

Principaux indicateurs et résultats au 31 juillet 2019



Présentation au CA
4 septembre 2019

Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 juillet 2019

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	2019	Cible 2019	2018
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Métro – Taux de livraison (km)	100,8%	99,7%	100,2%
		Bus – Taux de livraison (km) ¹	98,32%	99,20%	99,10%
		TA – Déplacements	2,532 M	2,540 M	2,405 M
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Métro – Incidents (toutes causes)	2 963	-	3 204
		Métro – Incidents + 5 minutes	533	-	641
		Métro – Incidents + 5 min. par million de km	10,1	11,5	12,5
		Bus – Ponctualité	78,2%	80,0%	80,5%
		TA – Ponctualité	81,6%	80,0%	80,8%
		STM – Plaintes	32 978	-	23 679
		Métro – Plaintes par million d'entrants	24	-	23
		Bus – Plaintes par million de déplacements	219	-	144
		TA – Plaintes par millier de déplacements	0,84	-	0,79

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 juillet 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	88,7%	82,0% 	89,6% 
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Métro – Offre de service (km)	52,6 M	52,2 M 	51,4 M 
		Bus – Offre de service (km) ¹	49,3 M	49,6 M 	49,4 M 
		Achalandage STM (déplacements)			
		<u>Calculé sur les revenus</u>	266,6 M	261,1 M 	257,7 M 
		<u>Provenant des validations</u>	215,2 M	-	209,7 M 
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global)	8,6%	8,5% 	8,7% 
		<u>Excédent</u>	5,7 M	0,0	11,0 M
		TA – Coût complet par déplacement	22,43 \$	21,75 \$ 	21,65 \$ 

