

# Principaux indicateurs et résultats au 31 août 2019



Présentation au CA  
2 octobre 2019

# Sommaire exécutif

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 août 2019

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	2019	Cible 2019	2018
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Métro – Taux de livraison (km)	100,9%	99,7%	100,5%
		Bus – Taux de livraison (km) <sup>1</sup>	98,44%	99,20%	99,06%
		TA – Déplacements	2,889 M	2,888 M	2,743 M
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Métro – Incidents (toutes causes)	3 328	-	3 684
		Métro – Incidents + 5 minutes	591	-	745
		Métro – Incidents + 5 min. par million de km	9,8	11,5	12,6
		Bus – Ponctualité	78,1%	80,0%	80,2%
		TA – Ponctualité	81,7%	80,0%	80,7%
		STM – Plaintes	36 759	-	27 602
		Métro – Plaintes par million d'entrants	23,8	-	23,7
		Bus – Plaintes par million de déplacements	214	-	149
		TA – Plaintes par millier de déplacements	0,83	-	0,78

Note 1 : actuellement basé sur le km total mais sera basé sur le km commercial réel avec iBus

# Sommaire exécutif

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 août 2019 (suite)

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	2019	Cible 2019	2018
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	91,6%	82,0%	87,7%
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Métro – Offre de service (km)	60,3 M	59,7 M	59,0 M
		Bus – Offre de service (km) <sup>1</sup>	56,3 M	56,8 M	56,5 M
		Achalandage STM (déplacements)			
		<u>Calculé sur les revenus</u>	301,4 M	294,7 M	291,6 M
		<u>Provenant des validations</u>	244,2 M	-	238,2 M
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global)	8,65%	8,50%	8,73%
		<u>Excédent</u>	6,6 M	0,0	9,6 M
		TA – Coût complet par déplacement	22,34 \$	21,73 \$	21,48 \$

Note 1 : actuellement basé sur le km total mais sera basé sur le km commercial réel avec iBus

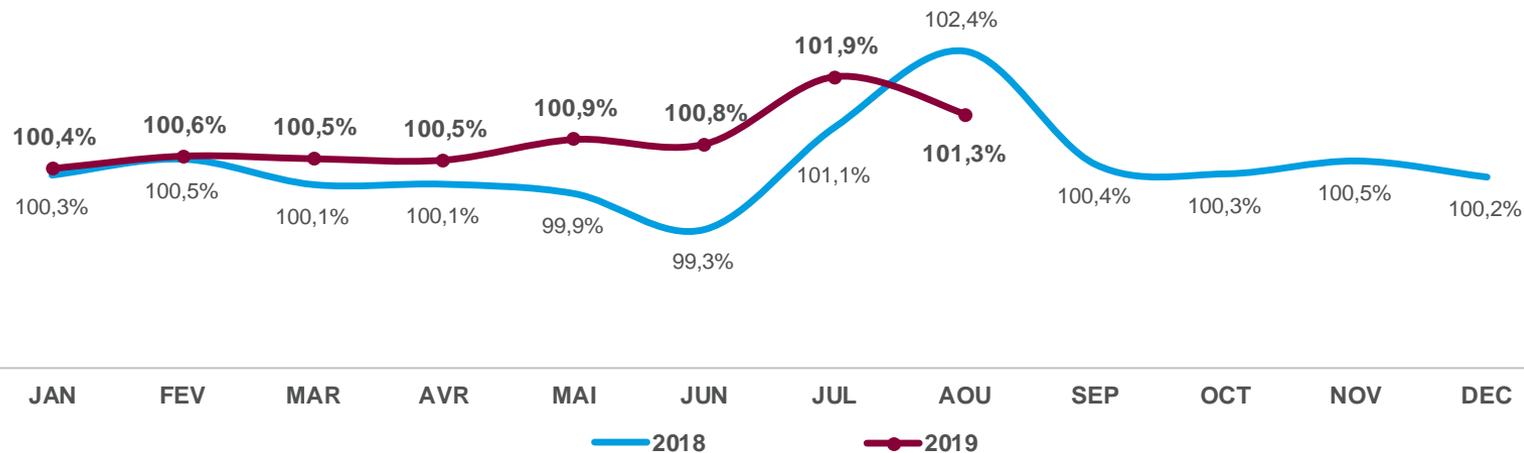


# Principaux indicateurs STM

# Méto - Taux de livraison

En %

Résultats au 31 août



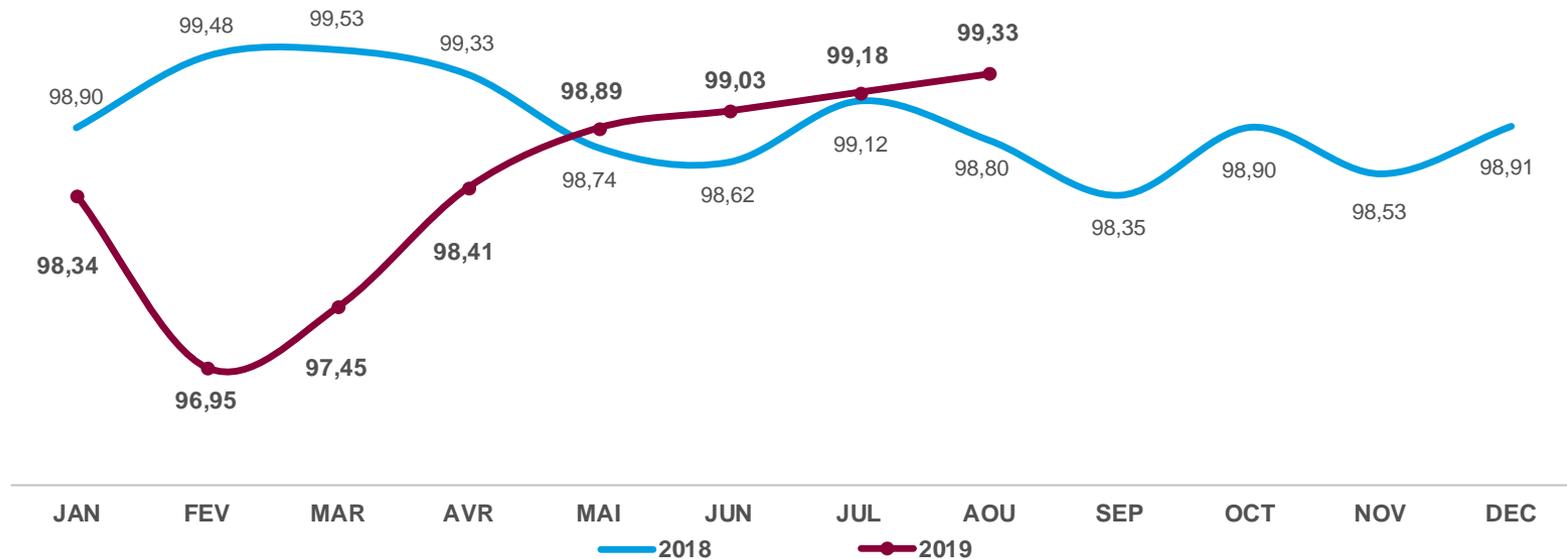
## Résultats cumulatifs



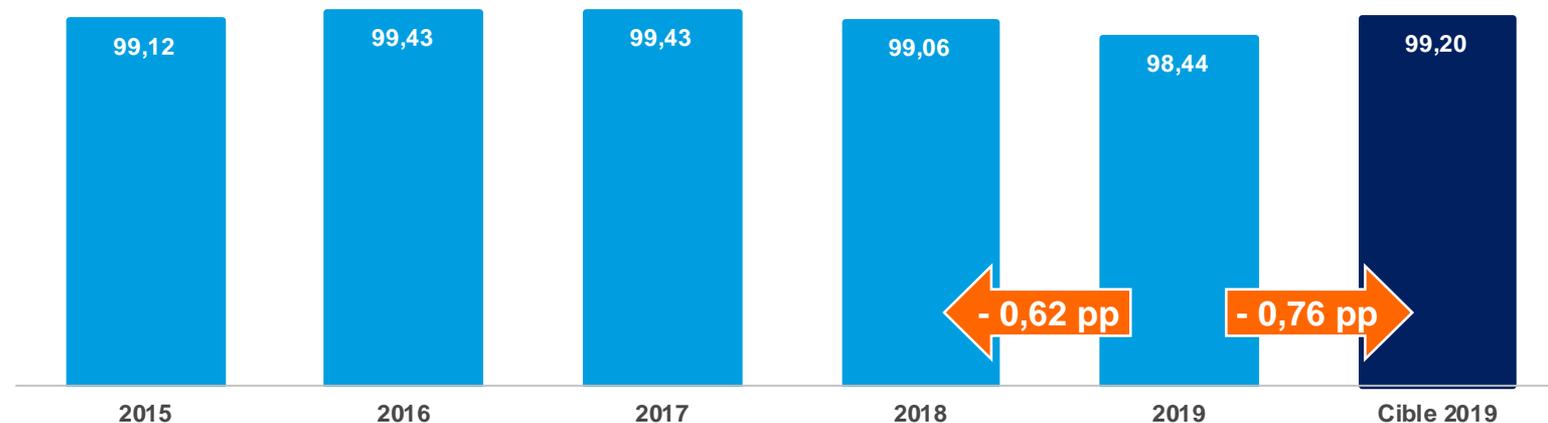
# Bus - Taux de livraison

En %

Résultats au 31 août



## Résultats cumulatifs



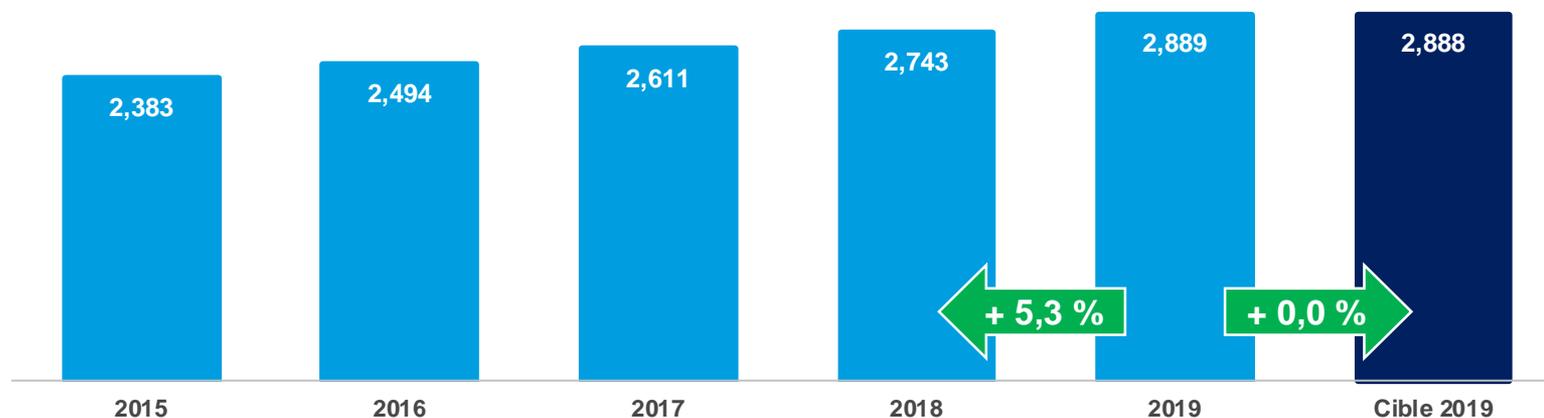
# TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 août



