues a été menée dans la Région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal, avec trois vagues entre 2023 et 2026, afin d'analyser le taux de satisfaction ainsi que les perspectives sur le REM à travers le temps. Les usagers de la Rive Sud étaient questionnés sur leur satisfaction avec les services du REM, ainsi que sur leur perception du bénéfice du projet pour la RMR.

Faits saillants

Une insatisfaction en progression

- La proportion des usagers sur la Rive Sud qui indique être satisfaits avec le service du REM demeure haute à travers les années, avec un taux surpassant 60% depuis l'ouverture en 2023.
- La proportion des usagers qui se dit insatisfaites avec le service du REM a augmenté entre 2023 et 2026, parmi les usagers fréquents et peu fréquents, atteignant presque 25% parmi les usagers fréquents en 2026.

Perception des bénéfices

- Cependant, la proportion des usagers qui croit que le projet est bénéfique pour la région de Montréal a augmenté depuis 2023.
- La proportion d'usagers qui estiment que le projet n'est pas bénéfique est demeurée stable, sans hausse significative depuis 2023.

Conclusion

- La perception positive entourant les bénéfices du REM, contrastée par les vues moins positives autour de l'offre de service suggère que malgré des problèmes opérationnels, la clientèle de la Rive Sud apprécie toujours l'utilité du projet.

Recommandations

- » Revoir la clause de non-concurrence du REM sur la Rive Sud, qui limite les services alternatifs au REM.
- » Lancer une campagne afin d'améliorer la perception du REM parmi les usagers de la Rive Sud, tout en améliorant le service et les parcours des navettes utilisées en cas d'interruption du service.

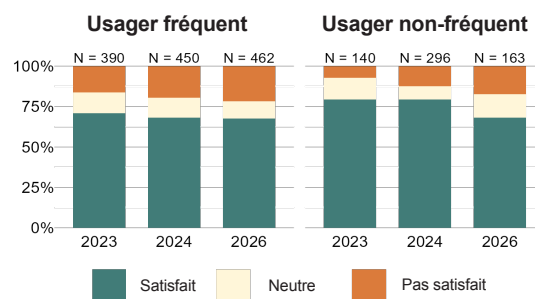


Figure 1: Satisfaction avec le service du REM parmi les usagers de la Rive Sud entre 2023 et 2026

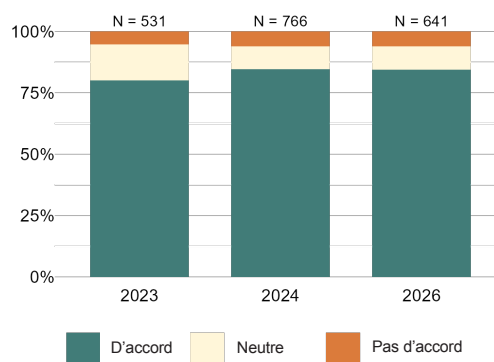


Figure 2: Perception que le REM est un projet bénéfique pour la RMR de Montréal parmi les usagers de la Rive Sud entre 2023 et 2026