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

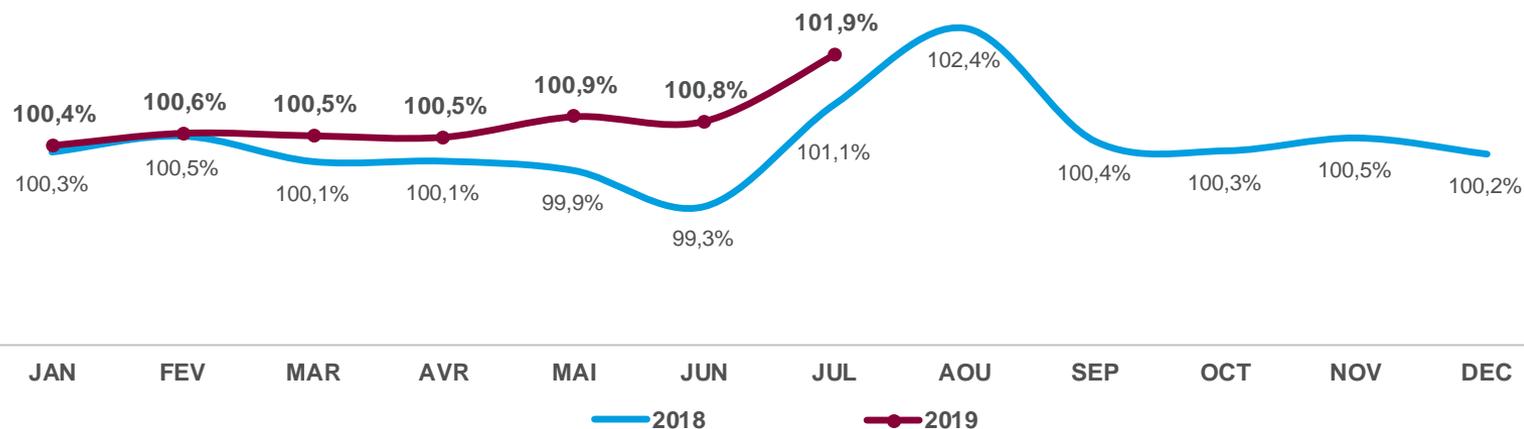


Principaux indicateurs STM

Métro - Taux de livraison

En %

Résultats au 31 juillet



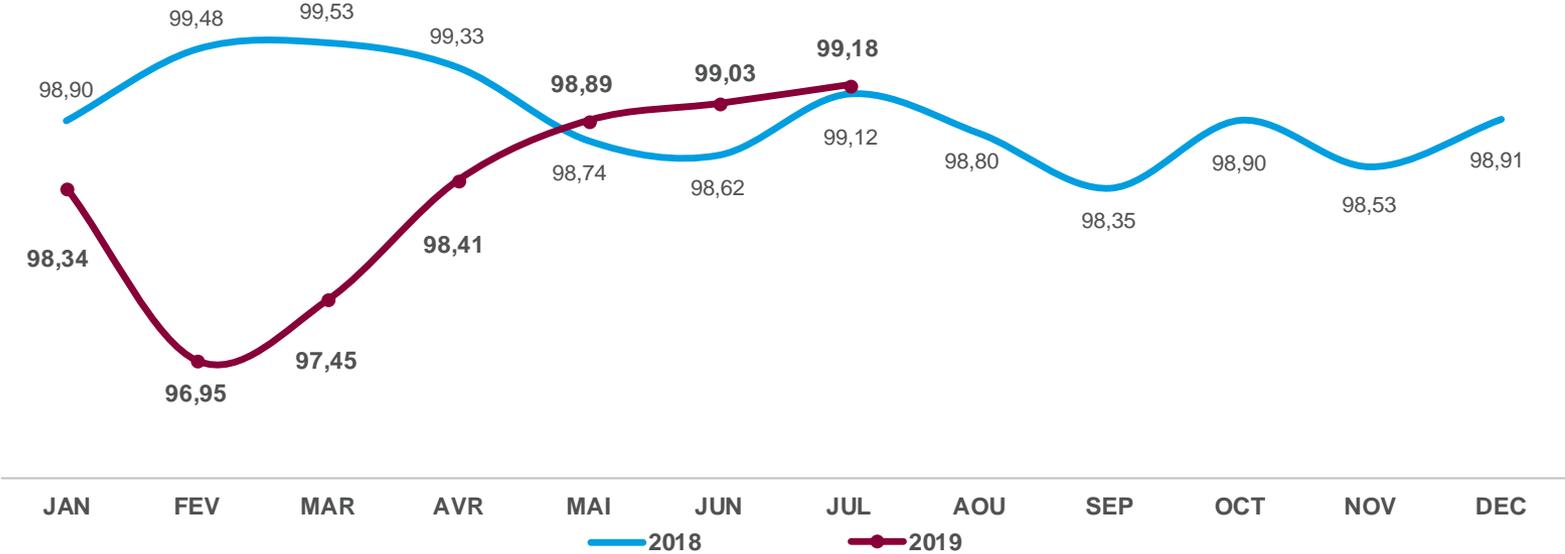
Résultats cumulatifs



