

Principaux indicateurs et résultats au 31 mars 2021



Présentation au CA
5 mai 2021



Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 mars 2021

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2021	Cible 2021	2020
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison planifié (km)	%	99,8	99,9	100,1
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,71	99,40	99,35
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	0,364	0,719	0,934
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	917	-	1 324
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	212	-	286
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	10,0	10,5	12,5
		Bus – Ponctualité	%	86,2	80,0	82,0
		TA – Ponctualité	%	86,8	84,0	84,3
		STM – Plaintes	Nb	5 642	-	10 565
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	50,3	28,1	30,9
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	173,6	-	157,5
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,82	-	0,73

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 mars 2021

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2021	Cible 2021		2020	
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	%	62,5	83,0	■	88,1	■
		Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Méto – Offre de service (en millions)	Km	21,2	21,2	●	22,9
	Bus – Offre de service (en millions)		Km	21,2	22,4	■	21,7	■
	Achalandage STM (déplacements)							
	Calculé sur les revenus (en millions)		Nb	37,9	52,1	■	104,0	■
	Provenant des validations (en millions)	Nb	29,9	41,1	■	81,7	■	
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	9,10	9,00	■	8,95	■
		Excédent (en millions)	\$	0,0	0,0		0,0	
		TA – Coût complet par déplacements	\$	43,83	29,69	■	24,35	■



Principaux indicateurs STM

Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

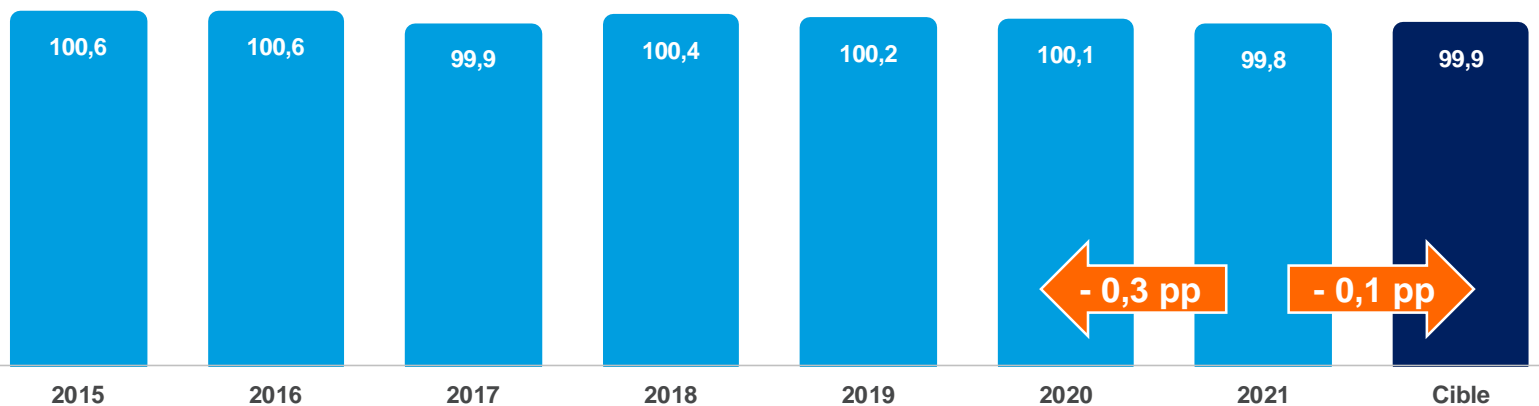
Résultats au 31 mars



JAN FEV MAR AVR MAI JUN JUL AOU SEP OCT NOV DEC

— 2020 — 2021

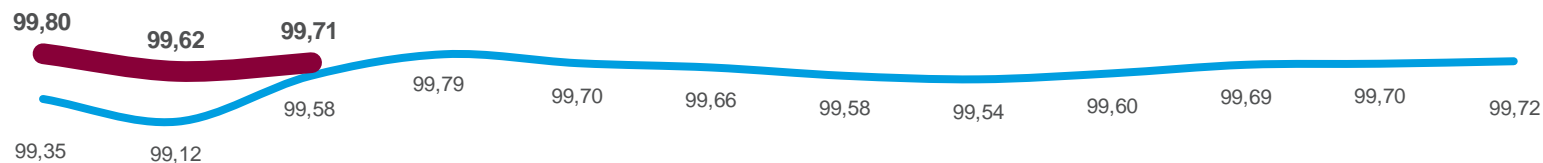
Résultats cumulatifs



Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

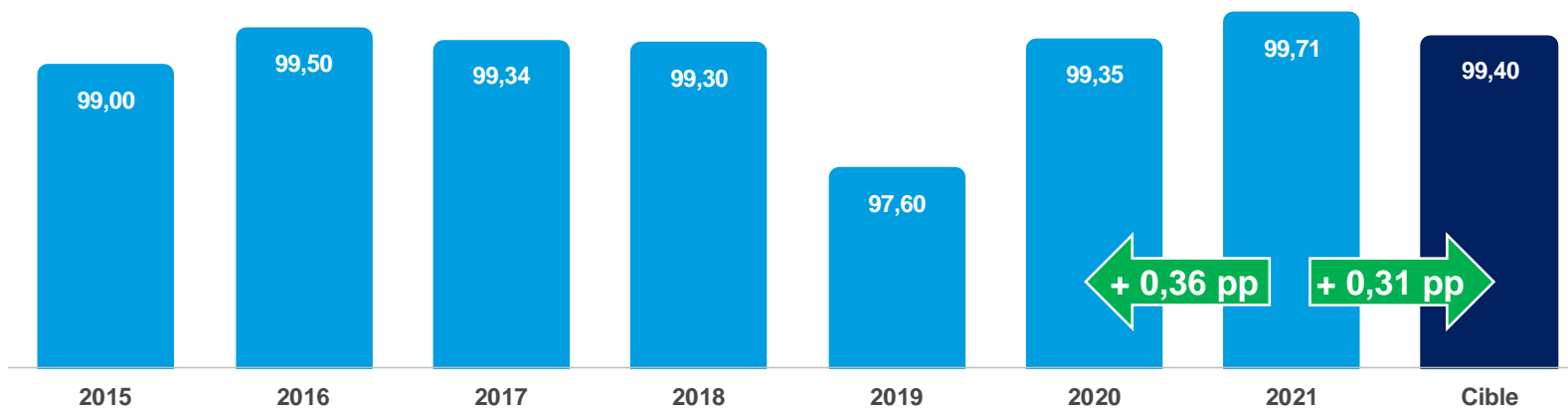
Résultats au 31 mars



JAN FEV MAR AVR MAI JUN JUL AOU SEP OCT NOV DEC

— 2020 — 2021

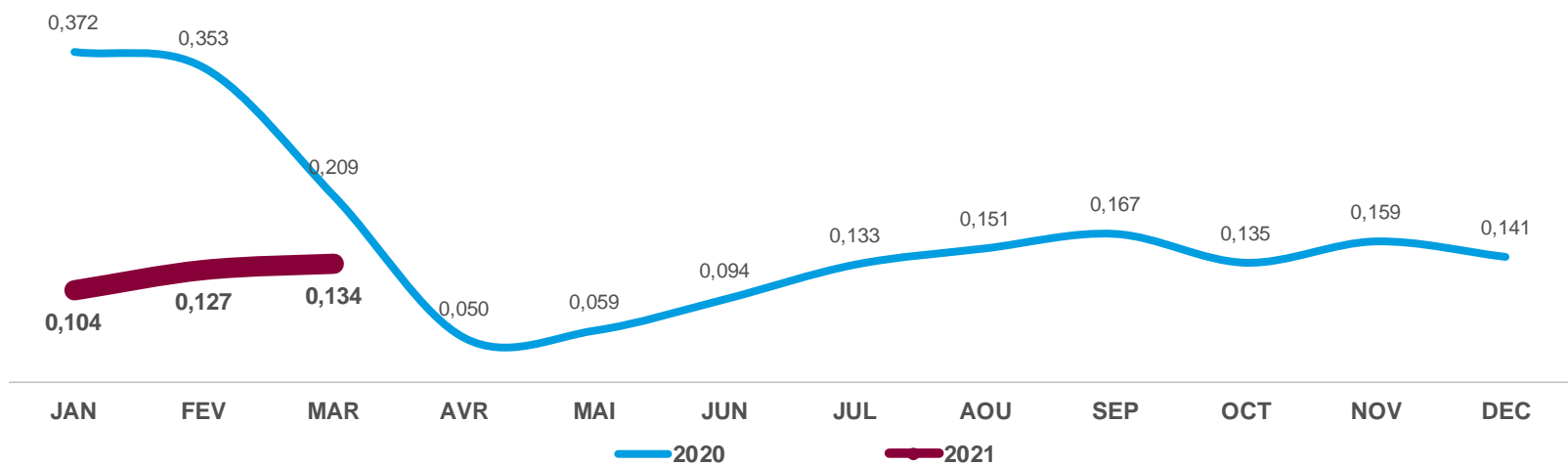
Résultats cumulatifs



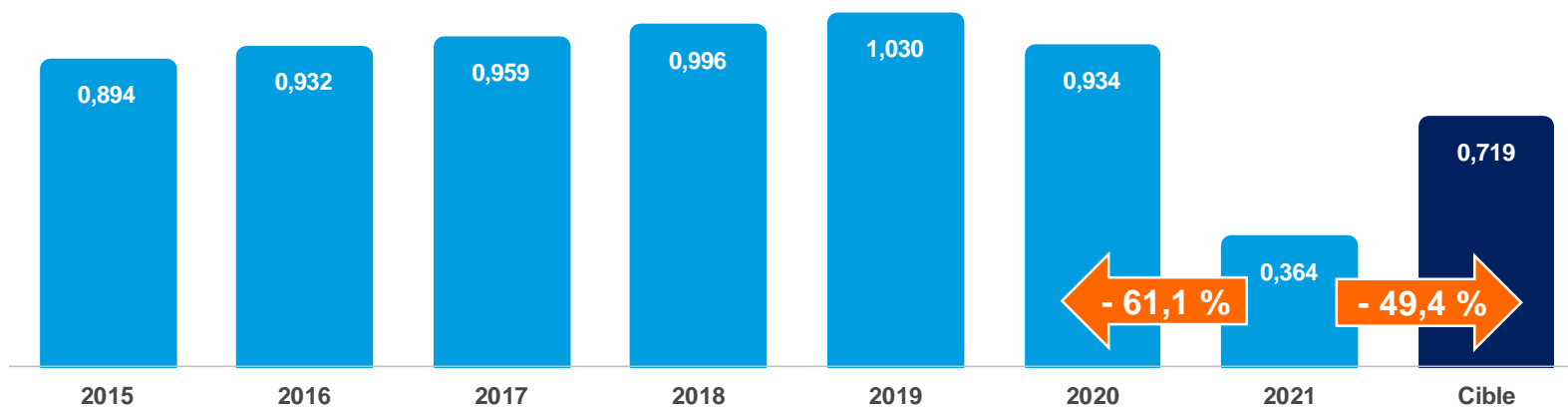
TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 mars