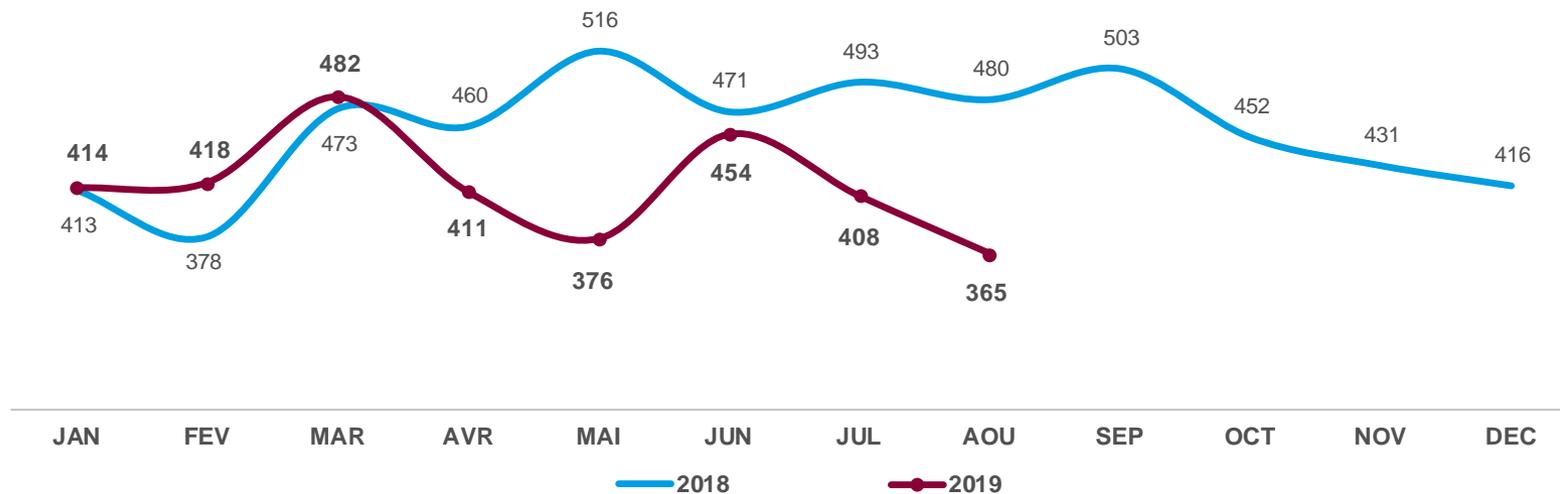
## Résultats cumulatifs



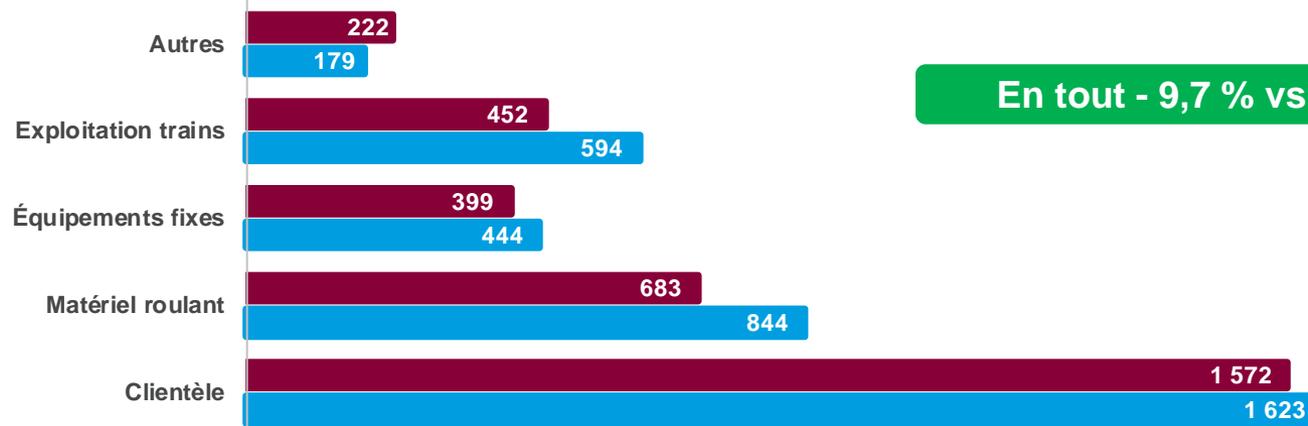
# Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 août



## Résultats cumulatifs

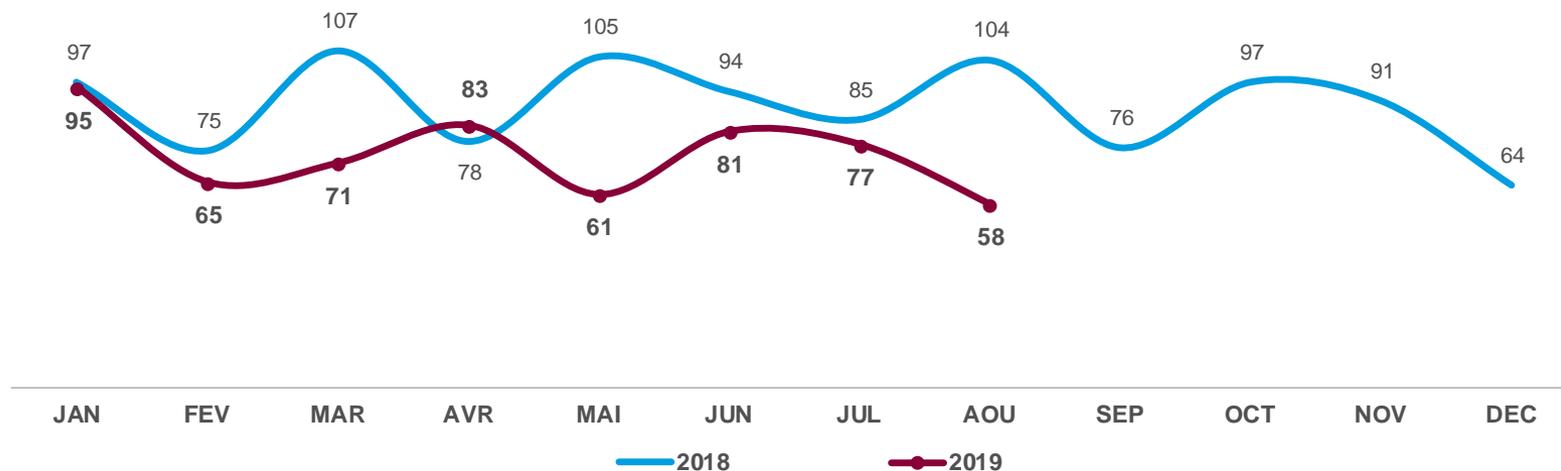


En tout - 9,7 % vs 2018

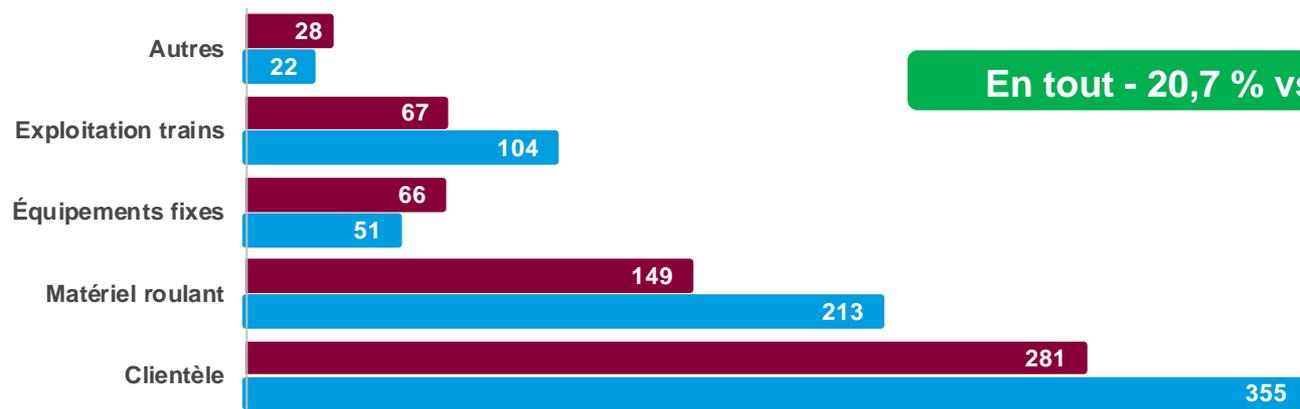
# Méto - Incidents 5 minutes et +

En nombre

Résultats au 31 août



## Résultats cumulatifs



En tout - 20,7 % vs 2018

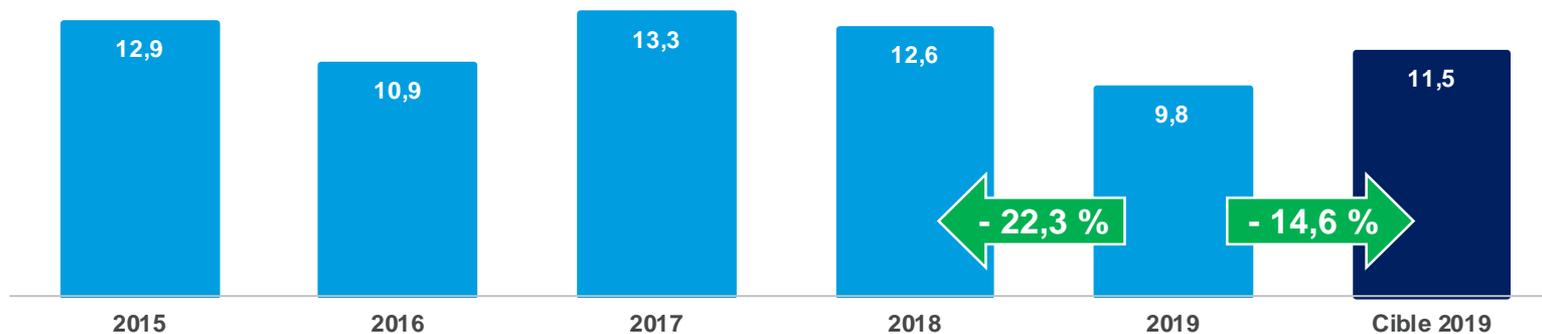
# Métro - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 août