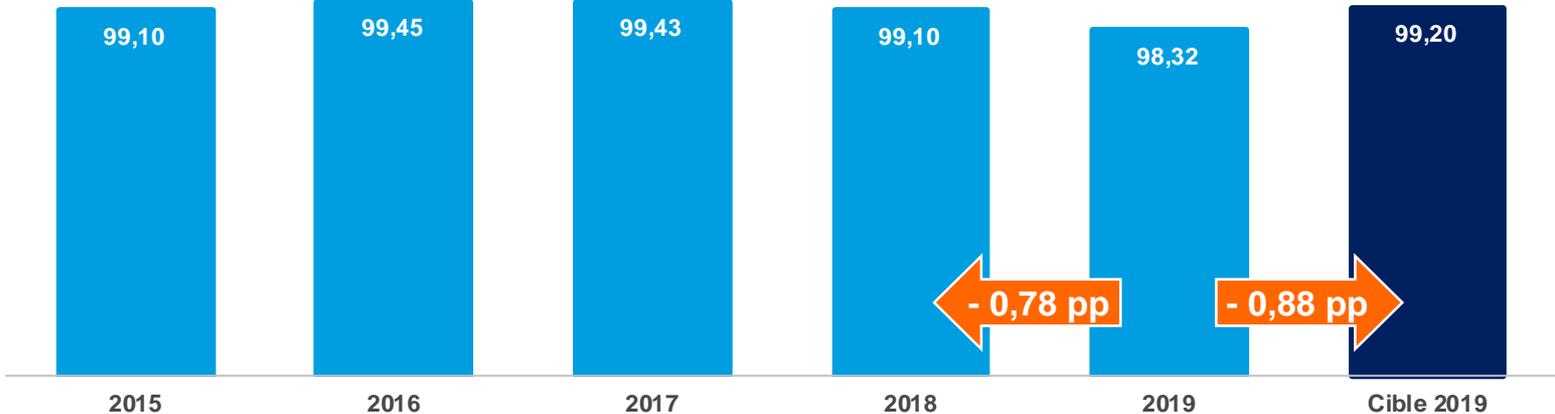
Bus - Taux de livraison

En %

Résultats au 31 juillet



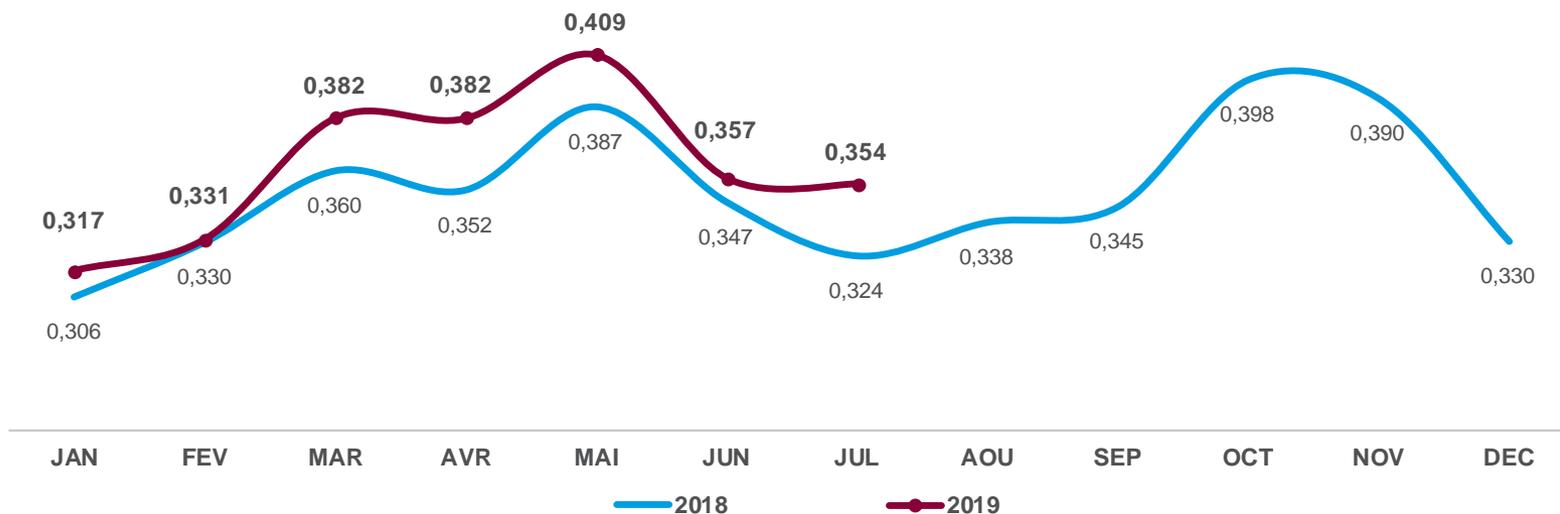
Résultats cumulatifs



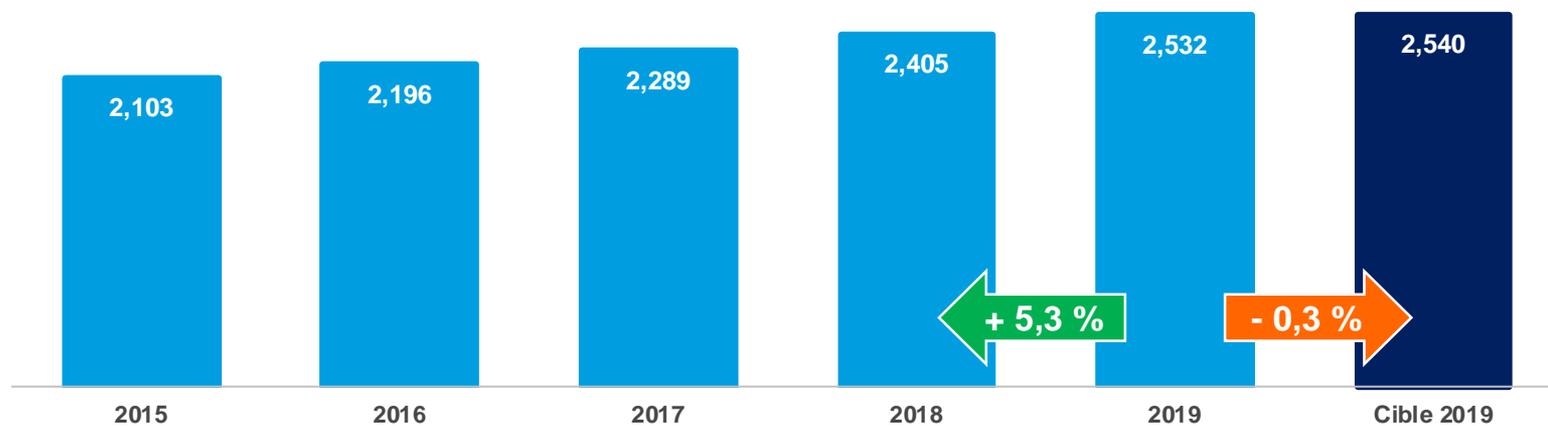
TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 juillet