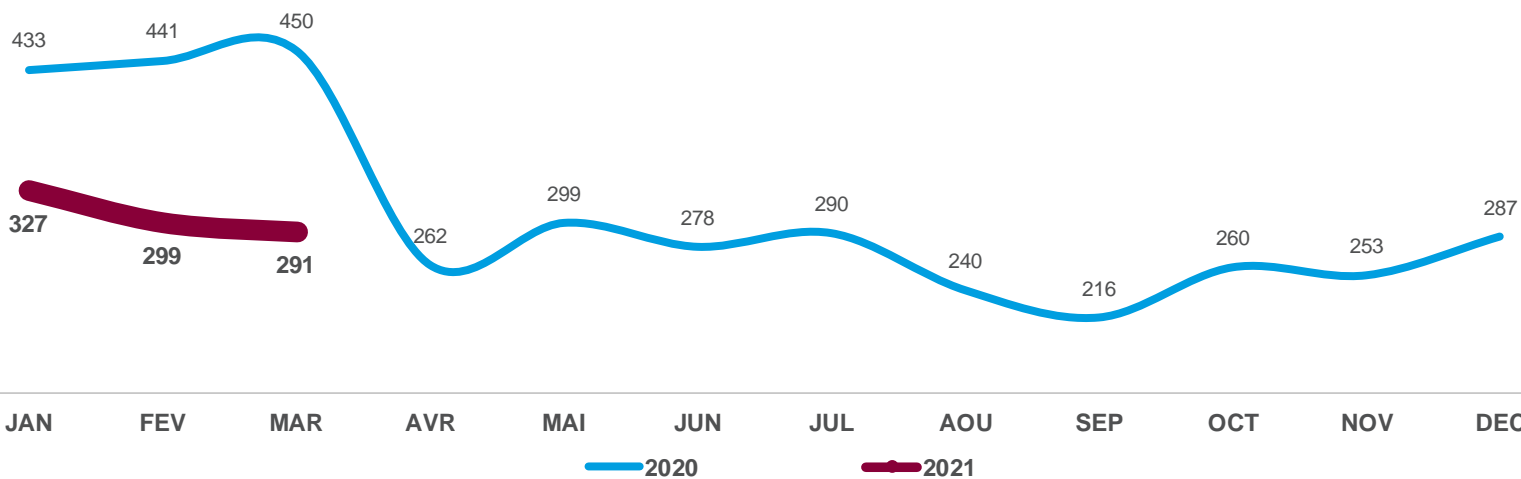
Résultats cumulatifs



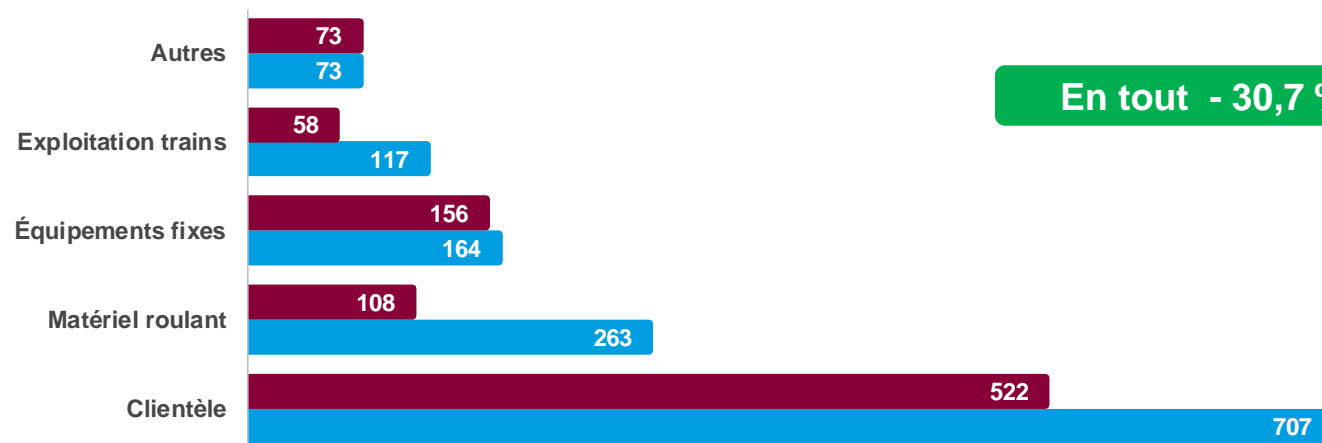
Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs

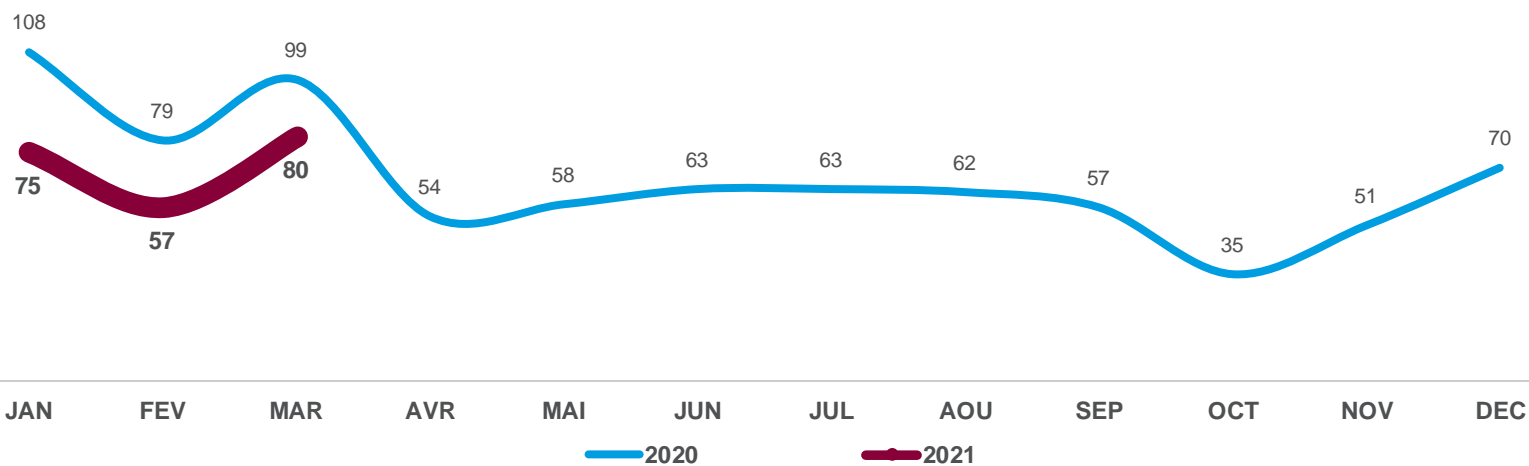


En tout - 30,7 % vs 2020

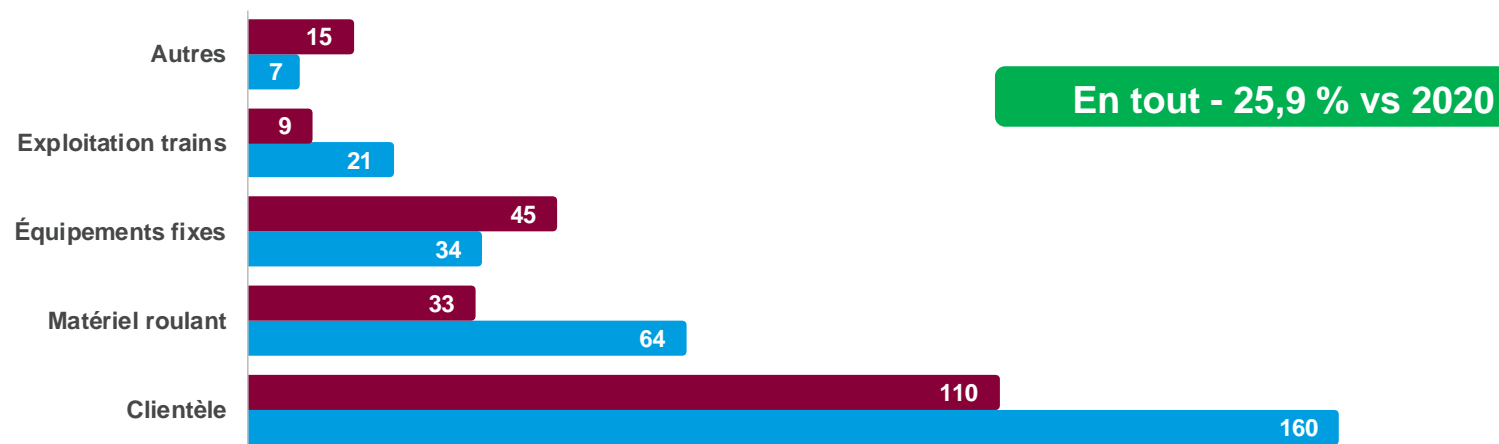
Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 31 mars



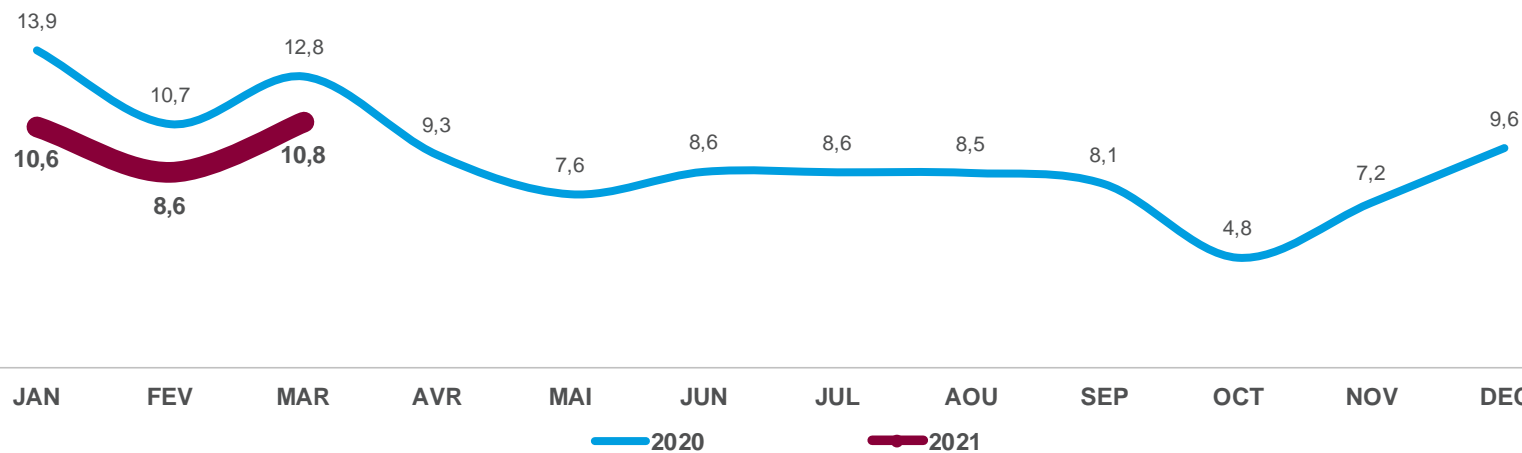
Résultats cumulatifs



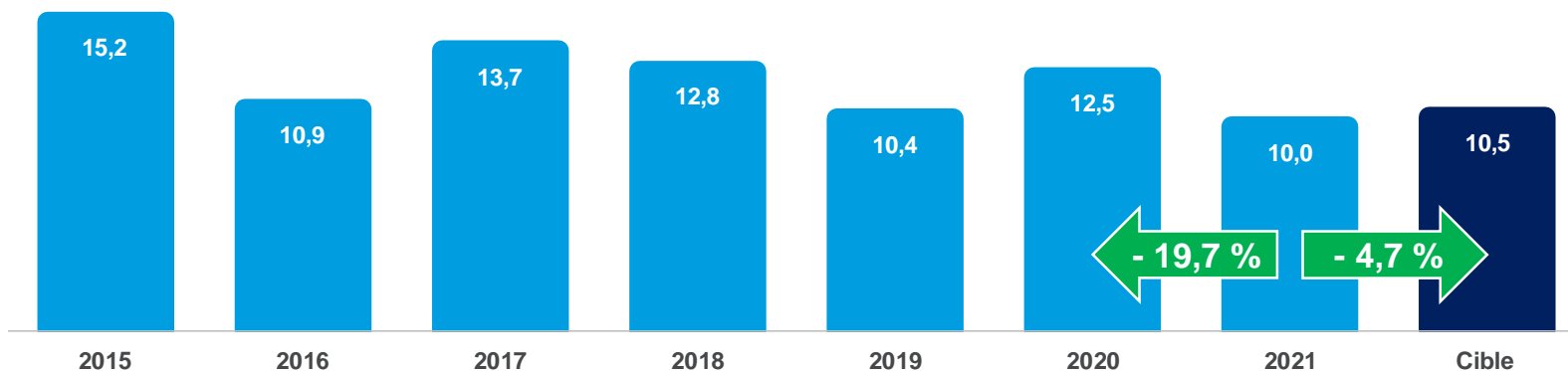
Métro - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 mars



