



DES ACTIONS CONCRÈTES

# AU SERVICE DE NOS CLIENTS

RAPPORT ANNUEL 2016

Présentation de **Luc Tremblay**, CPA, CA  
Directeur général

Le 13 avril 2017

MOUVEMENT COLLECTIF 

# Amélioration de l'expérience client

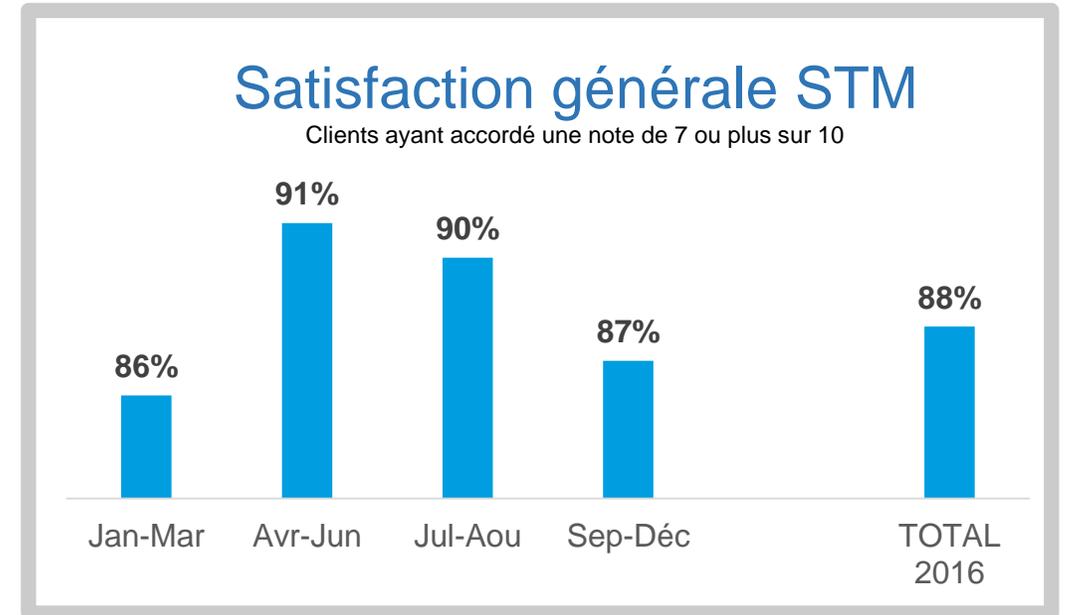
## Grâce à :

- des actions concrètes au service bus
- des actions concrètes au service du transport adapté
- des actions concrètes au service métro
- une accélération de la cadence des investissements dans le maintien des actifs
- une poursuite de l'amélioration de nos pratiques afin de parfaire le service livré



# Au bénéfice de l'expérience client

- Taux de satisfaction général STM : 88 %, en hausse de 3 points
- Taux de satisfaction transport adapté : 93 %



# Au bénéfice de l'expérience client

- Programme de qualité du service:
  - Accueil: 94 % vs l'objectif de 90 %
  - Disponibilité de l'information: 95 % vs l'objectif de 90 %
- Baisse du nombre de plaintes alors que le nombre de déplacements augmente
- Achalandage à 416,2 millions de déplacements
  - Hausse globale de 0,7 % par rapport à 2015
  - Hausse en transport adapté de 5 % par rapport à 2015