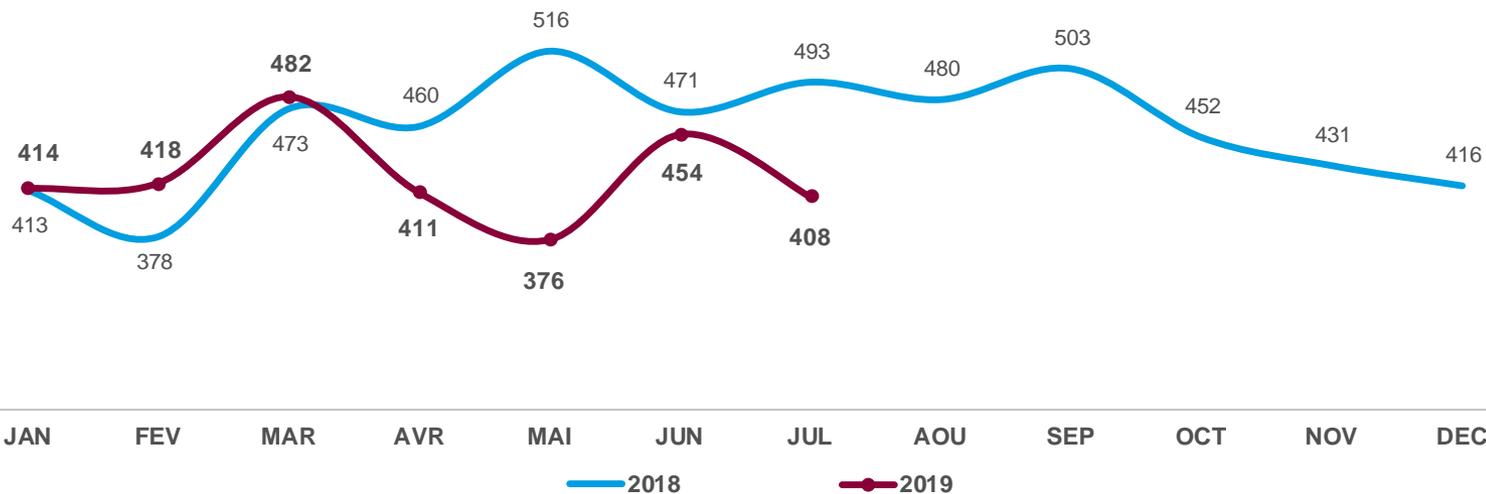
Résultats cumulatifs



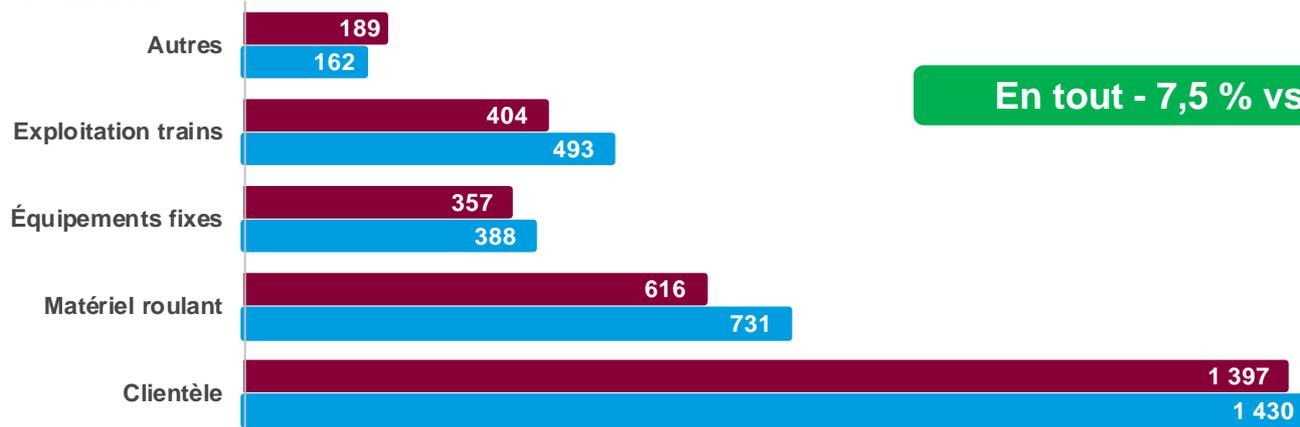
Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 juillet