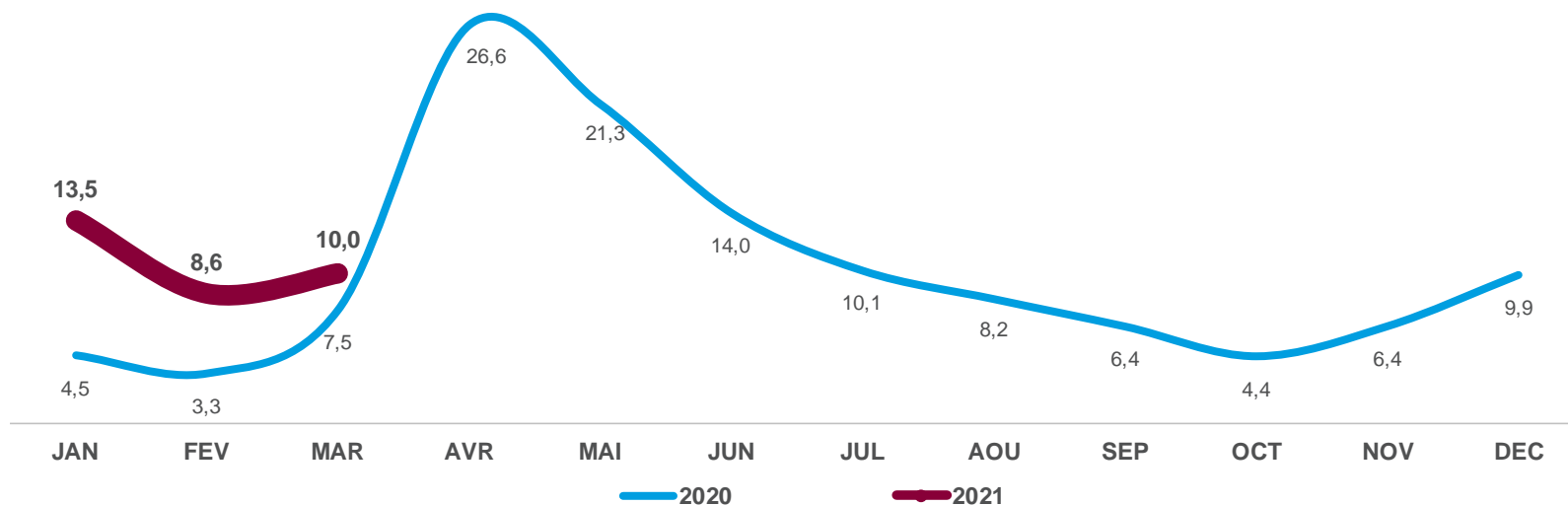
Résultats cumulatifs



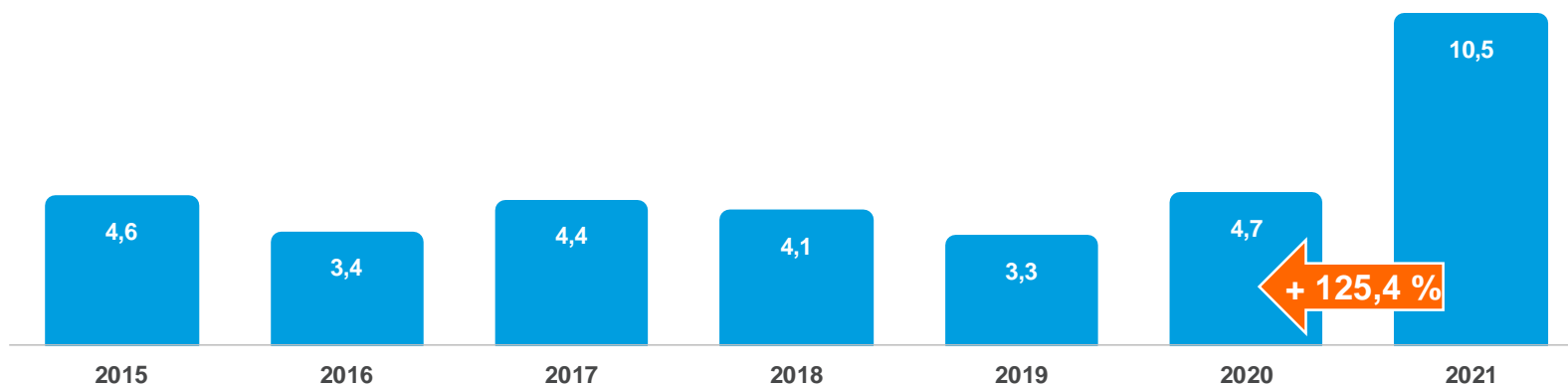
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 mars

Mois courant

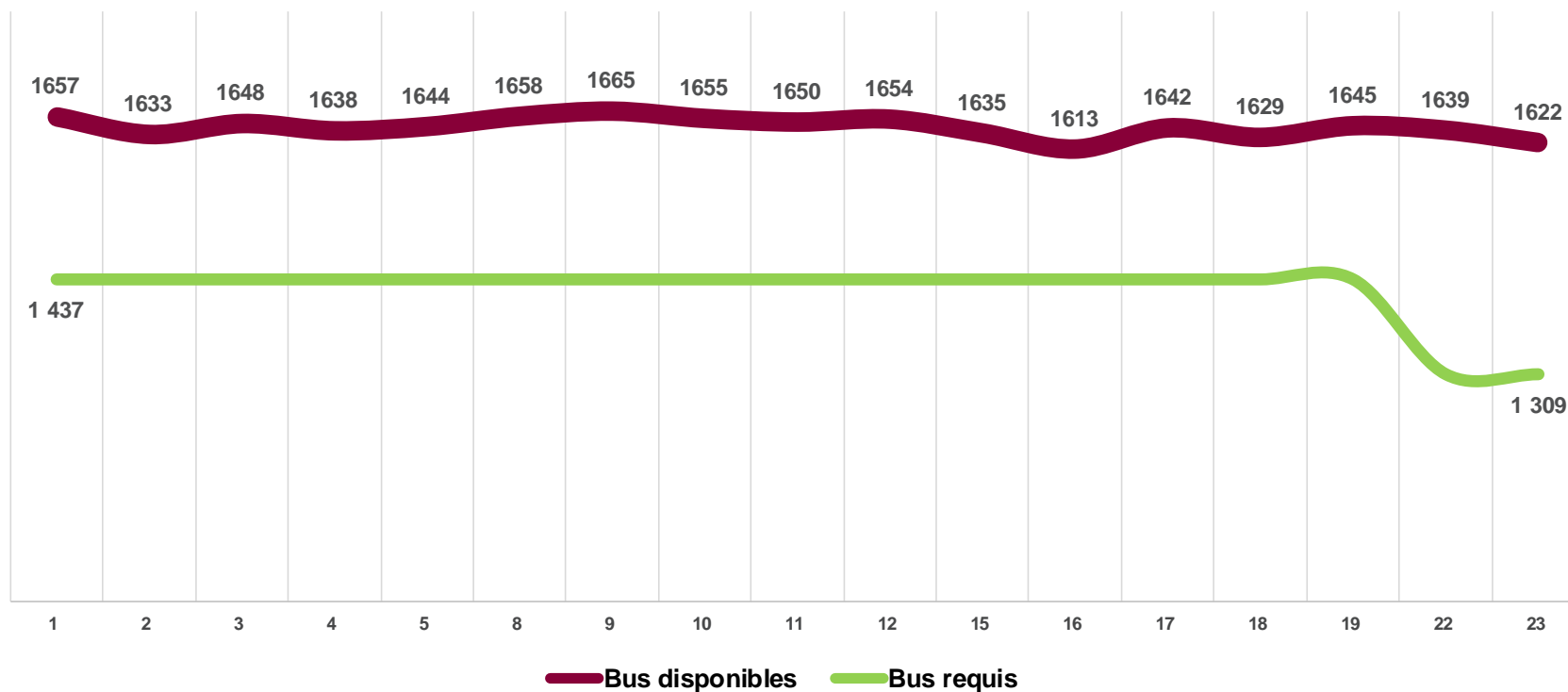
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	97,9% 5 minutes	95,5% 5 minutes	96,5% 5 minutes	93,7% 5 minutes
Orange	99,4% 5 minutes	95,8% 5 minutes	99,2% 5 minutes	95,8% 5 minutes
Jaune	97,9% 5 minutes	98,8% 10 minutes	99,6% 5 minutes	98,3% 10 minutes
Bleue	99,7% 5 minutes	99,7% 7 minutes	99,1% 5 minutes	99,3% 5 minutes
Cible	90,0%			

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 mars

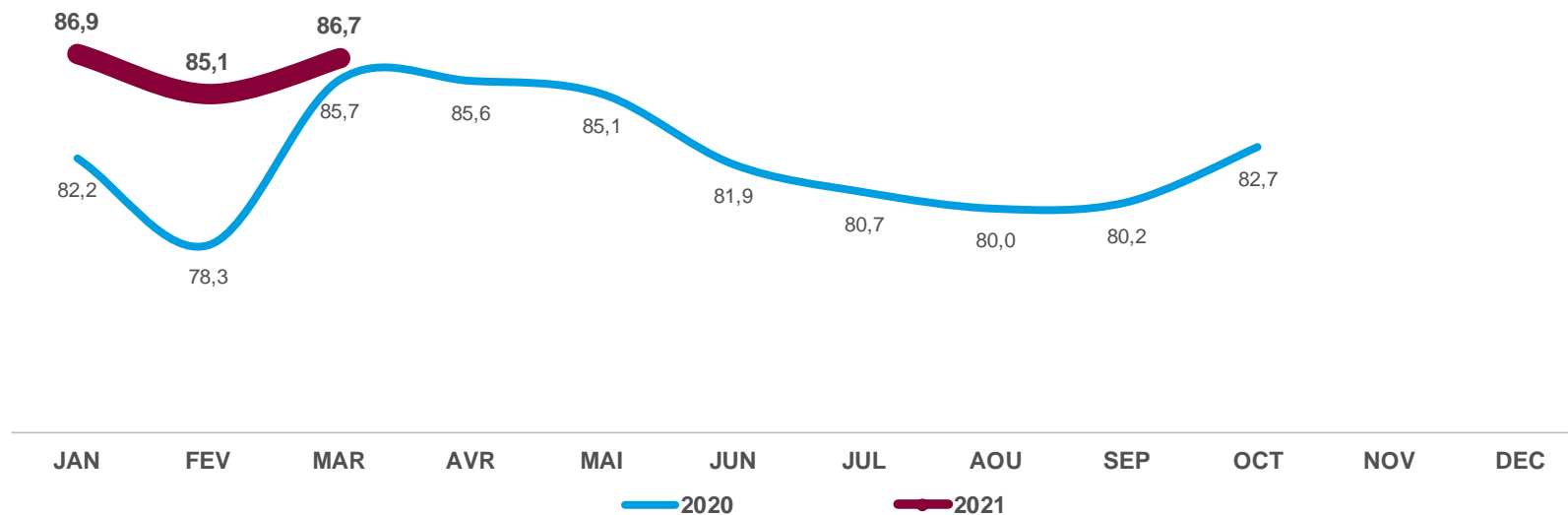
Pointe AM – jours ouvrables



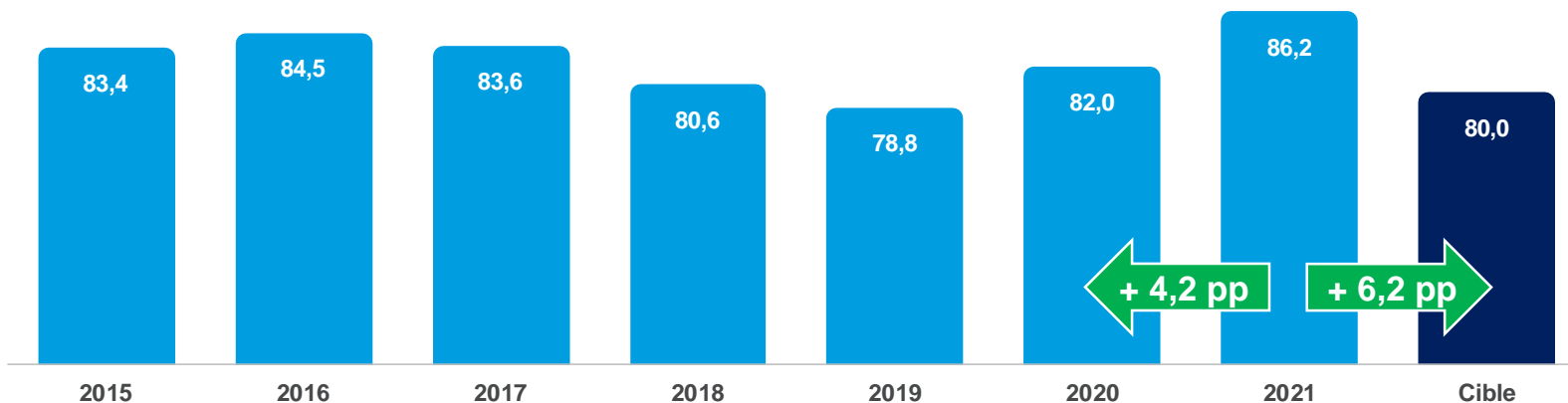
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs

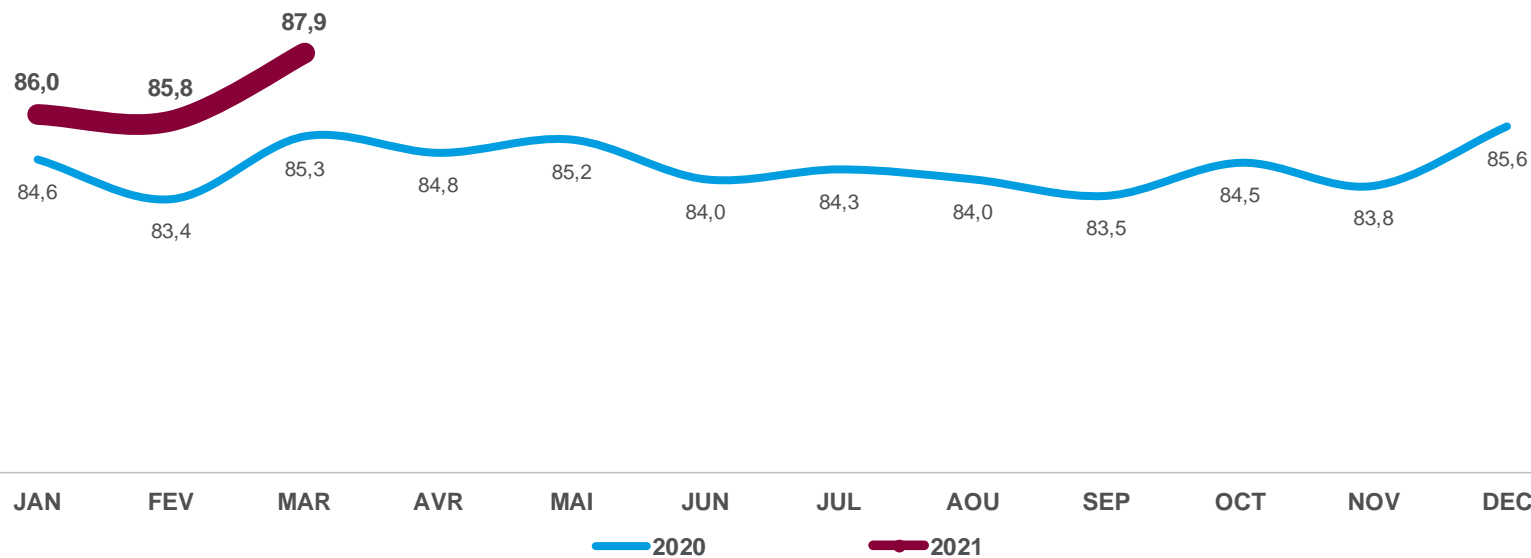


Note : Suite à l'attaque informatique, les données des mois de novembre et décembre 2020 ne pourront être récupérées.

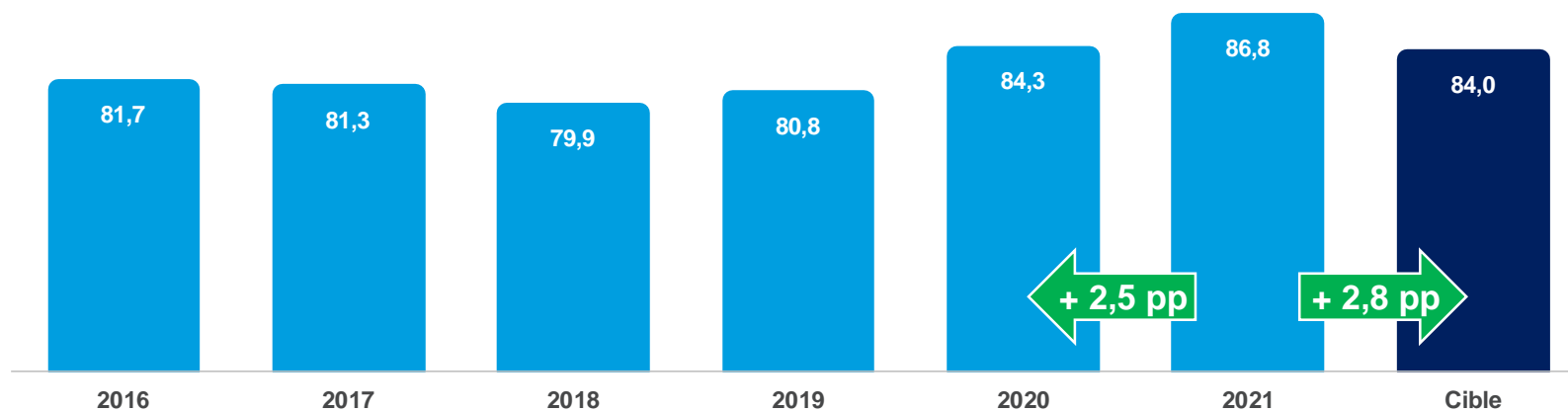
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs

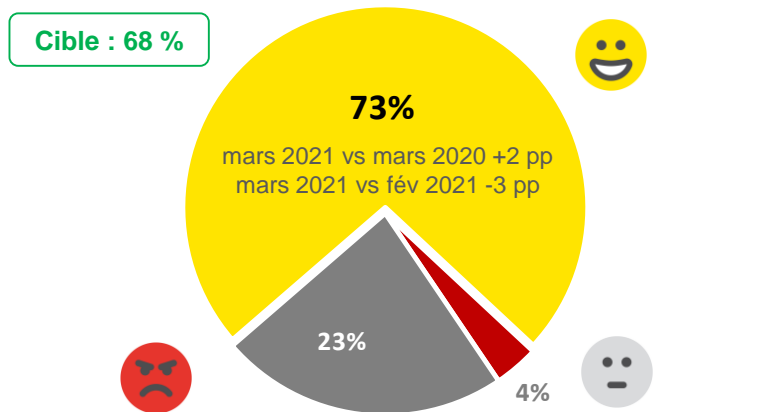


STM - Expérience client globale

En %

Résultats au 31 mars

L'indicateur global d'expérience client est statistiquement stable par rapport à février dernier et mars 2020, mais suit une tendance décroissante depuis le début de l'année. Il reste tout de même bien au-dessus de la cible annuelle. Également, plusieurs perceptions de la marque enregistrent des valeurs plus basses que les mois précédents. Le retour progressif de l'achalandage (plus marqué en mars), une fiabilité métro sous la normale (mentionnée d'ailleurs comme raison d'expérience négative et suggestion d'amélioration) et les enjeux liés à la COVID (notamment la perception des clients quant au manque de renforcement des consignes sanitaires) pourraient expliquer cette tendance à la baisse.



Raisons de l'expérience négative¹

Perturbation service métro

16

Non-respect du port du masque

9

Entassement

7

Comportements des employés

7

Planification du service

5

Suggestions d'amélioration

Surveillance / Renforcer les consignes COVID-19

15%

Augmenter la fréquence des bus

12%

Propreté

11%

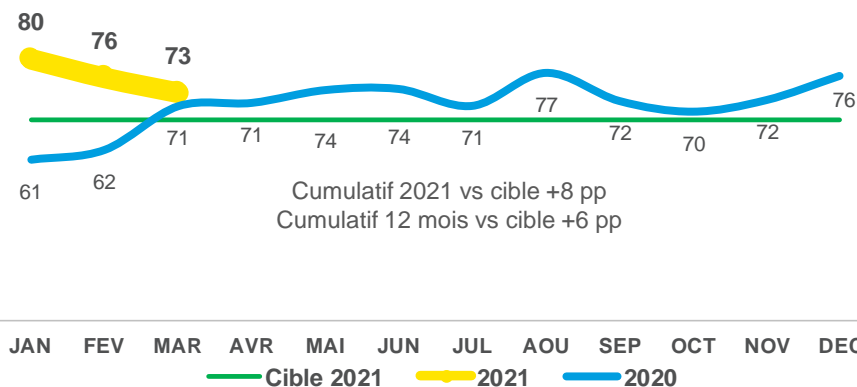
Améliorer la fiabilité du métro

10%

Améliorer la ponctualité des bus

10%

Note 1 : petite taille échantillonnale, résultats à titre indicatif seulement.



Perceptions globales de la STM (8+/10)

		vs mars 2020	vs février 2021
Je suis fier d'utiliser la STM	58%	-2	-3
La STM se soucie de ses clients	49%	+4	-8
La STM est transparente et digne de confiance	49%	+5	-3
La STM est visible et représentée positivement dans les médias	48%	+3	-3
La STM est bien gérée	46%	+5	-5
Les gens de mon entourage parlent en bien de la STM	36%	+5	-5

Bus - Expérience client

En %

Résultats au 31 mars

Cible : 66 %

mars 2021 vs mars 2020 +6 pp

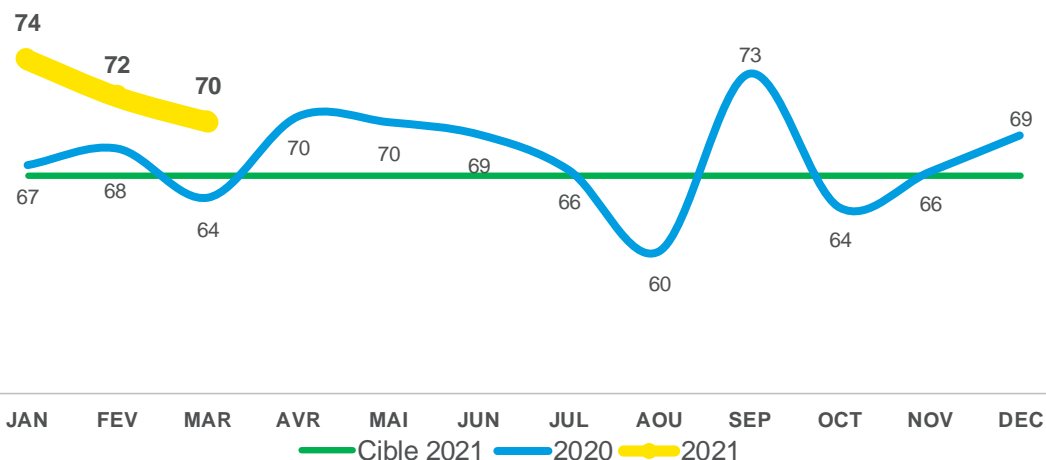
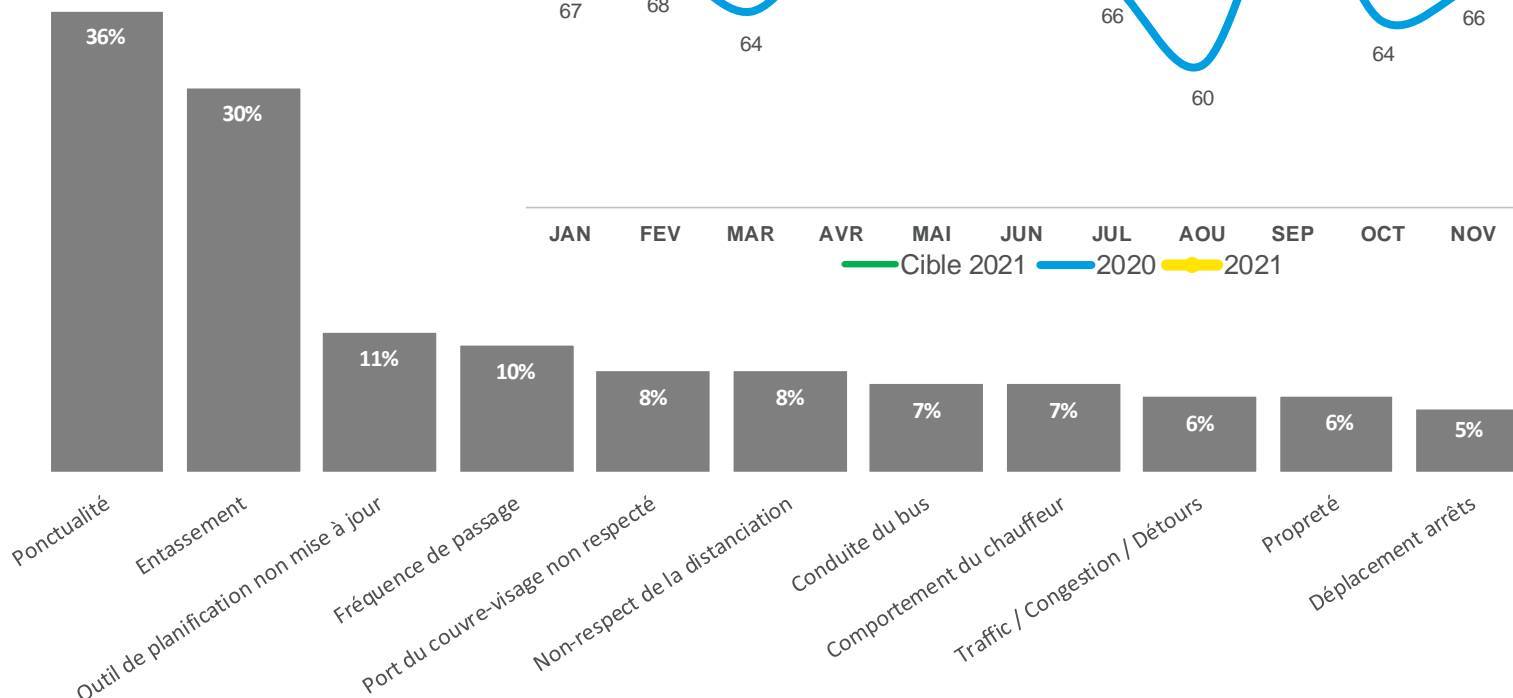
mars 2021 vs février 2021 -2 pp