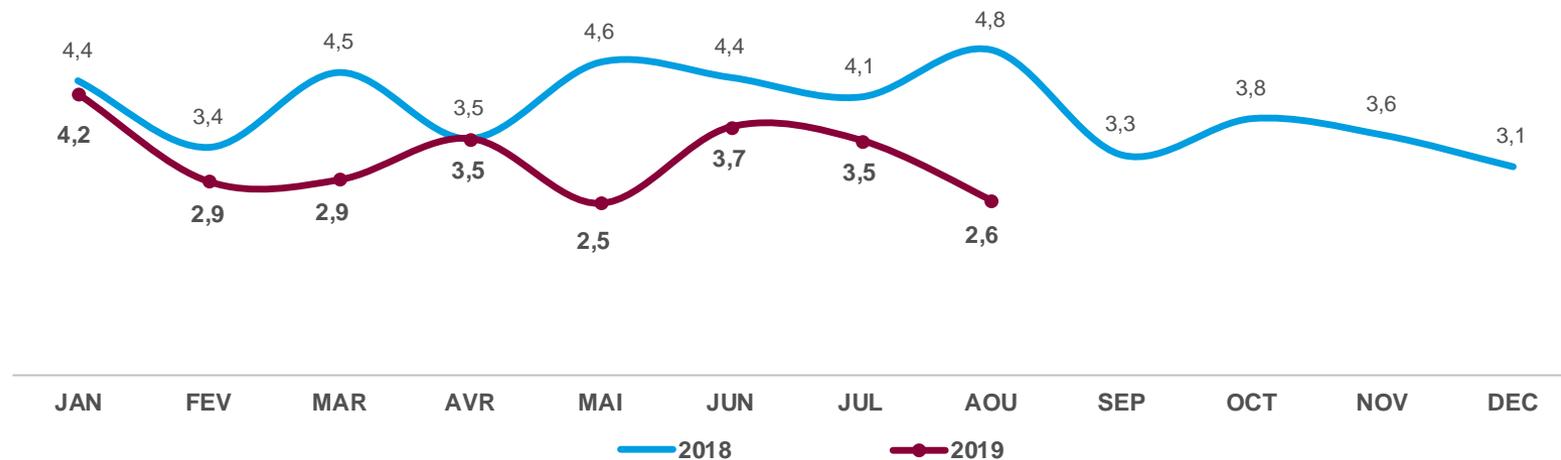
## Résultats cumulatifs



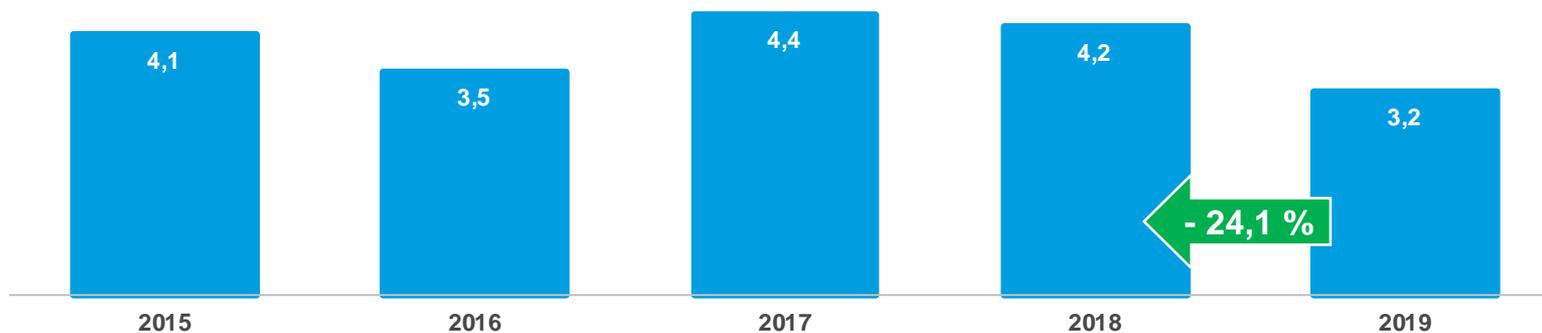
# Métro - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 août



## Résultats cumulatifs



# Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 août

## Mois courant

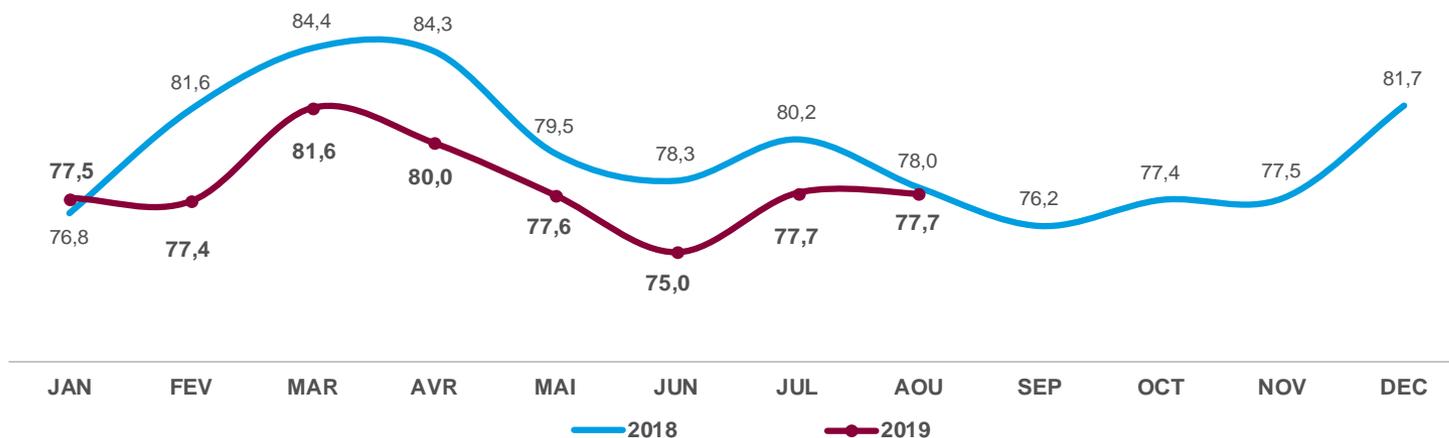
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	<b>100 %</b> 6 minutes (5)	<b>89 %</b> 6 minutes (5)	<b>99 %</b> 6 minutes (5)	<b>93 %</b> 5 minutes (5)
Orange	<b>97 %</b> 6 minutes (5)	<b>90 %</b> 6 minutes (5)	<b>99 %</b> 6 minutes (5)	<b>84 %</b> 5 minutes (5)
Jaune	<b>97 %</b> 5 minutes (5)	<b>98 %</b> 10 minutes (10)	<b>99 %</b> 6 minutes (5)	<b>98 %</b> 5 minutes (10)
Bleue	<b>98 %</b> 6 minutes (5)	<b>97 %</b> 9 minutes (7)	<b>99 %</b> 6 minutes (5)	<b>97 %</b> 5 minutes (5)
Cible	<b>90 %</b>	<b>90 %</b>	<b>90 %</b>	<b>90%</b>

La nouvelle période de liste a débuté le 26 août et le nombre de minutes de l'intervalle annoncé pour la nouvelle liste est indiqué entre parenthèses.

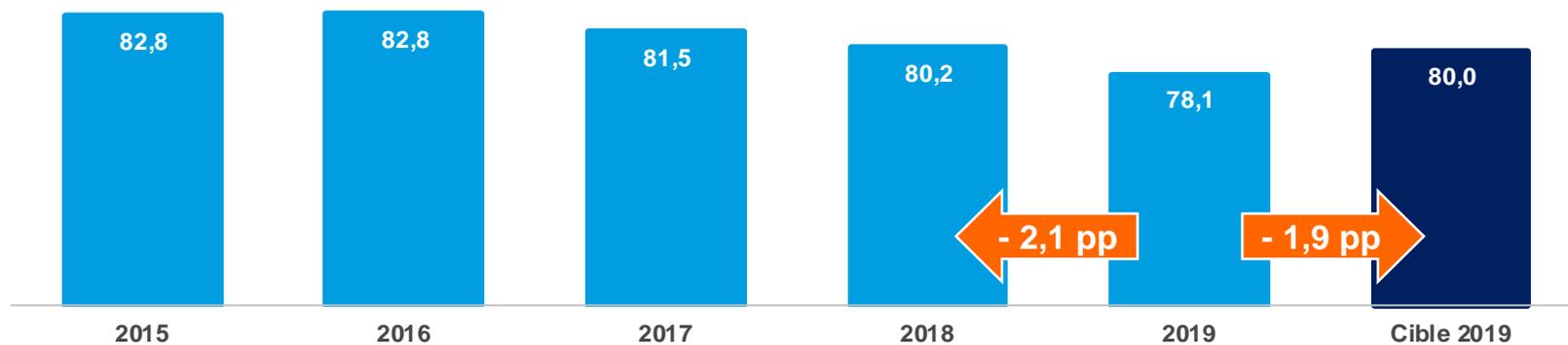
# Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 août