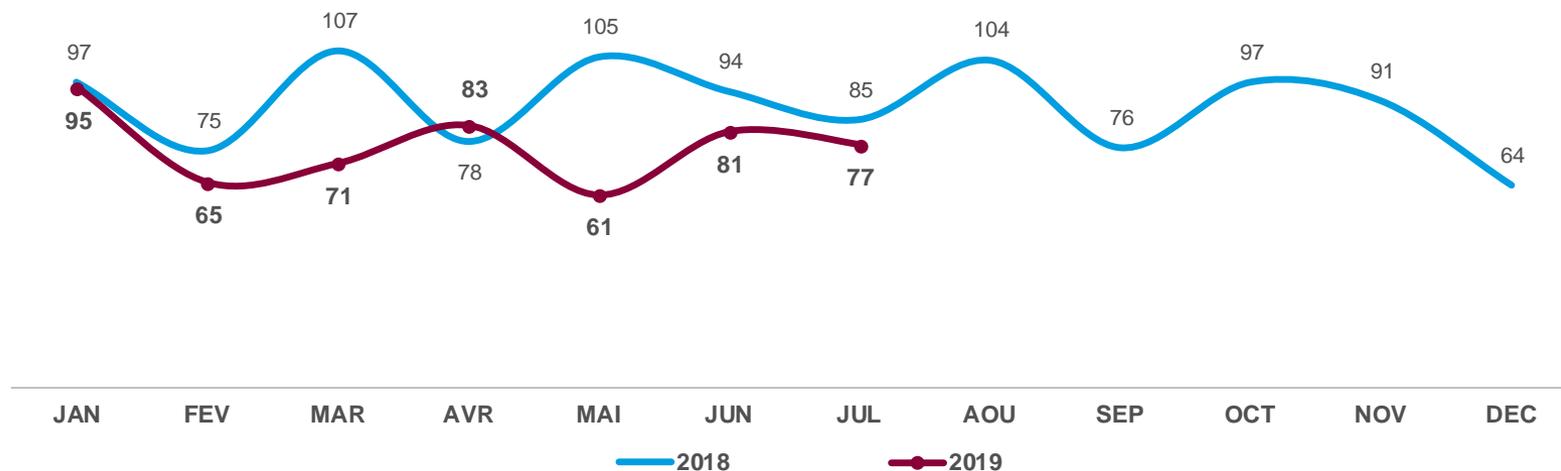
Résultats cumulatifs



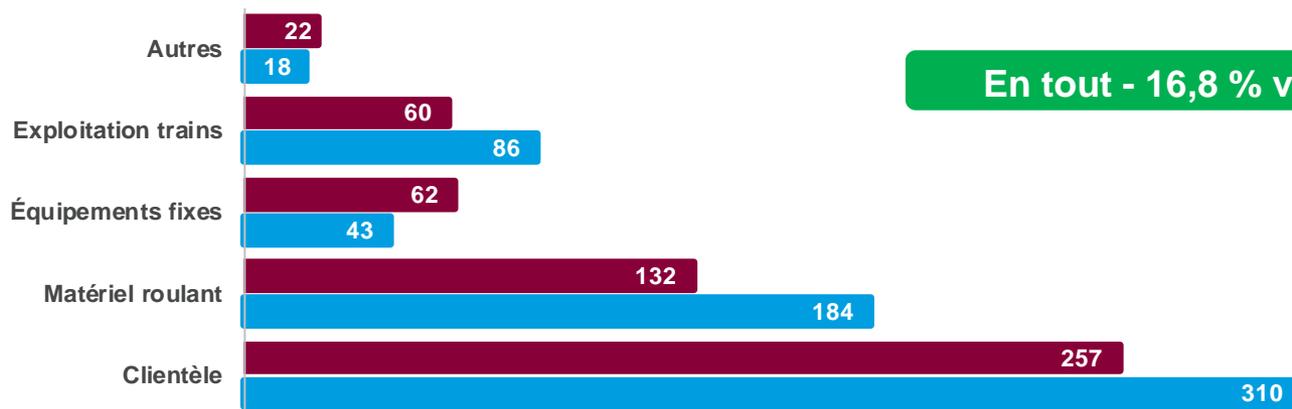
Méto - Incidents 5 minutes et +

En nombre

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs



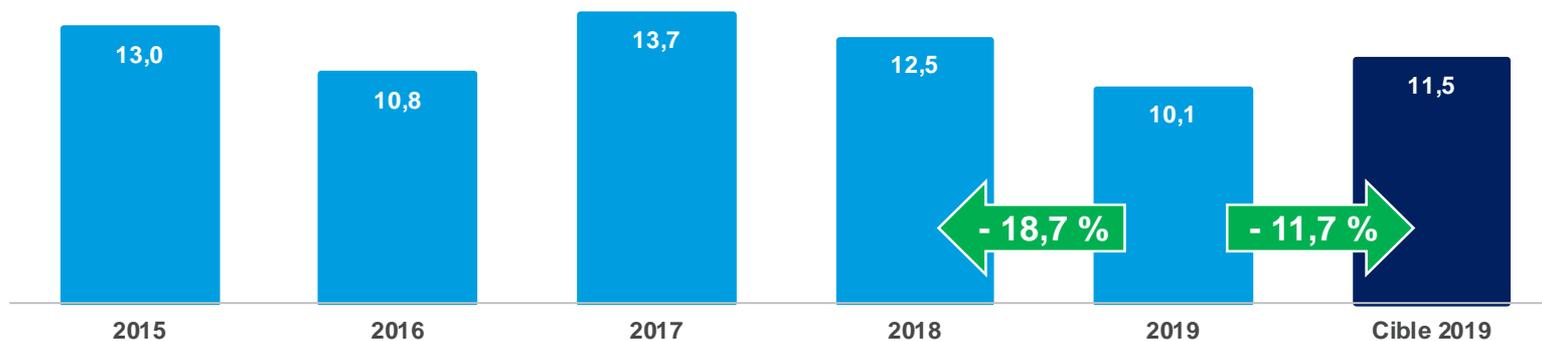
Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 juillet