Cumulatif 2021 vs cible +6 pp

Cumulatif 12 mois vs cible +3

L'expérience client bus est stable depuis janvier et toujours au-dessus de la cible annuelle. La ponctualité (surtout en ce qui concerne le passage avant l'heure planifiée) et l'entassement sont les principales raisons d'insatisfaction. La satisfaction par rapport à l'entassement hors pointe est d'ailleurs la seule dimension de l'expérience client bus qui enregistre une baisse, et ce, en grande partie due à une hausse de l'achalandage en mars.

Raisons d'insatisfaction



Métro - Expérience client

En %

Résultats au 31 mars

Cible : 73 %

mars 2021 vs mars 2020 +4 pp

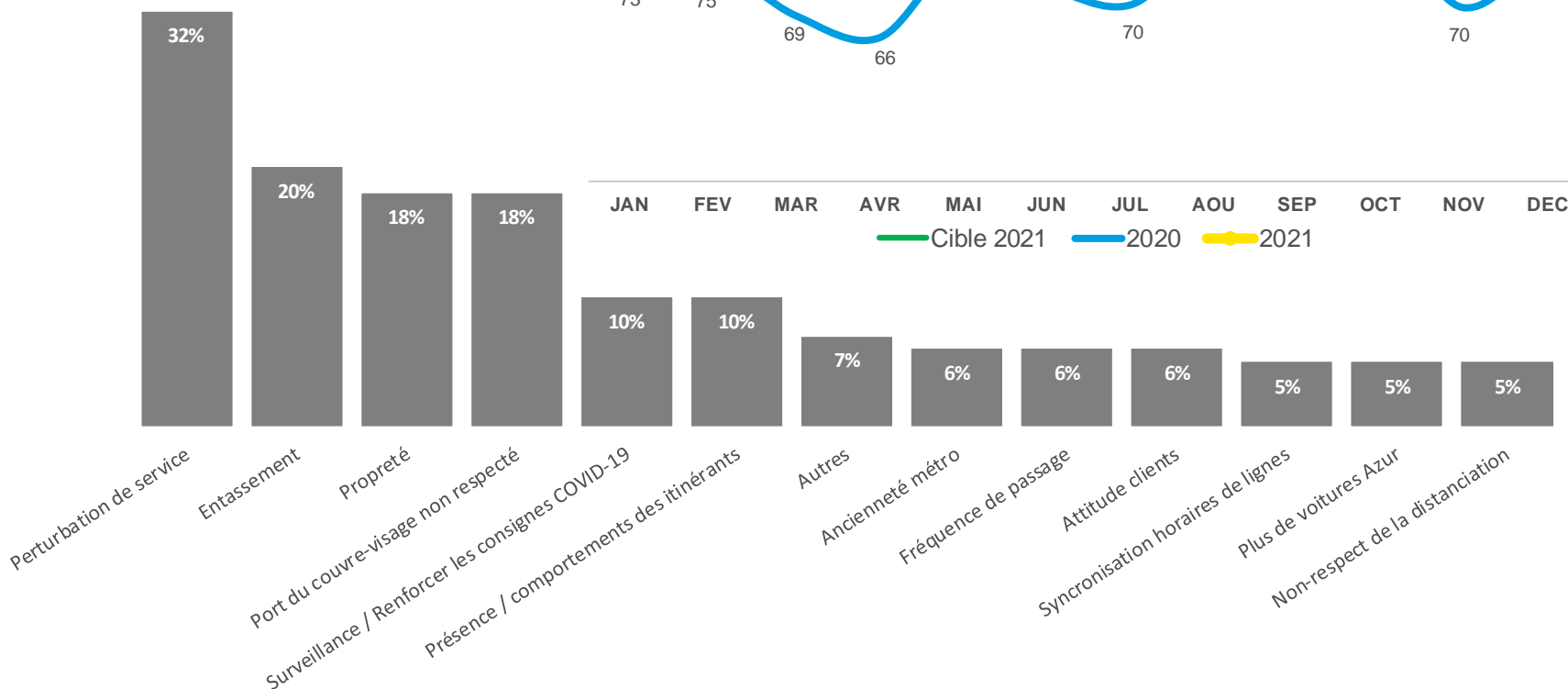
mars 2021 vs février 2021 -5 pp

Cumulatif 2021 vs cible +3 pp

Cumulatif 12 mois vs cible +2

L'expérience client métro est à la baisse par rapport à février, mais atteint tout de même la cible annuelle. Les principaux irritants portent sur les perturbations de service, ou sont encore une fois liés à la COVID (entassement, propreté, port du couvre-visage ou renforcement des consignes sanitaires). Avec le retour de l'achalandage et la croissance du nombre d'incidents métro, l'entassement est affecté. Les dimensions en lien avec la COVID (propreté, sentiment de sécurité) enregistrent aussi des baisses.

Raisons d'insatisfaction



Transport adapté - Expérience client

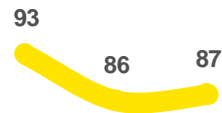
En %

Résultats au 31 mars

Cible : à venir

La cible (80%) qui avait été fixée pour le TA en 2021 s'appliquait à une autre question (satisfaction annuelle quant à l'ensemble des services TA). La nouvelle cible sera donc à déterminer après quelques mesures mensuelles en 2021.

L'expérience client TA est stable par rapport au mois de février. Tous les dimensions mesurées, autant par rapport au dernier déplacement qu'au dernier appel, sont stables également. La ponctualité demeure la dimension de l'expérience client ayant le score le plus faible ainsi que la principale raison d'insatisfaction.



Raisons d'insatisfaction

Non-respect de la distanciation	1
Propreté à l'intérieur du véhicule	1
Information clientèle manquante/déficitaire	1
Niveau de confort dans le véhicule	2
Trajet long/trafic/détours/parcours erroné	2
Attitude/courtoisie du chauffeur, incluant l'accompagnement lors de l'embarquement/débarquement	4
Ponctualité	16

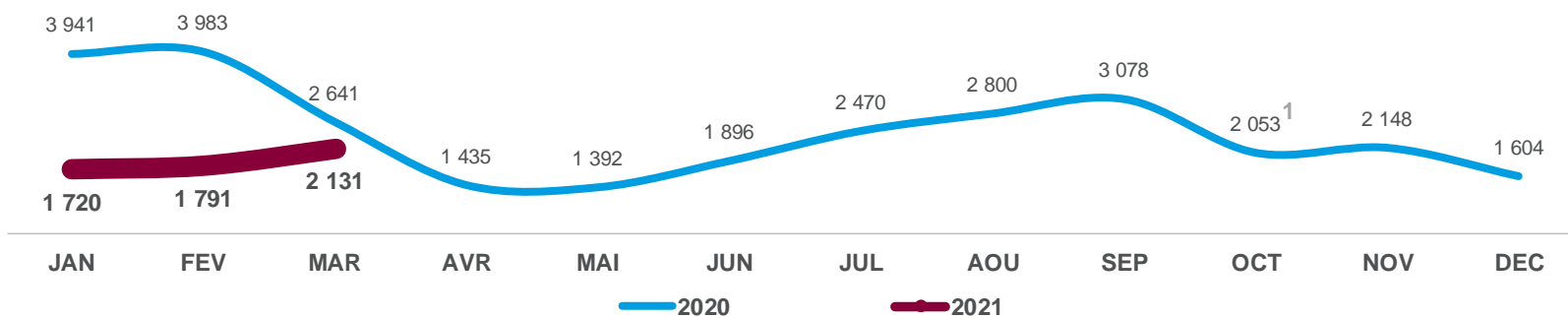


Note : En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

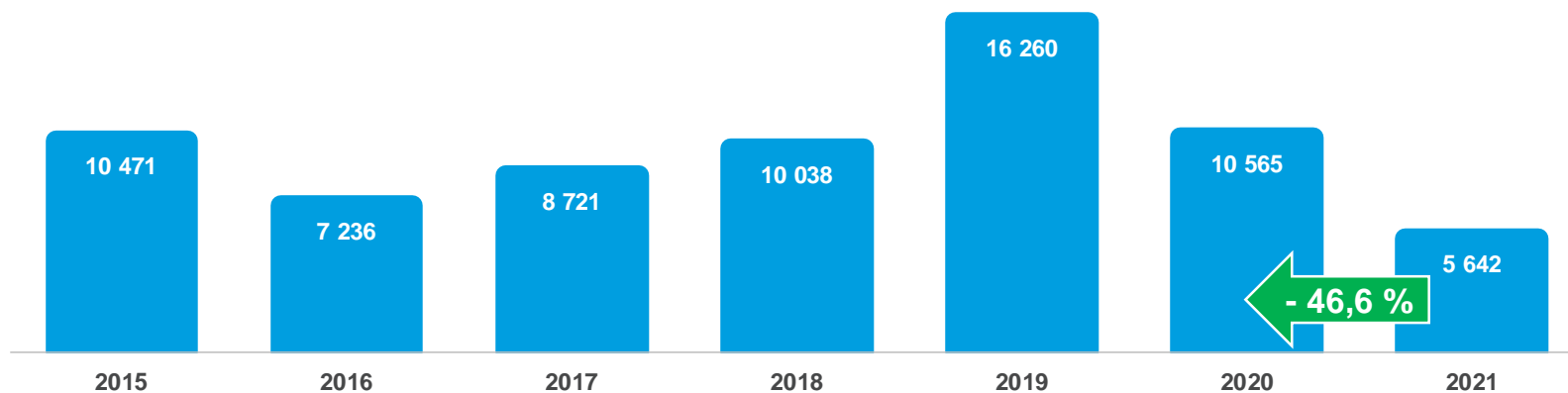
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs

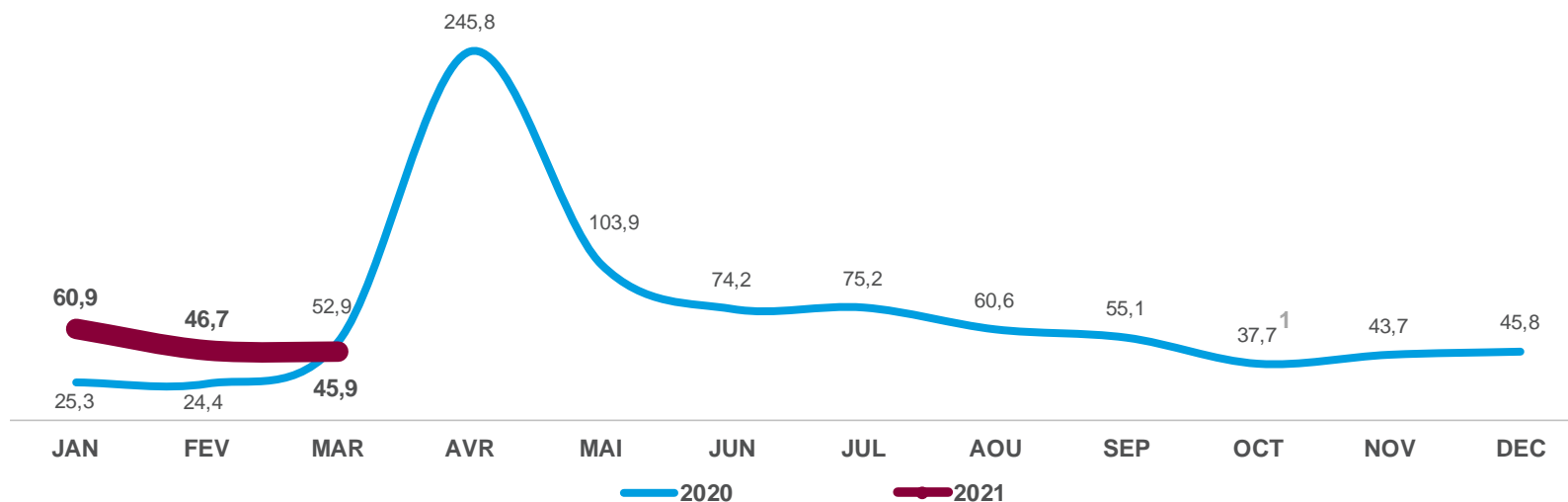


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

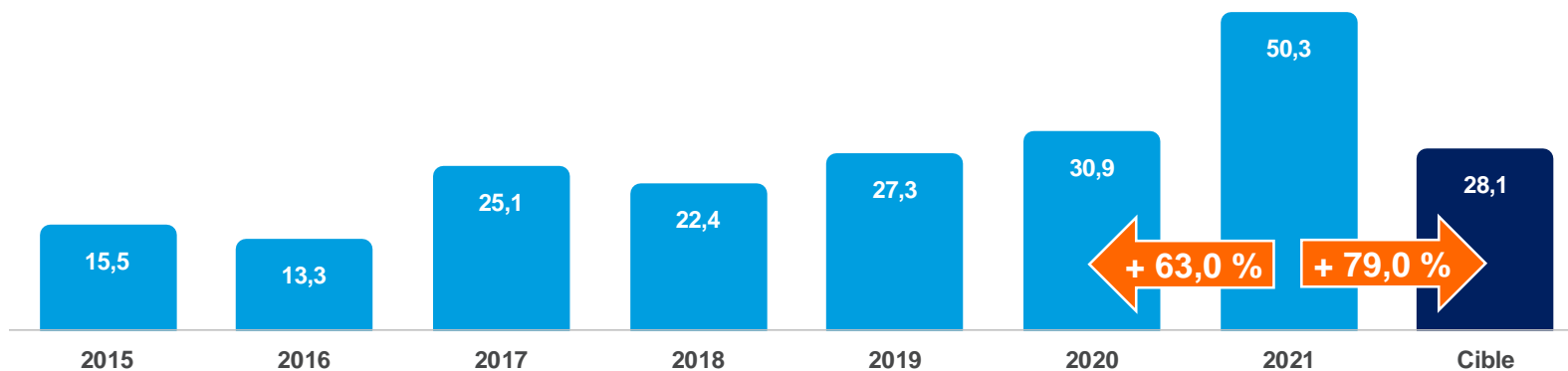
Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs

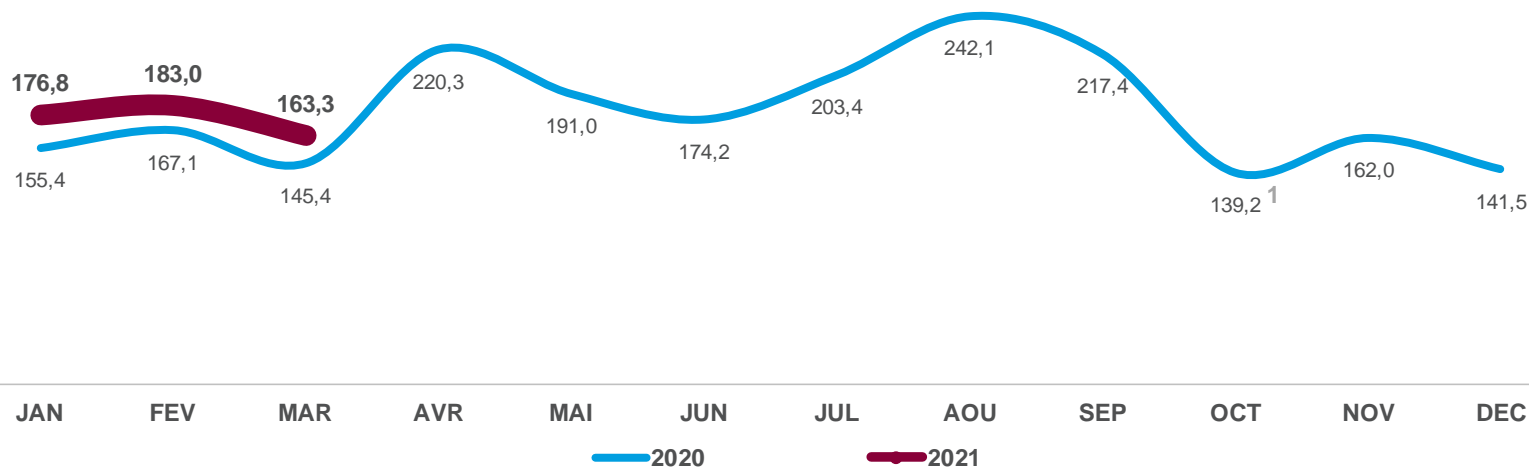


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

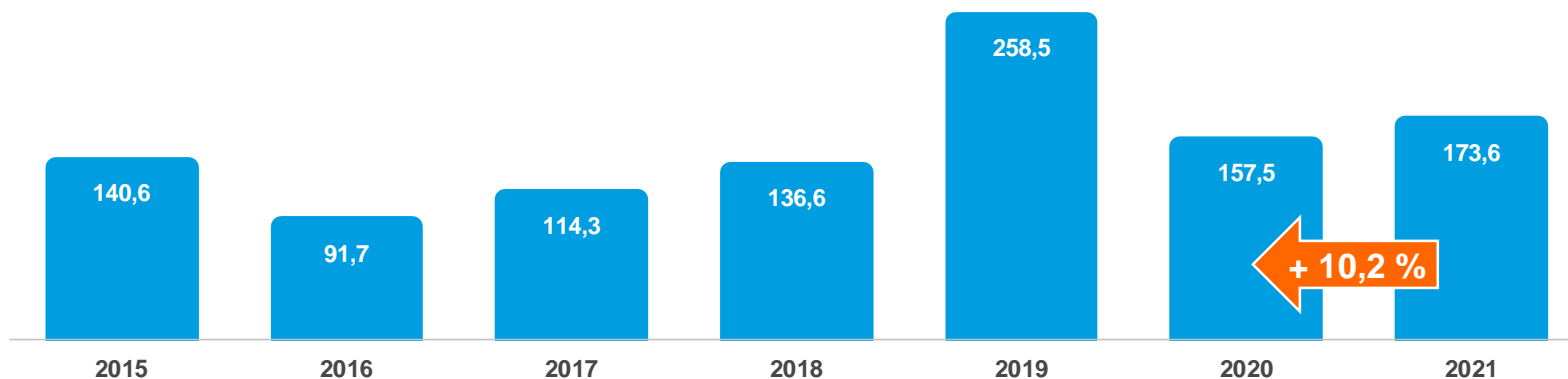
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs

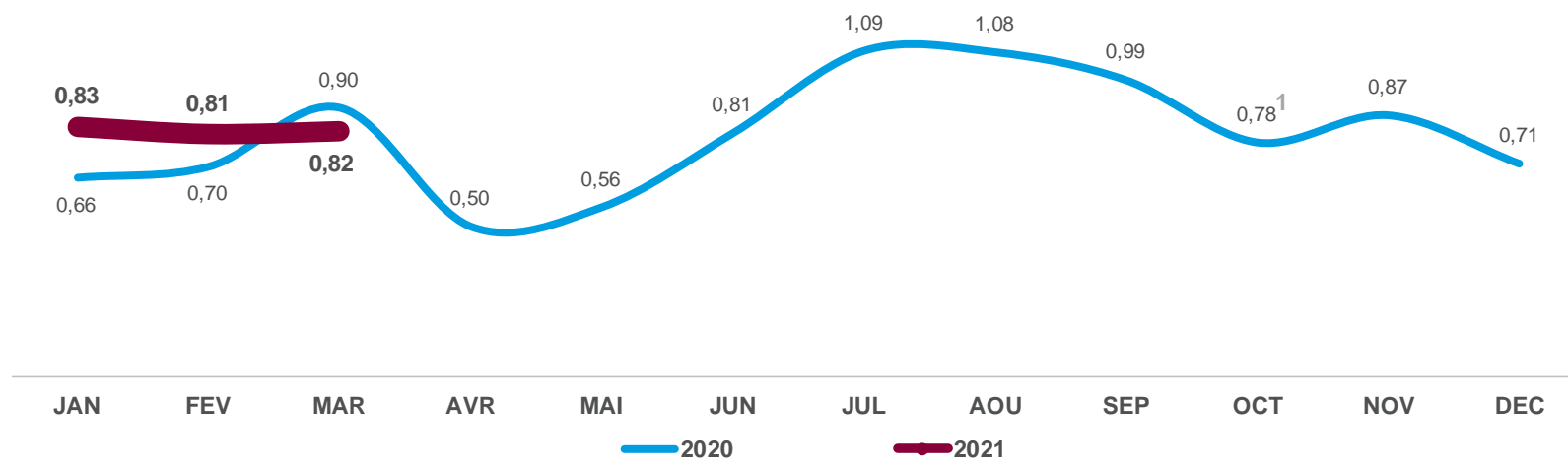


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

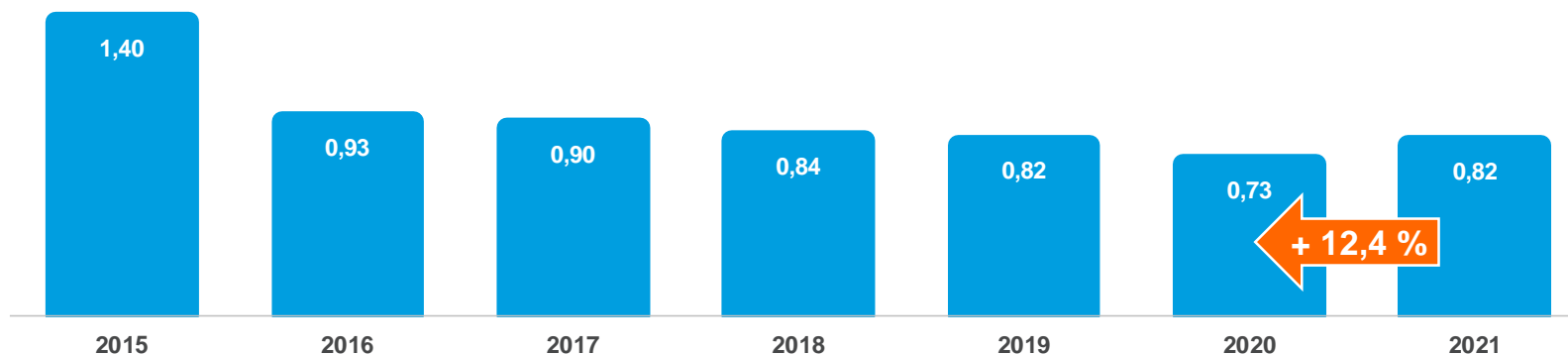
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs

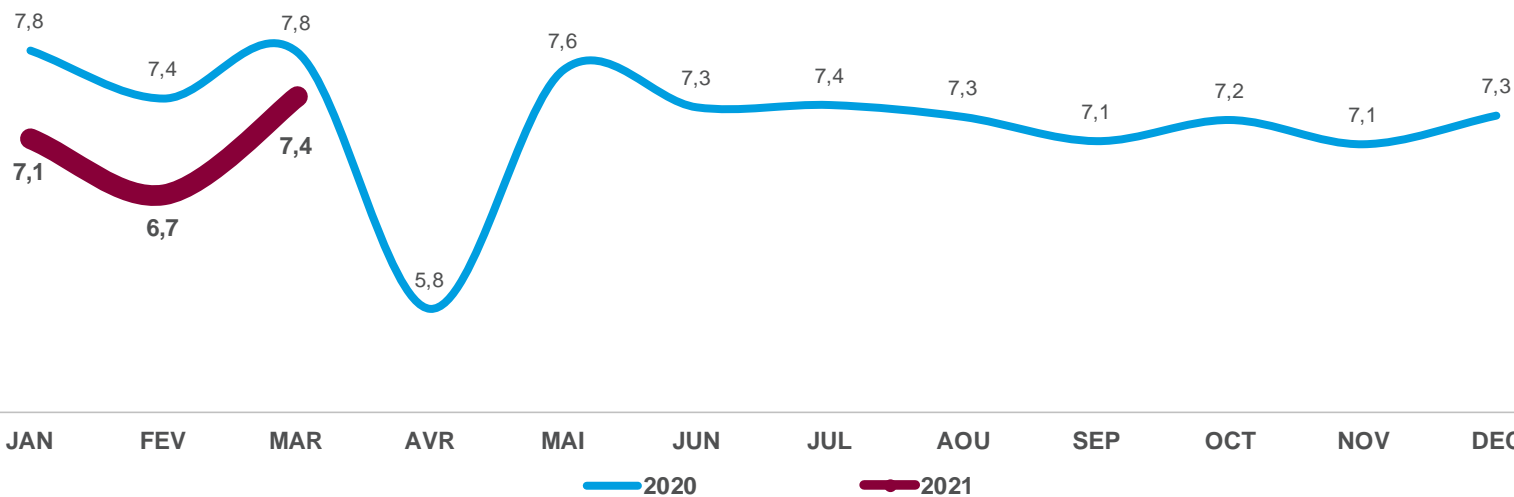


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

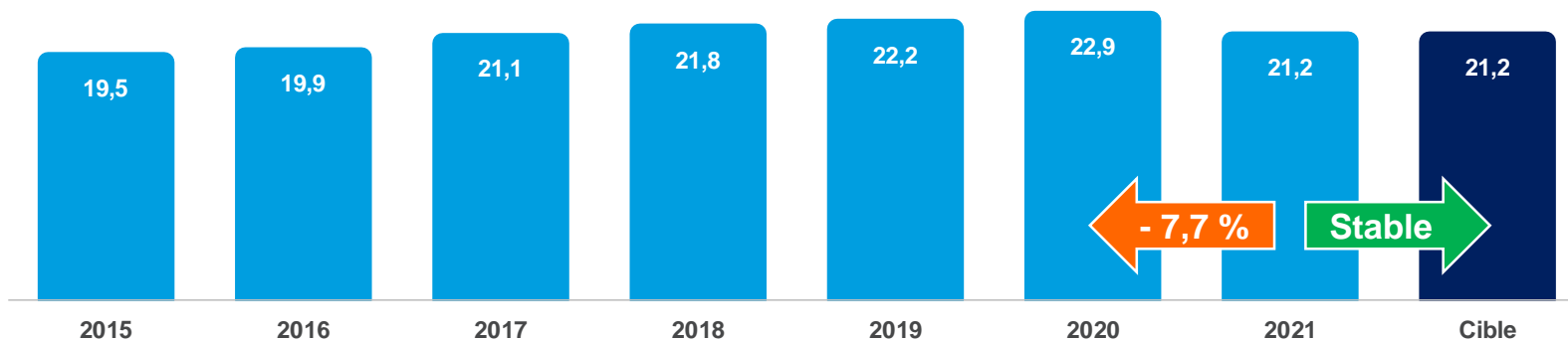
Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 mars



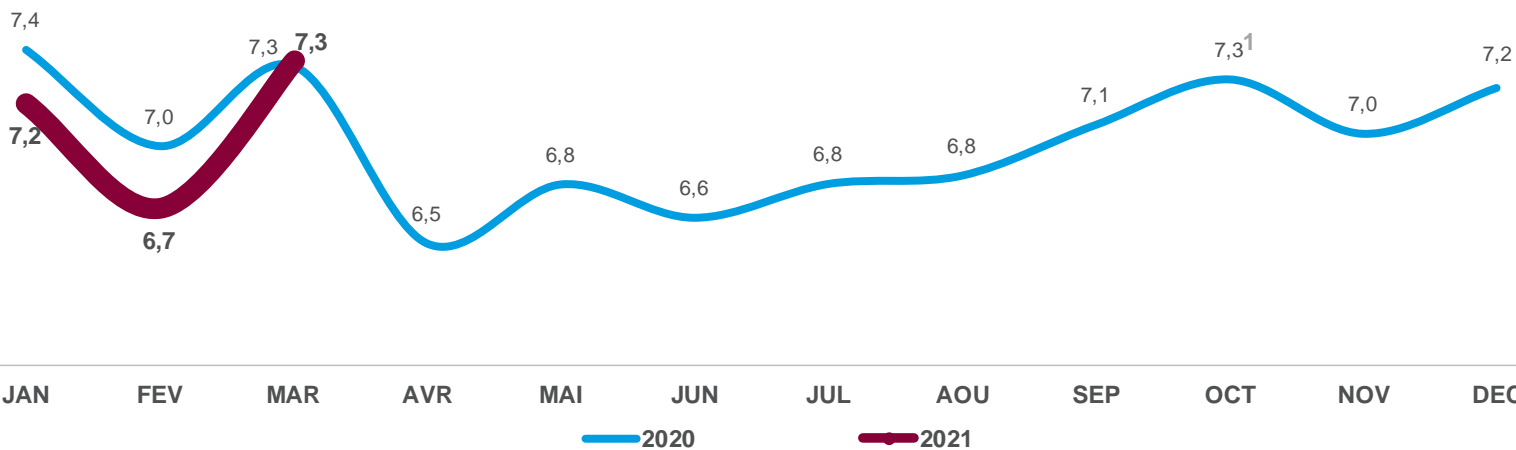
Résultats cumulatifs



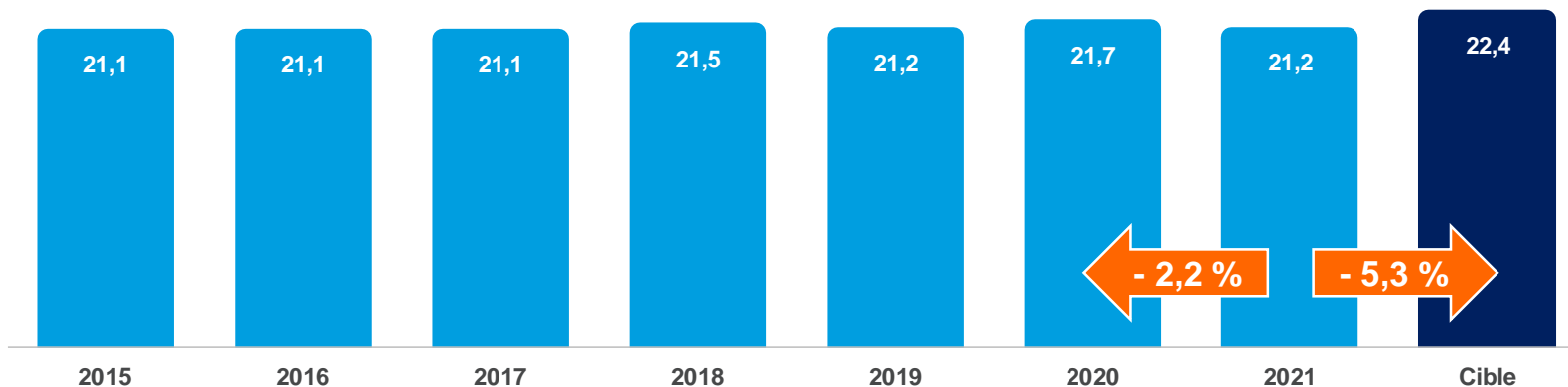
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs

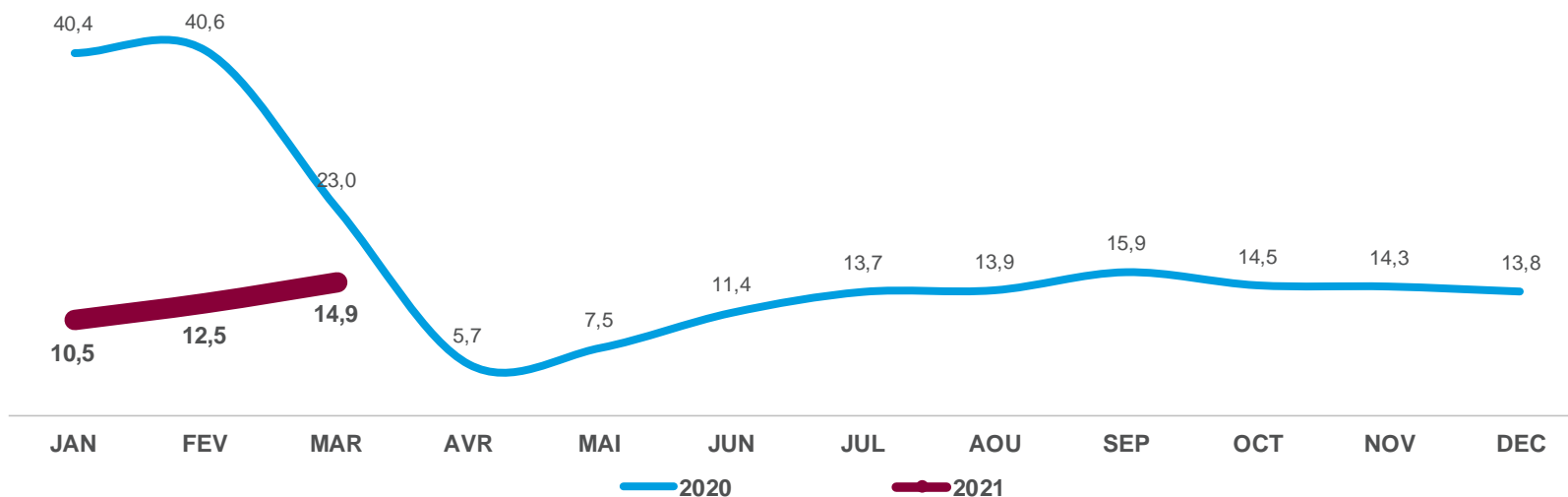


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les données du 18 au 27 octobre 2020 ont été remplacées par des journées équivalentes.