# Réseau bus

## Les réalisations 2016

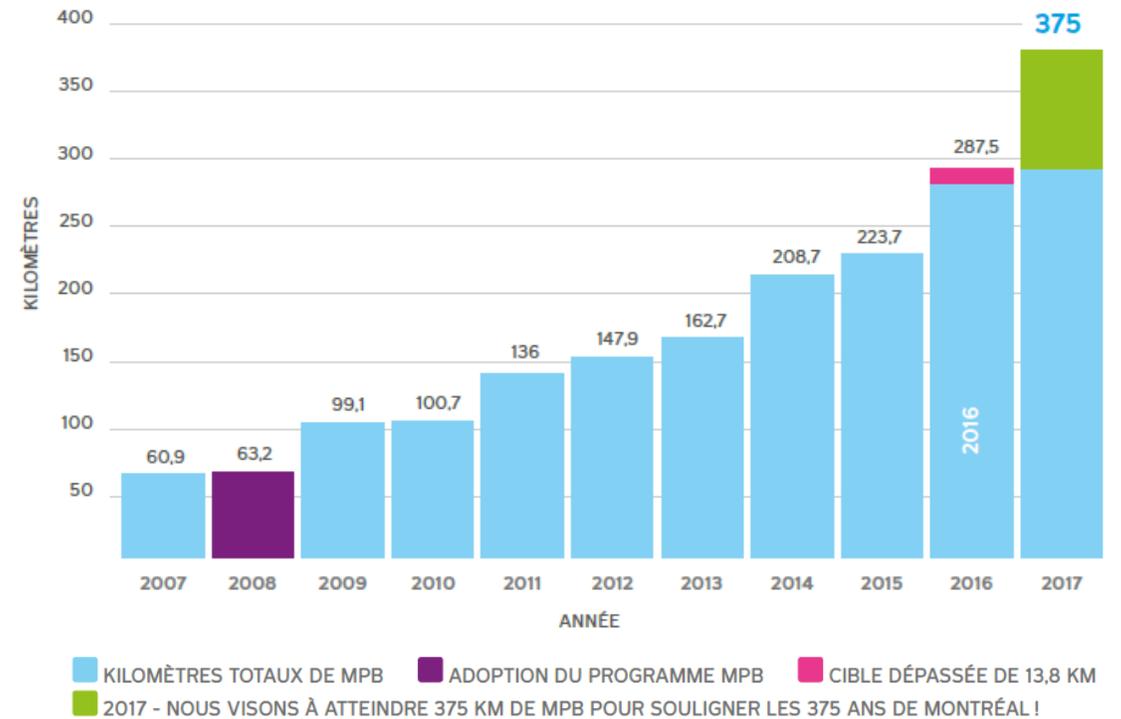
- iBUS:
  - affichage des prochains arrêts dans l'ensemble des bus
  - installation de bornes d'information clientèle et 11 sur 90 en mode test
- Bonification de service sur 13 lignes ciblées (130 passages de plus par jour) pour répondre aux enjeux des grands chantiers
- Remplacement de 306 abribus pour un réseau plus accueillant
- Réception de 3 bus électriques : Cité Mobilité



# Réseau bus

## Les réalisations 2016 - suite

- Ajout de 63,8 km mesures préférentielles pour bus : 13,8 km de plus que prévu
- 51 bus hybrides, dont 44 climatisés, pour un plus grand confort
- Embarquement toutes portes : projets pilotes sur 3 lignes pour une rapidité d'embarquement



# Réseau bus

## Des indicateurs qui parlent

- ▶ Taux d'immobiles en amélioration à 19,3 %, comparativement à 21,6 % en 2015
- ▶ Taux du service livré en augmentation à 99,4 %, comparativement à 99,1 % en 2015
- ▶ Ponctualité à 81,5 %, comparativement à 82,3 % en 2015, attribuable à la congestion et aux chantiers
- ▶ Taux d'approbation du projet Embarquement toutes portes à 88 % et taux de satisfaction clientèle à 77 %

## Des actions qui portent

- ▶ 5 unités mobiles de réparations mécaniques pour limiter les impacts d'un bris
- ▶ Embauche de 376 chauffeurs

# Réseau Bus : transport adapté

## Des indicateurs qui parlent

- 3,81 millions de déplacements, une croissance de 5 % autofinancée
- Taux de satisfaction de la clientèle à 93 % avec 3 pistes d'amélioration:
  - le temps d'attente en ligne pour les centres d'appels,
  - la ponctualité
  - la courtoisie du personnel

## Des actions qui portent

- Projet EXTRA (Exploitation Temps Réel Accès)
  - l'amélioration en continu du site de réservation pour réduire le temps d'attente en ligne pour les centres d'appels
  - la mise en place du rappel la veille du déplacement



# Réseau bus et transport adapté : perspectives 2017

- Ajout de 100 000 h de service
- Intégration du temps réel aux outils d'information clientèle – iBUS
- Réception de 107 bus hybrides climatisés et mise en service client des bus électriques
- Embauche d'environ 400 chauffeurs
- Atteinte de 375 km de mesures préférentielles pour bus
- Transport adapté : programme d'accueil pour la familiarisation au réseau régulier
- Déploiement de la stratégie de renforts (bus stratégiquement positionnés)

# Réseau métro

## Les réalisations 2016

- 12 trains AZUR mis en service pour augmenter la capacité de livrer le service
- 1 million de km supplémentaires pour une offre de service plus performante
- 2 nouvelles stations avec ascenseurs - Snowdon et Rosemont
- Annonce 213 M\$ d'investissement pour rendre 14 stations additionnelles accessibles d'ici 2022
- 15 nouvelles stations branchées, pour total de 30, pour une meilleure connectivité
- Nouvelle signalétique dans 4 stations : meilleure compréhension de parcours
- Évolution du rôle changeur dans 36 stations sur 68

# Réseau métro

## Des indicateurs qui parlent

- 923 incidents de 5 minutes et plus, comparativement à 956 en 2015
- 97,5 % des clients arrivant à l'heure, comparativement à 97,7 % en 2015 – conséquence directe des incidents d'envergure de novembre