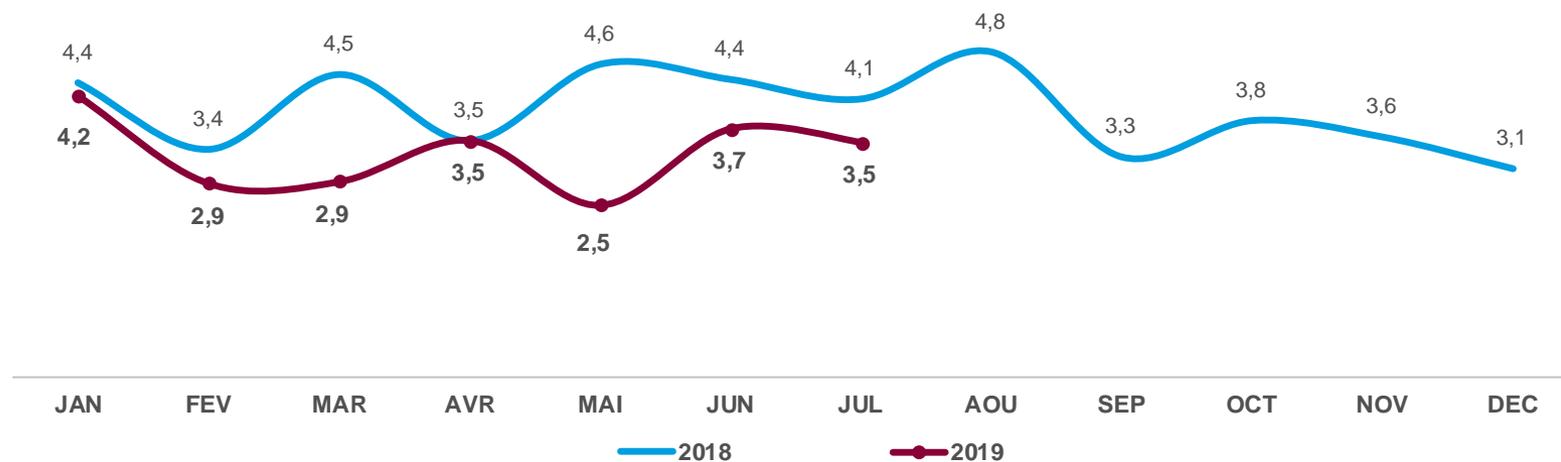
Résultats cumulatifs



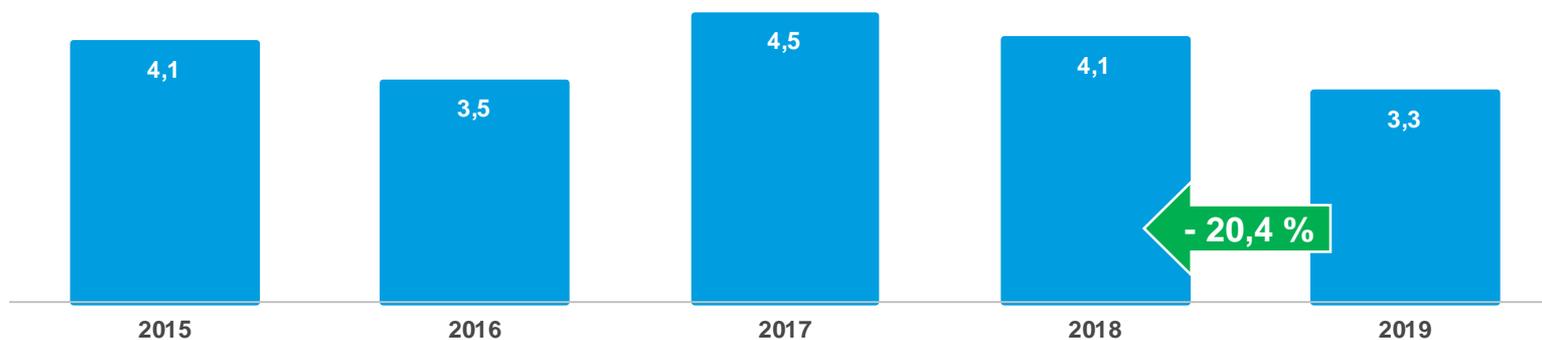
Métro - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