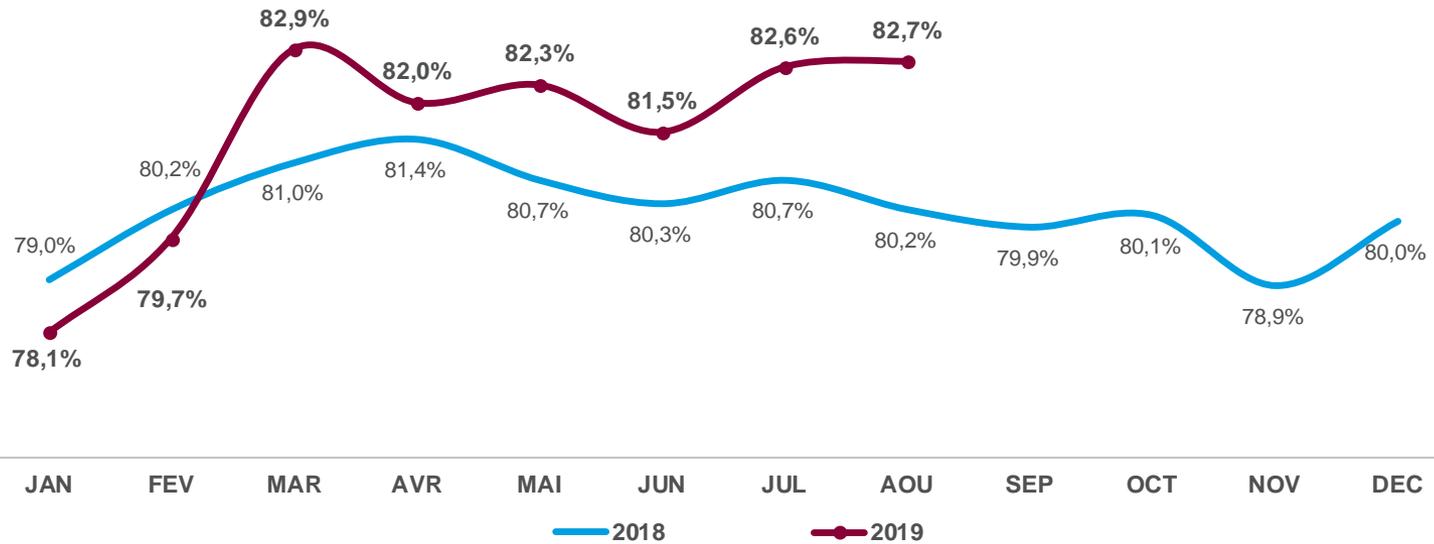
## Résultats cumulatifs



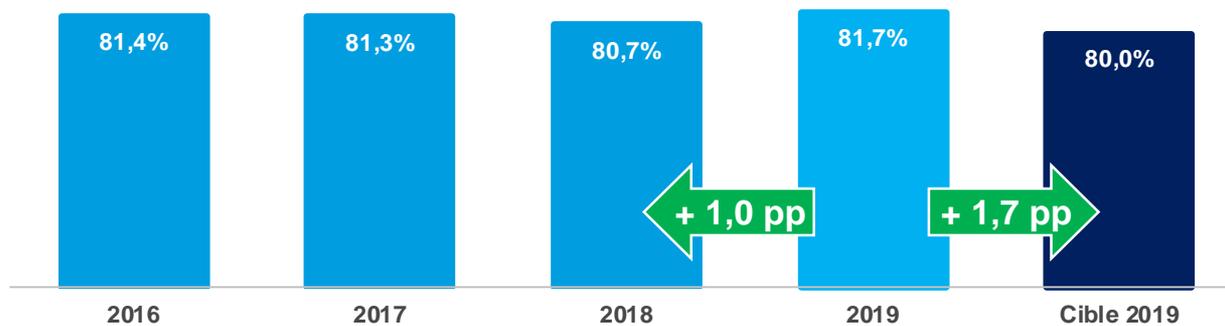
# TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 août