## Des actions posées qui portent

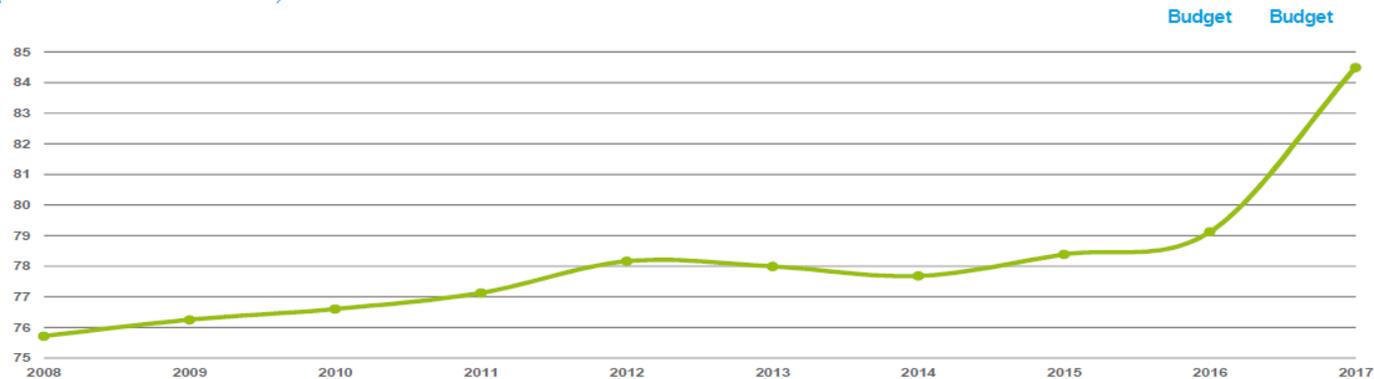
- Présence accrue de personnel sur les quais
- Campagne de sensibilisation pour réduire les incidents liés aux comportements individuels
- Révision des messages d'information à la clientèle sur nos plateformes électroniques

# Réseau métro: perspectives 2017

- 18 nouveaux trains AZUR pour un total de 30
- Ajout de service de 5 M km
  - 290 passages sur la ligne verte
  - 250 passages sur la ligne bleue
  - 180 passages sur la ligne orange
- 5 minutes max en soirée
- 10 stations branchées au réseau mobile pour un total de 40 sur 68
- Révision du processus de communication lors d'arrêts de service
- Achat de titres sur le téléphone intelligent : appel de propositions à venir

## KILOMÉTRAGE AU RÉSEAU DU MÉTRO

(en millions de kilomètres)



# Maintien des actifs

## Les réalisations 2016

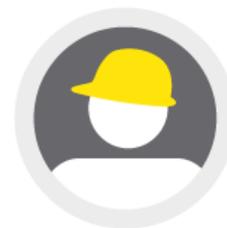
- Accélération de la cadence générale des investissements : montant record de 559 M\$ pour 2016 VS 334 M\$ pour 2015

## Des indicateurs qui parlent

- Baisse du déficit de 4,1 G\$ à 3,9 G\$

## Des actions qui portent

- En 4 ans, la STM investira 4,5 G\$, soit plus que dans les 10 dernières années



**INVESTIR**  
DANS LE RÉSEAU DE DEMAIN

# Performance financière

## Les réalisations 2016

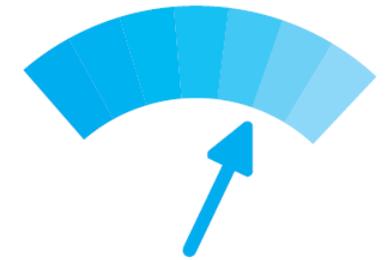
► Maintien des bonnes cotes de crédit

### Dette à long terme

STANDARD & POOR'S : **AA-**  
MOODY'S : **Aa2**

### Emprunt à long terme

STANDARD & POOR'S : **A-1+**  
MOODY'S : **P-1**



## Une gestion responsable

En date du 31 décembre 2016, les résultats affichent un léger surplus qui découle des efforts internes pour freiner la progression des charges, ce qui a ainsi permis de limiter la hausse des tarifs à 1 % au 1<sup>er</sup> juillet 2016.

# Développement durable

## Les réalisations 2016

- 3,9 Mt de GES évités par le transport collectif dans la région de Montréal
- Pour chaque tonne de GES émise par la STM, 20 sont évitées
- 69,5 % des déplacements ayant recours à l'électricité
- 77 % des contrats de la STM intègrent du développement durable
- 1 191 interventions psychosociales auprès des personnes itinérantes dans le métro



DES ACTIONS CONCRÈTES

# AU SERVICE DE NOS CLIENTS

RAPPORT ANNUEL 2016

# QUESTIONS



*L'ensemble de la documentation est disponible au  
[www.stm.info/fr/presse](http://www.stm.info/fr/presse)*