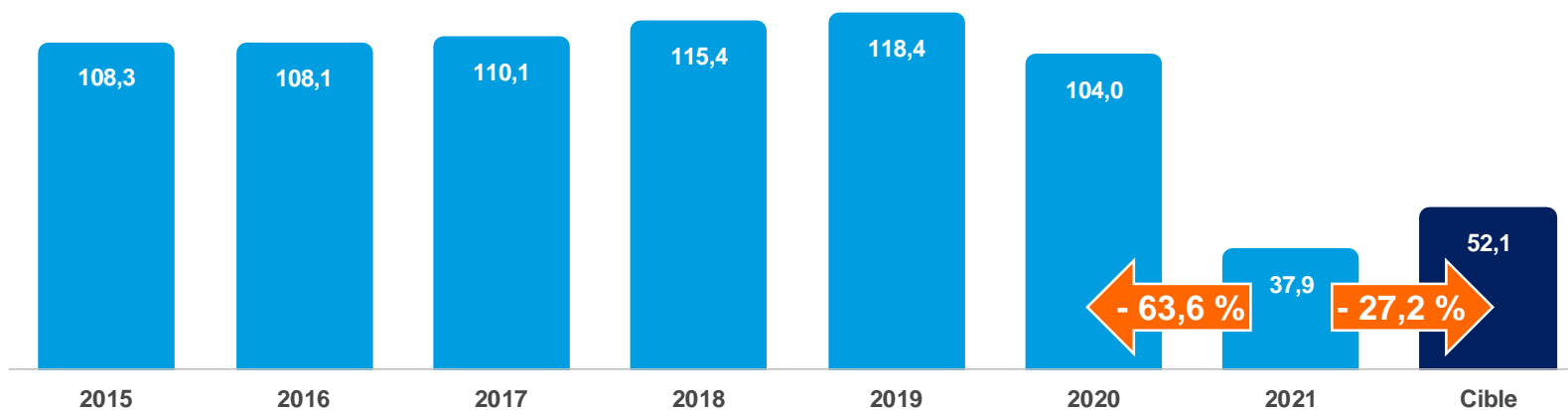
Achalandage STM

En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs

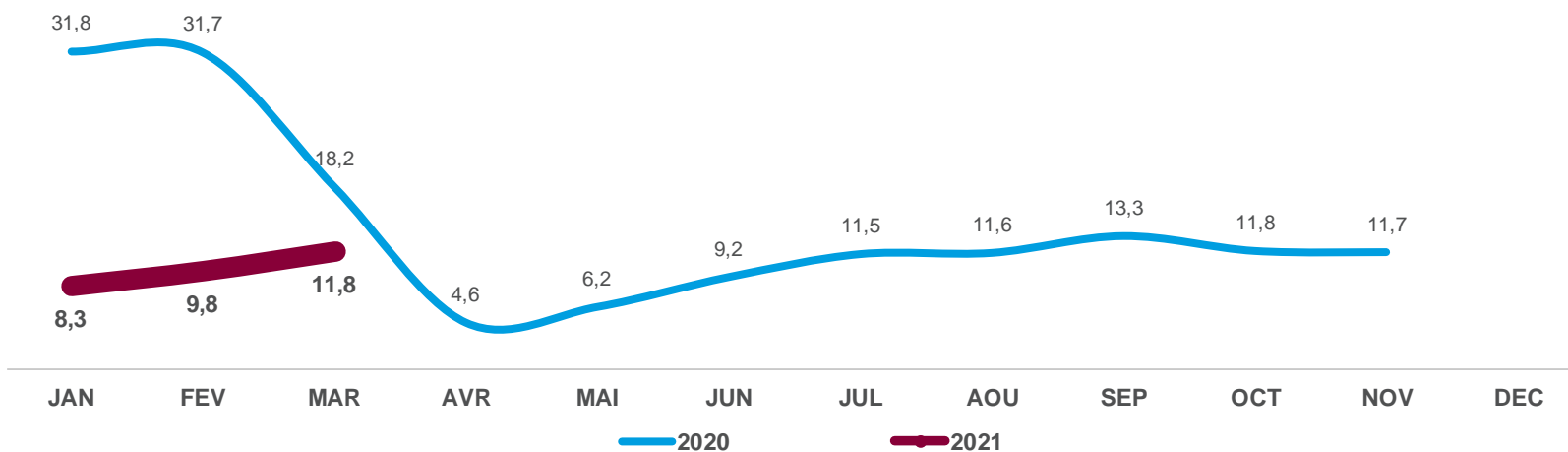


La méthodologie consiste à calculer le nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs). On utilise des taux moyens d'utilisation par titre, déterminés par sondage.

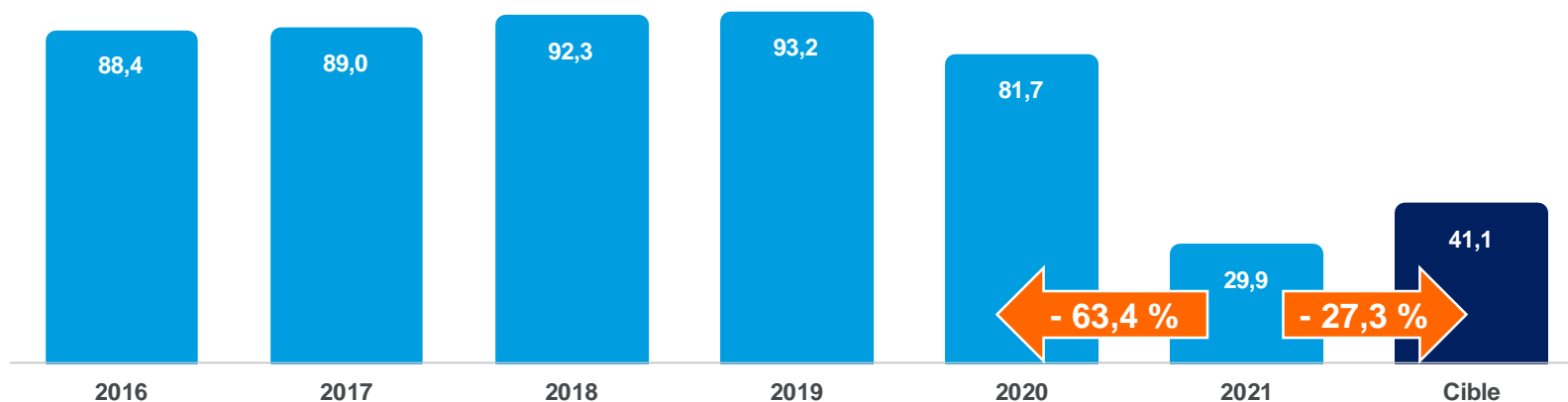
Achalandage OPUS STM

En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs

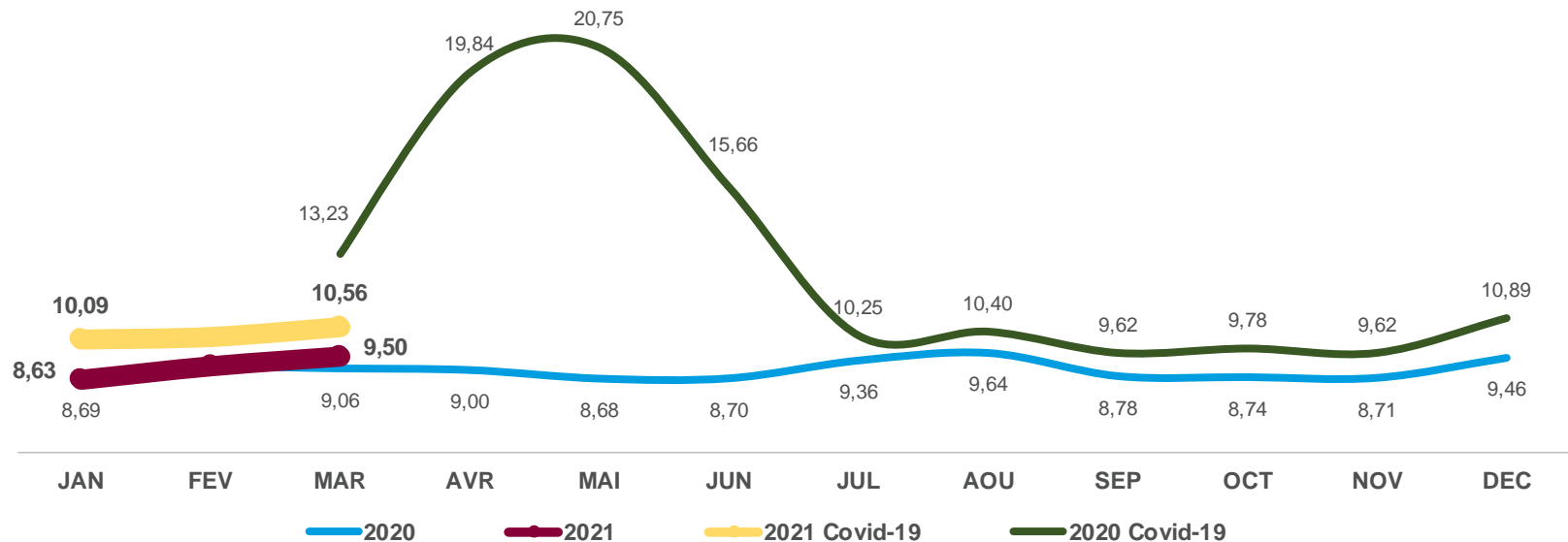


Cette méthodologie, qui permet de caractériser de manière plus précise l'achalandage, consiste à calculer le nombre de déplacements liés à partir des validations de titres (système OPUS). Cet indicateur est maintenant utilisé officiellement depuis le rapport d'activité 2018. Les résultats sont sujets à ajustements suite à des remontées de données tardives.

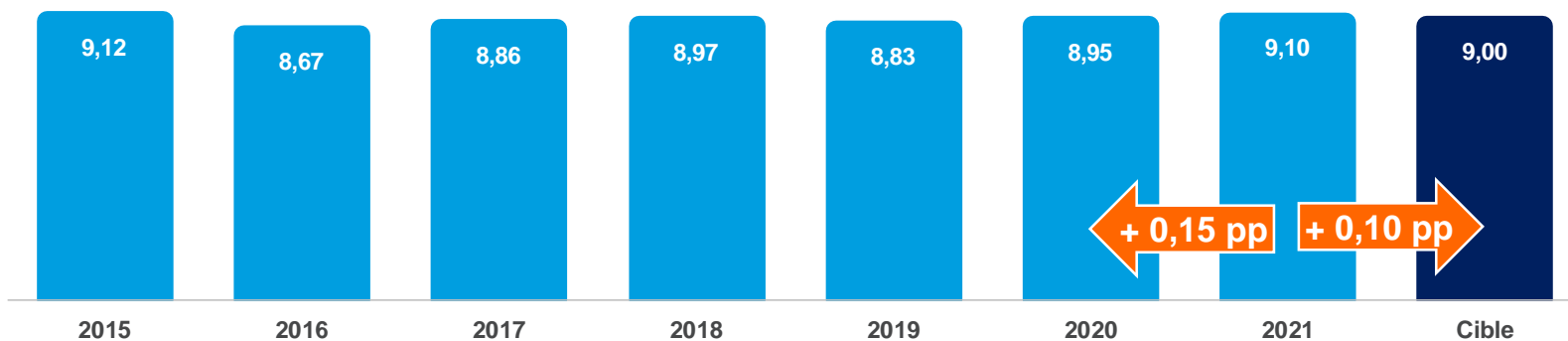
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs

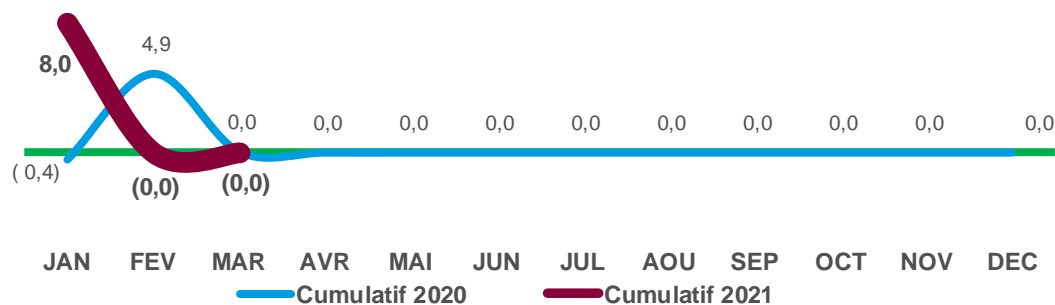


Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 31 mars

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	379,4	361,9	(17,5)
Dépenses	379,4	361,9	17,5
Excédent	-	-	-



	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	419,7	262,5	62,5 %