## Résultats cumulatifs

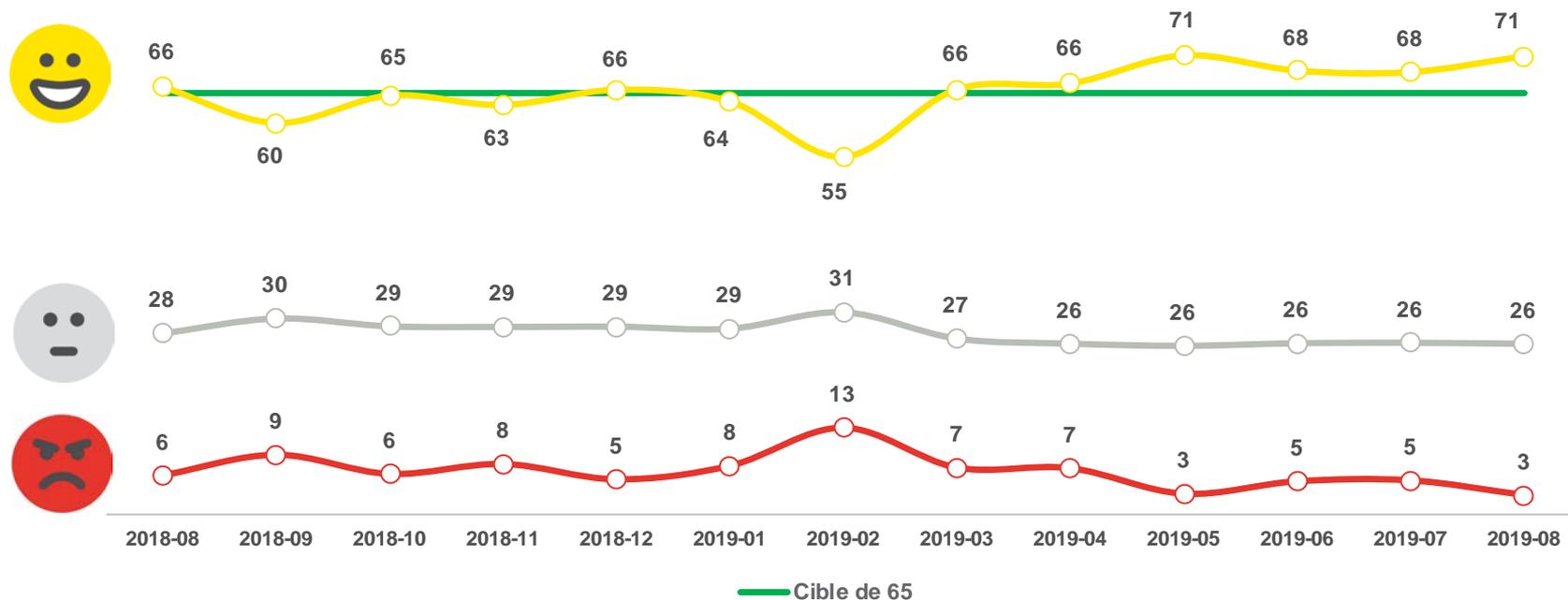


# STM – Expérience client

En %

Résultats au 31 août

13 derniers mois

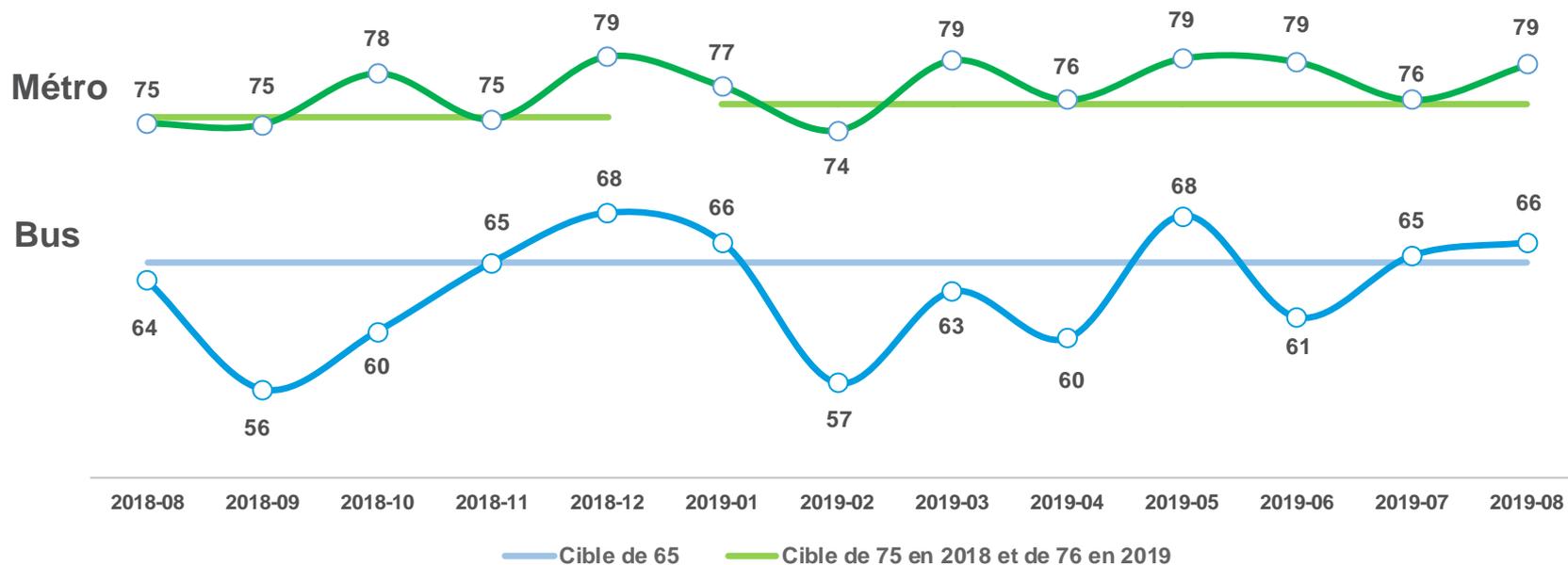


# Expérience client

En %

Résultats au 31 août

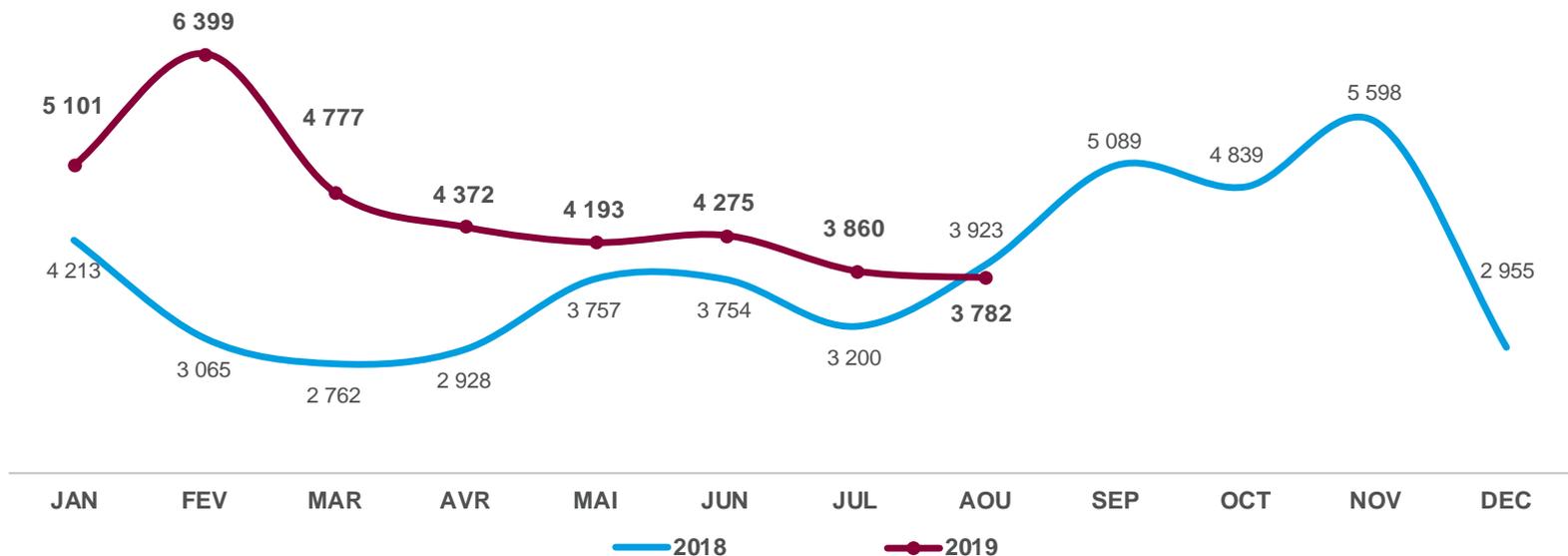
13 derniers mois



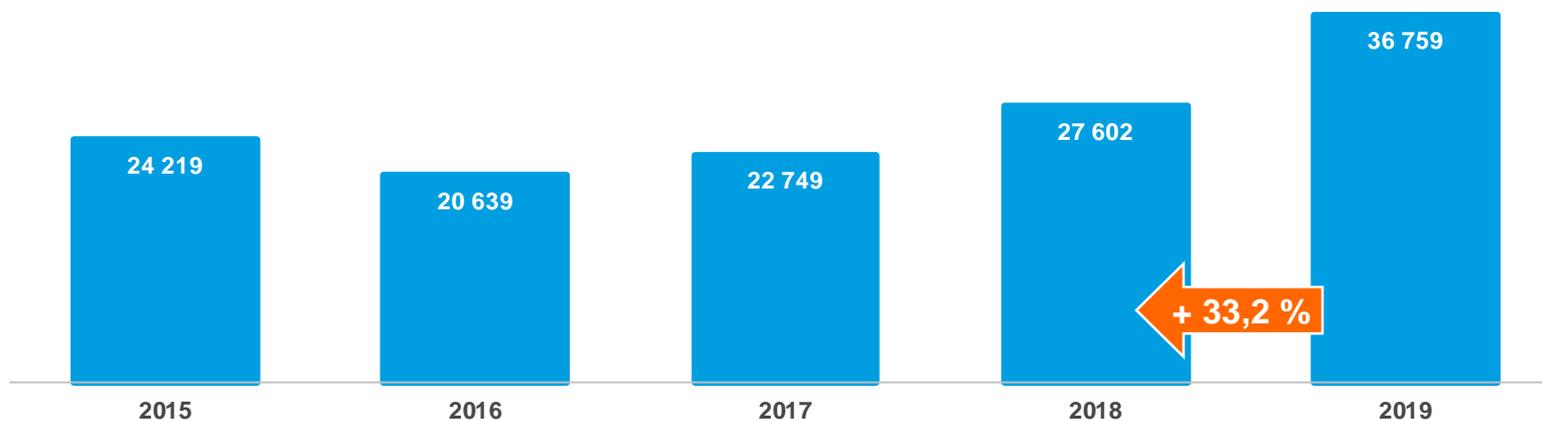
# STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 août



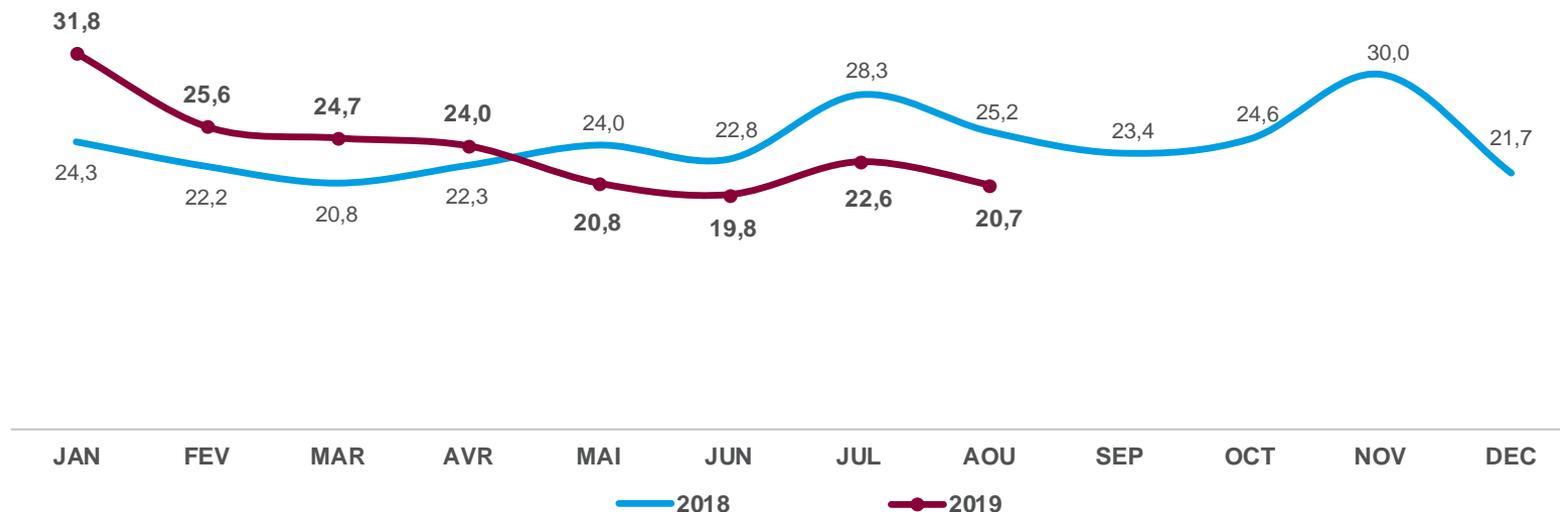
## Résultats cumulatifs



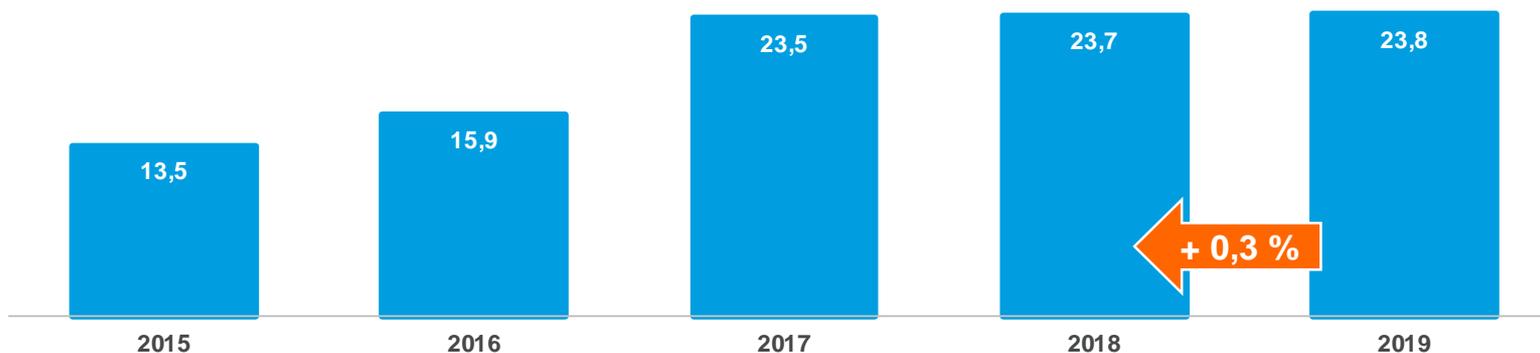
# Méto – Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 août