Résultats au 31 juillet

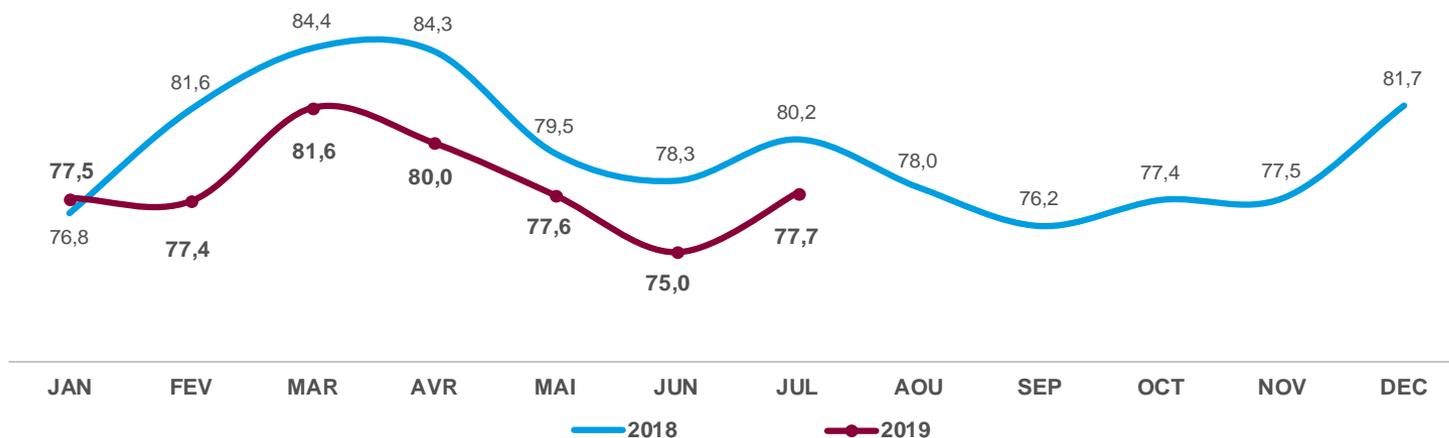
Mois courant

Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	100 % 6 minutes	87 % 6 minutes	99 % 6 minutes	92 % 5 minutes
Orange	98 % 6 minutes	90 % 6 minutes	98 % 6 minutes	86 % 5 minutes
Jaune	99 % 5 minutes	97 % 10 minutes	98 % 6 minutes	98 % 5 minutes
Bleue	96 % 6 minutes	99 % 9 minutes	99 % 6 minutes	98 % 5 minutes
Cible	90 %	90 %	90 %	90%

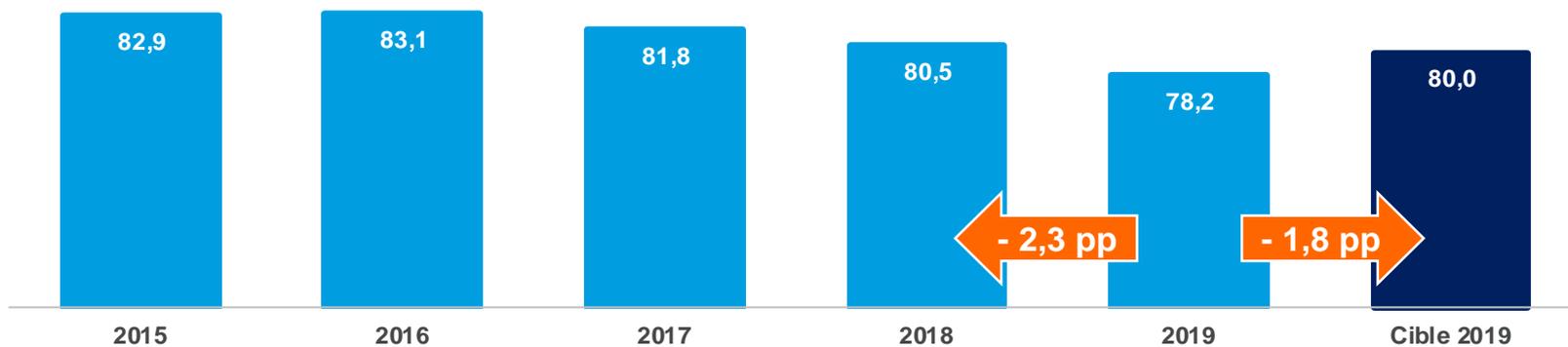
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 juillet