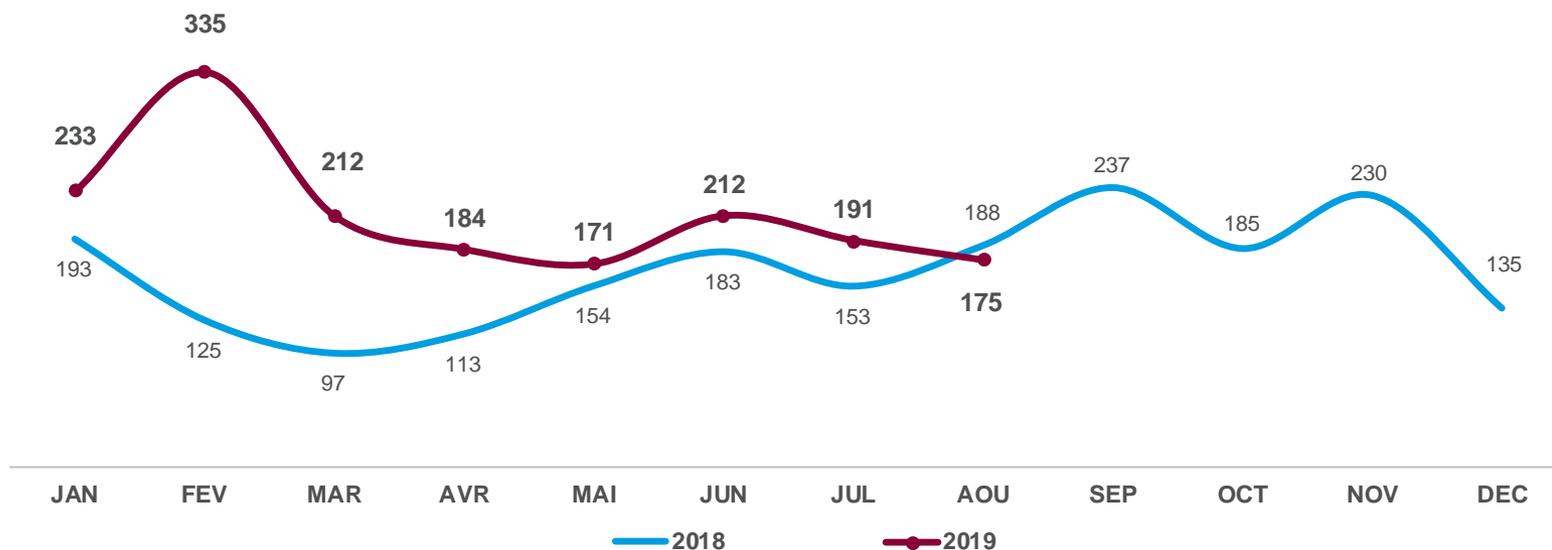
Résultats cumulatifs



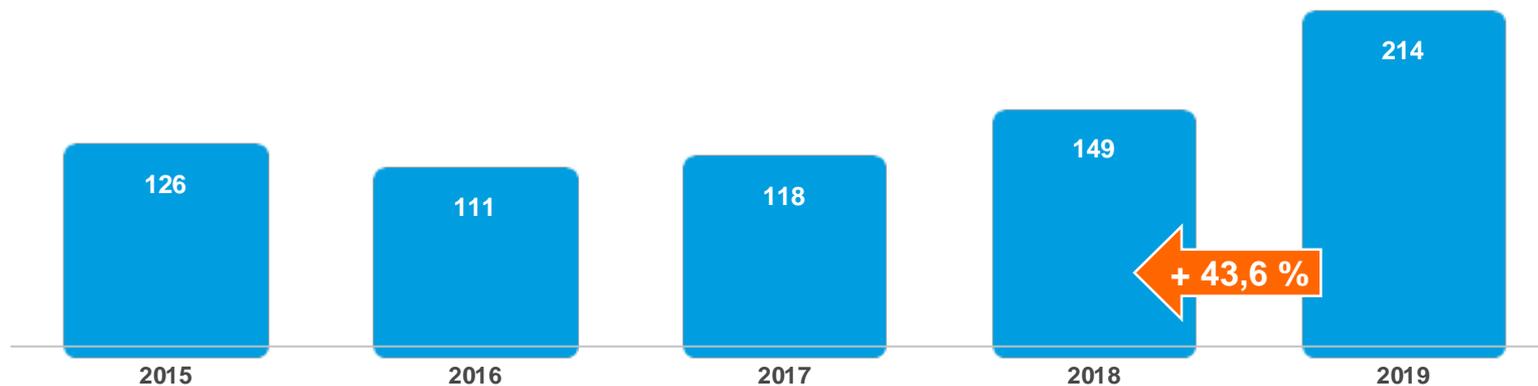
# Bus – Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 août



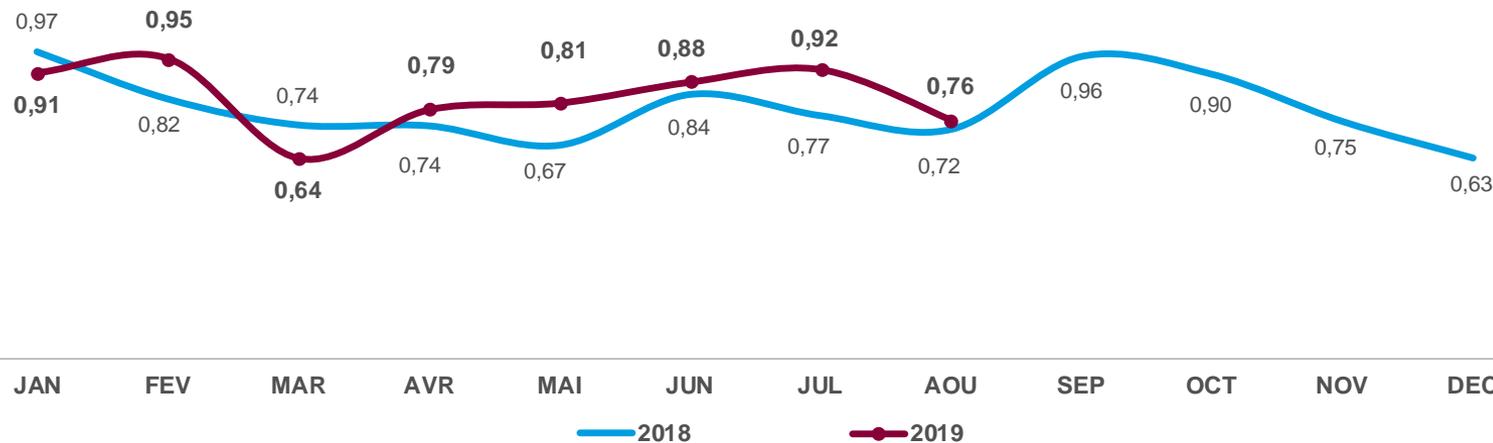
## Résultats cumulatifs



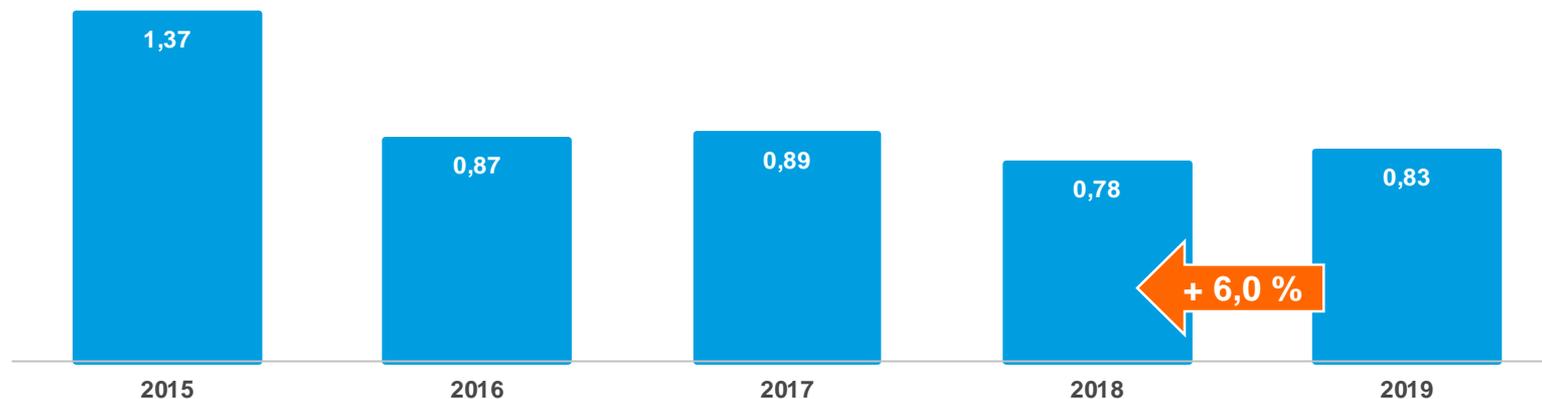
# TA – Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 août



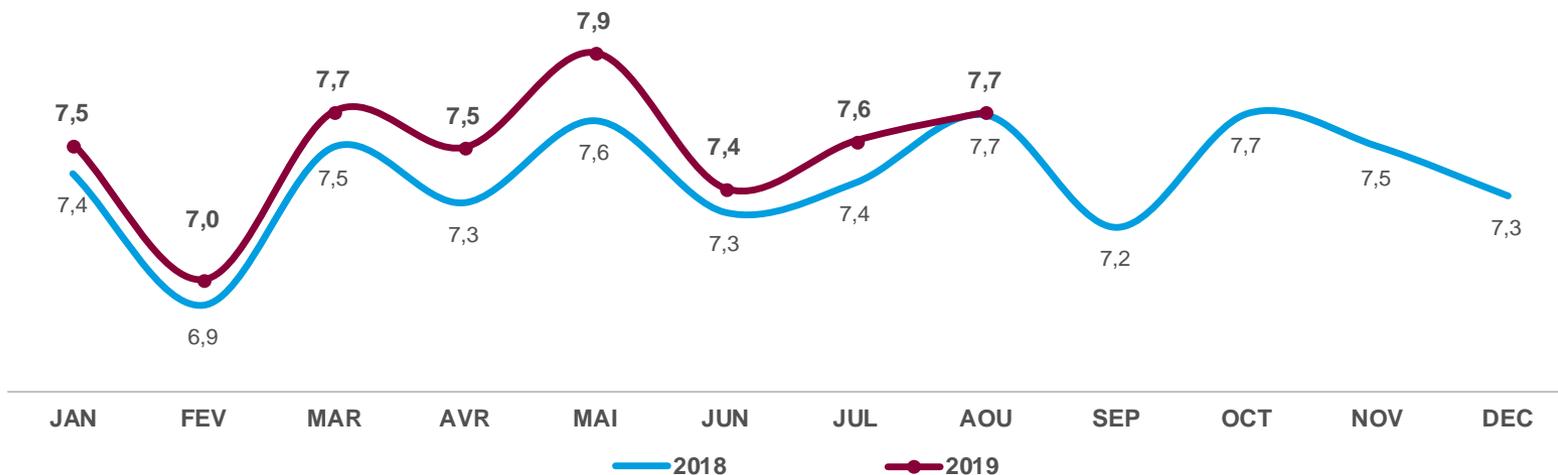
## Résultats cumulatifs



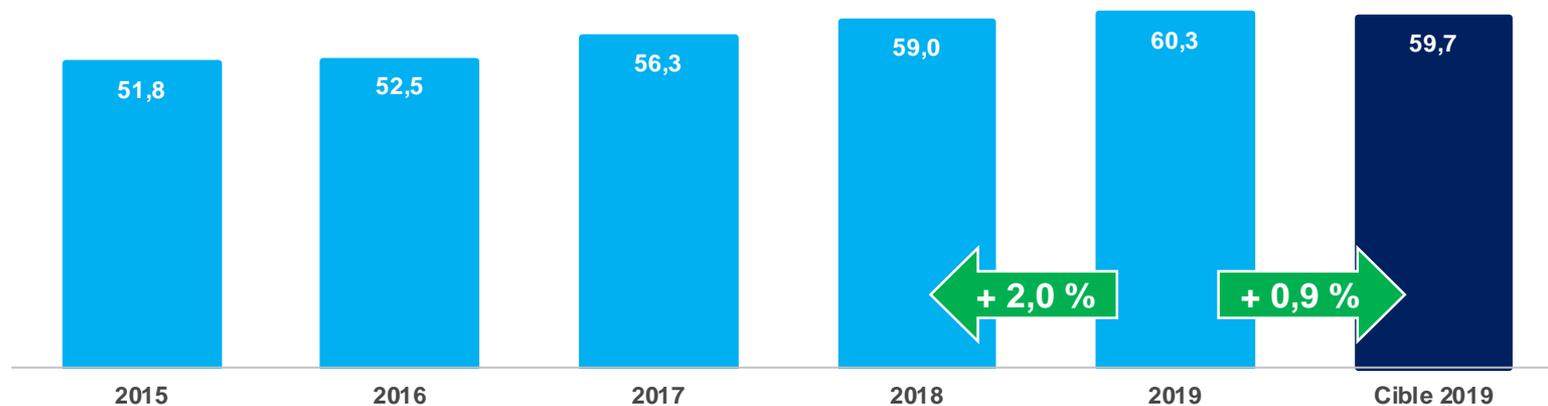
# Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 août



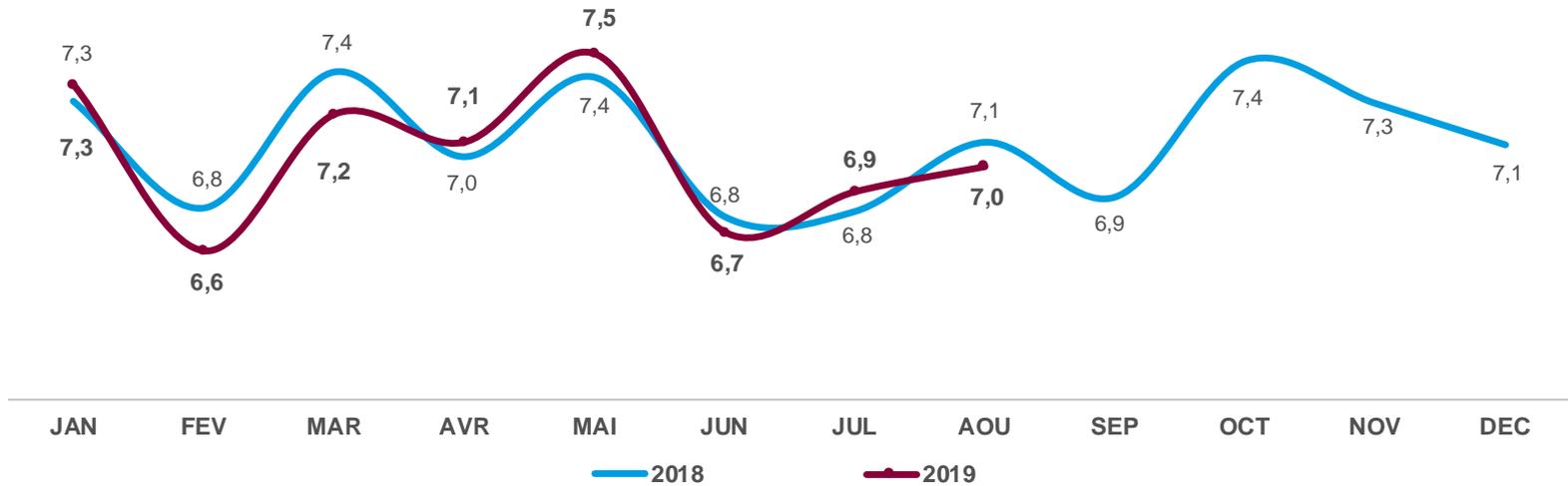
## Résultats cumulatifs



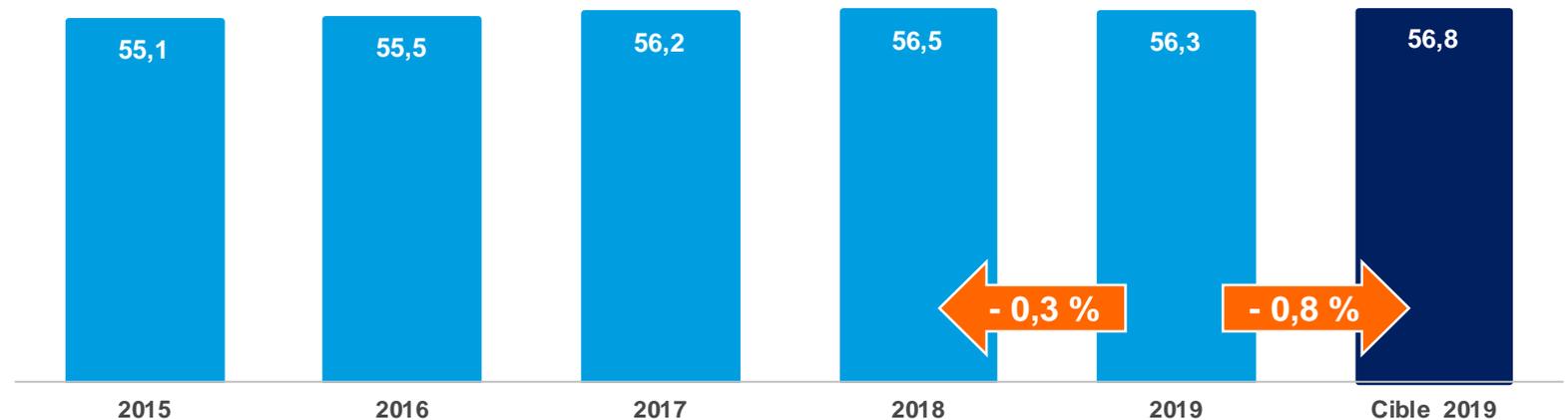
# Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 août



## Résultats cumulatifs

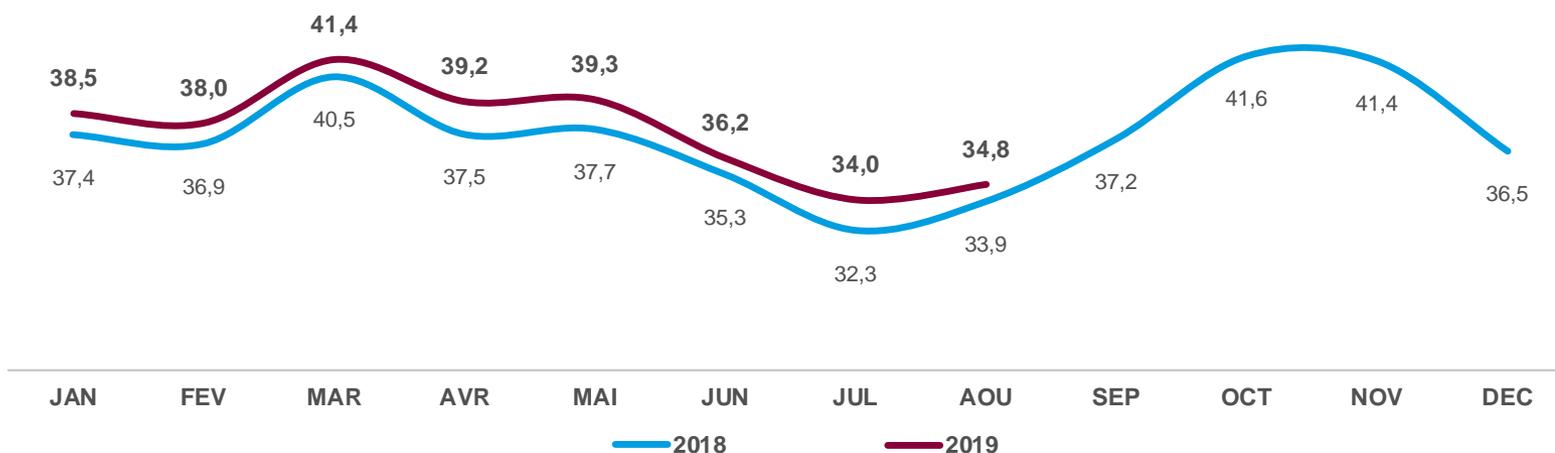


# Achalandage STM

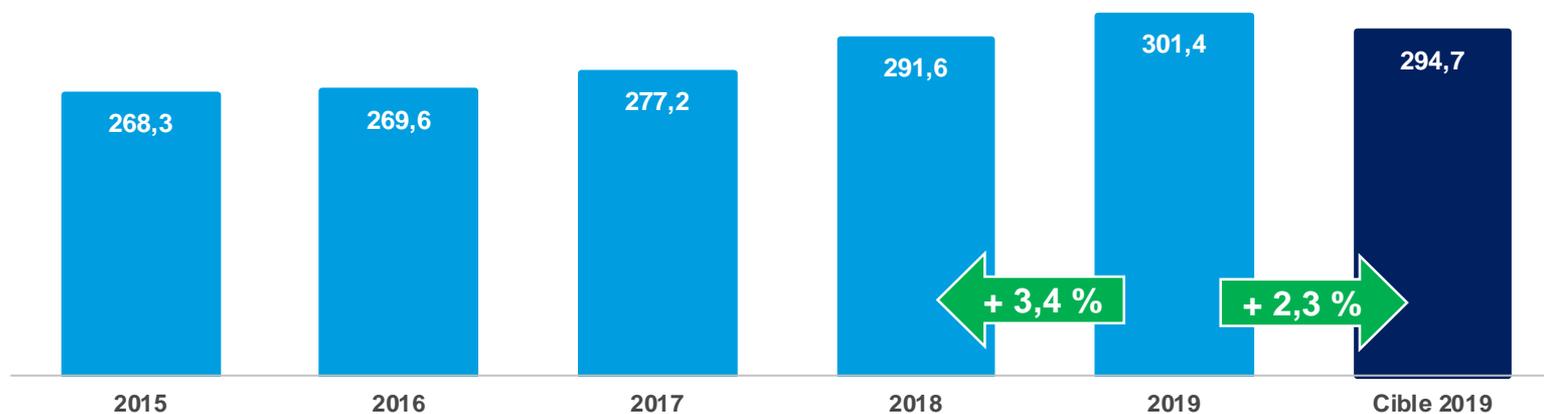
En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

Résultats au 31 août

La méthodologie consiste à calculer le nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs). On utilise des taux moyens d'utilisation par titre, déterminés par sondage.



## Résultats cumulatifs

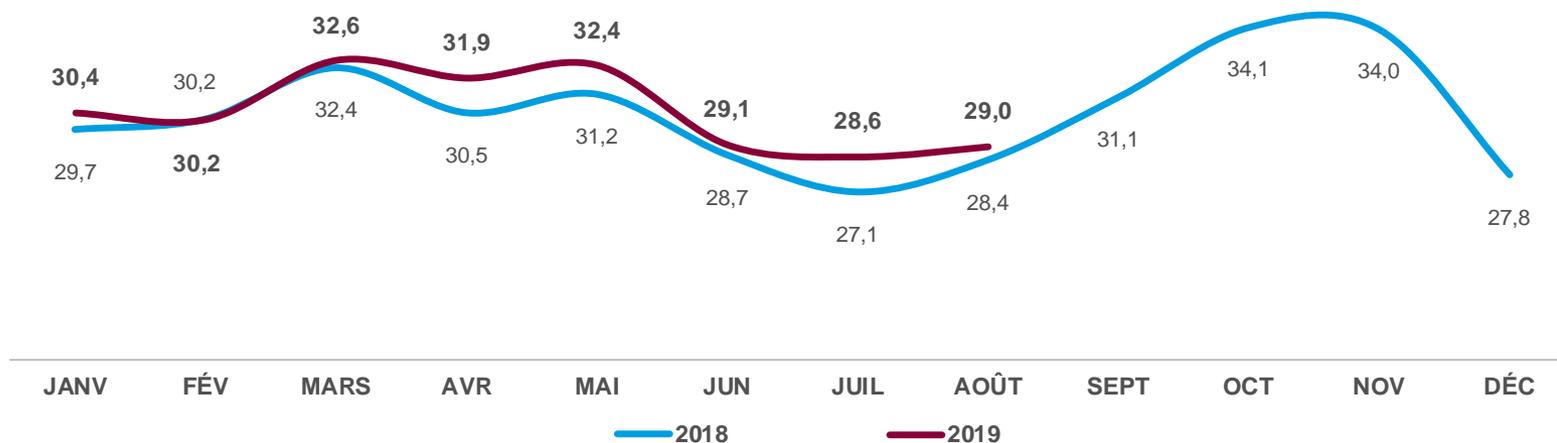


# Achalandage OPUS STM

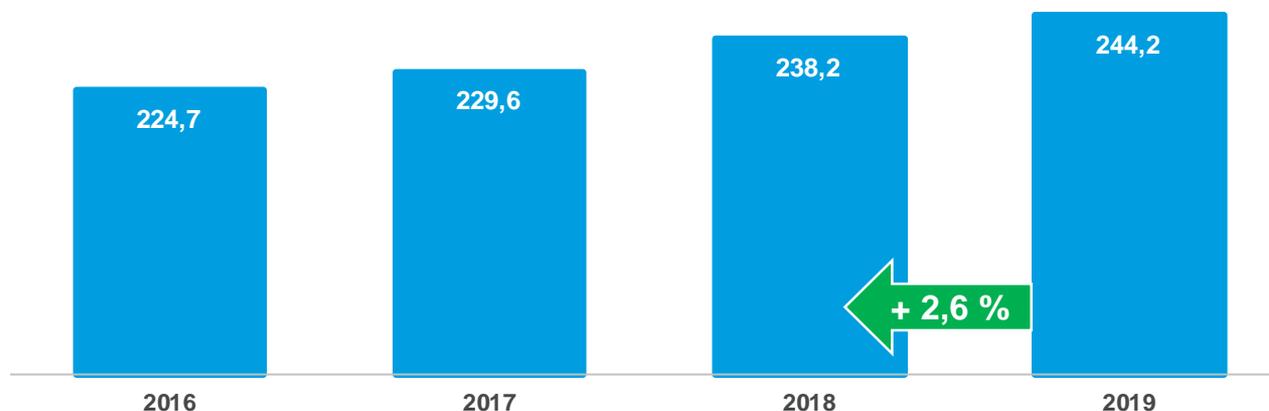
En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

Résultats au 31 août

Il s'agit d'un indicateur supplémentaire permettant de caractériser de manière plus précise la demande réelle sur le réseau de la STM. La méthodologie consiste à calculer le nombre de déplacements liés à partir des validations des titres sur le réseau de la STM (système OPUS). Cet indicateur est maintenant utilisé officiellement depuis le rapport d'activité 2018. Les résultats sont sujets à ajustements suite à des remontées de données tardives.



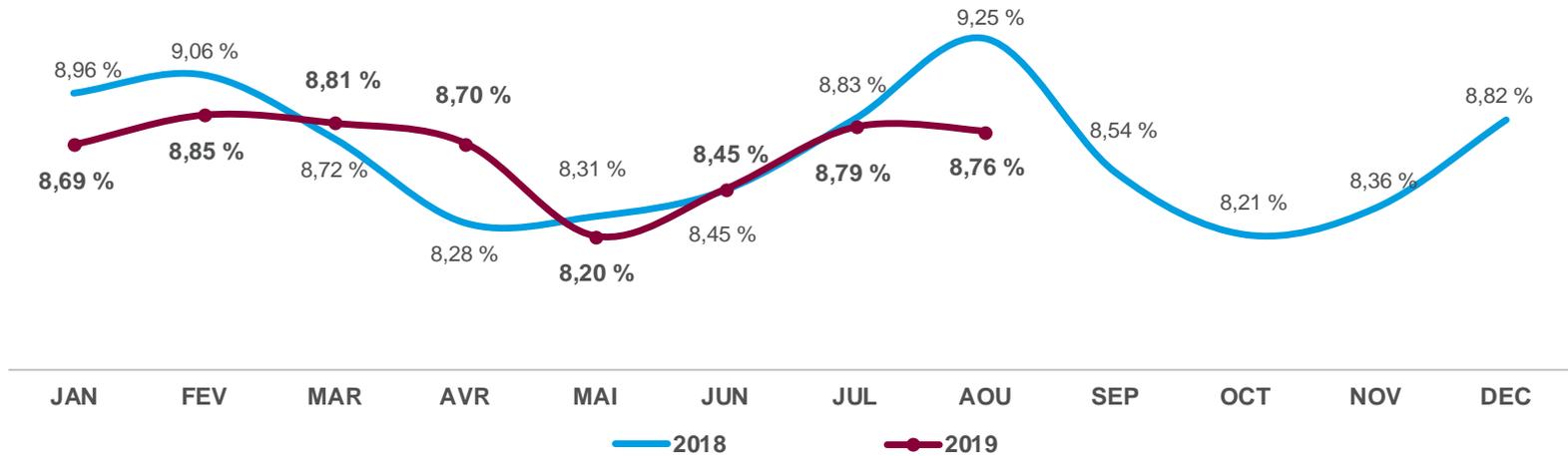
## Résultats cumulatifs



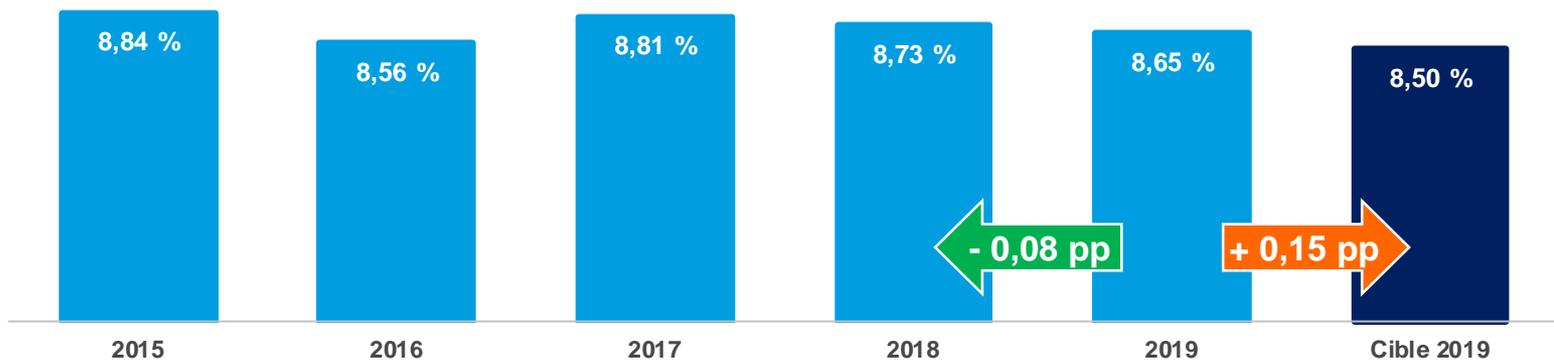
# Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 août



## Résultats cumulatifs



# Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 31 août

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	955,7	951,4	(4,3)
Dépenses	955,7	944,8	10,9
Excédent		6,6	6,6

	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	551,5	505,1	91,6