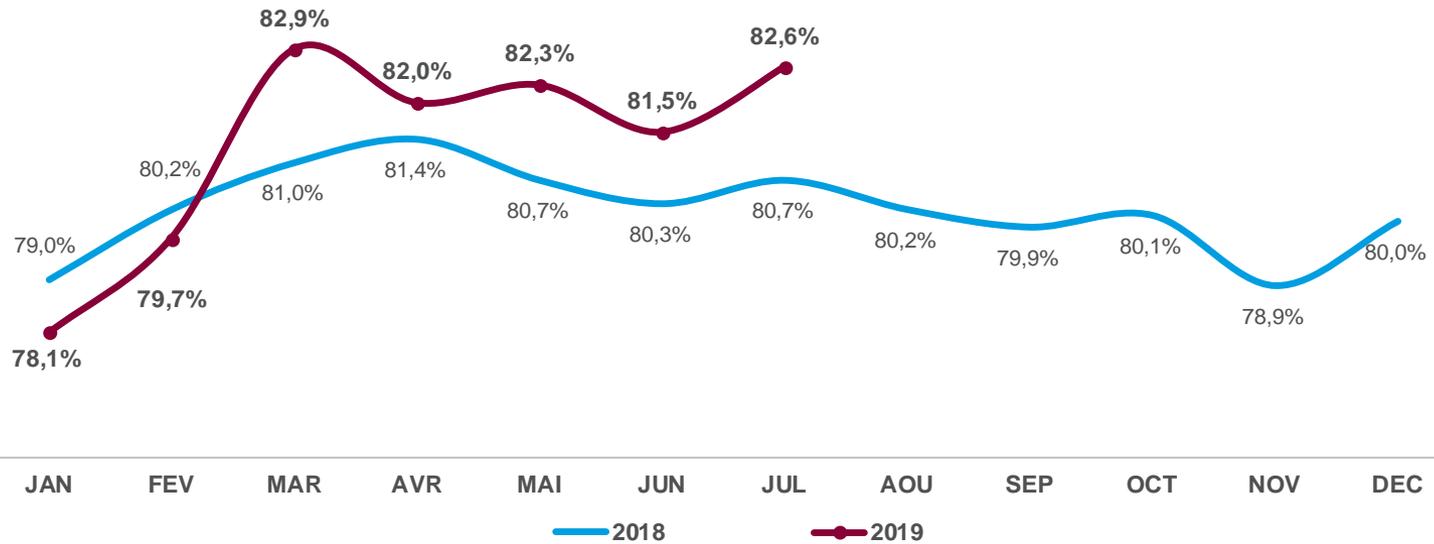
Résultats cumulatifs



TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs

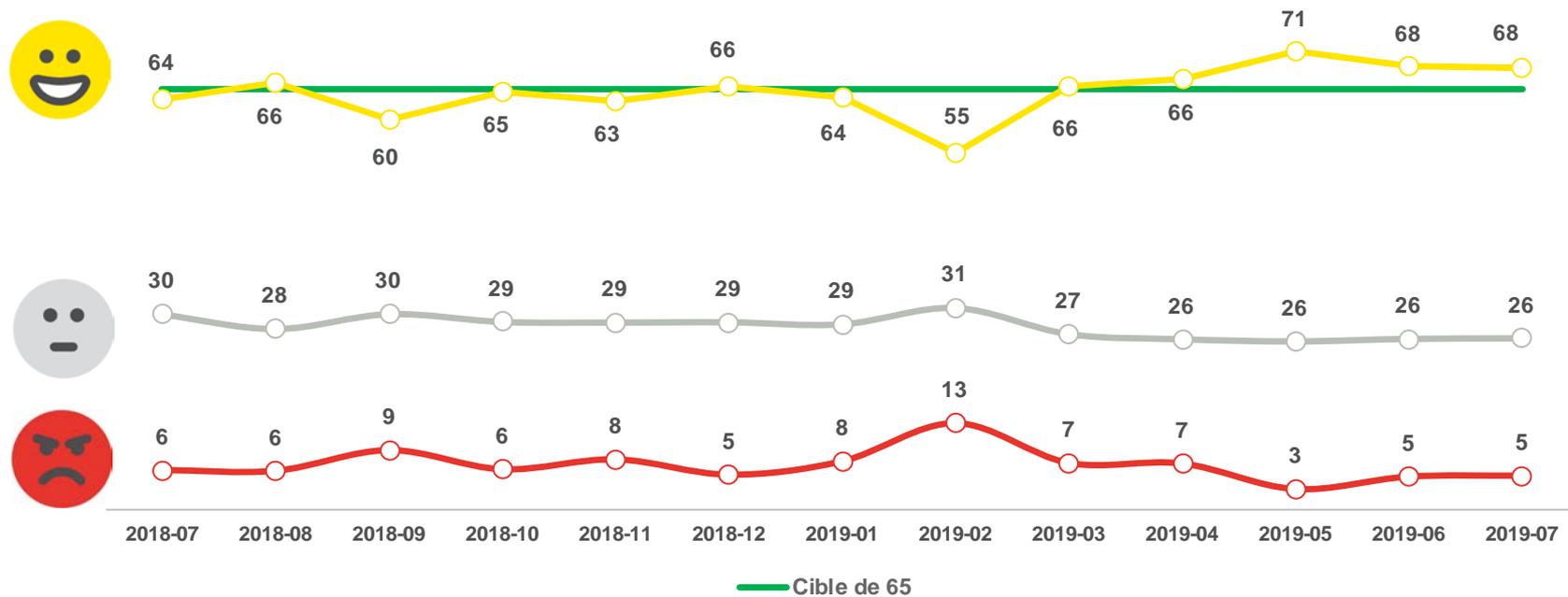


STM – Expérience client

En %

Résultats au 31 juillet

13 derniers mois

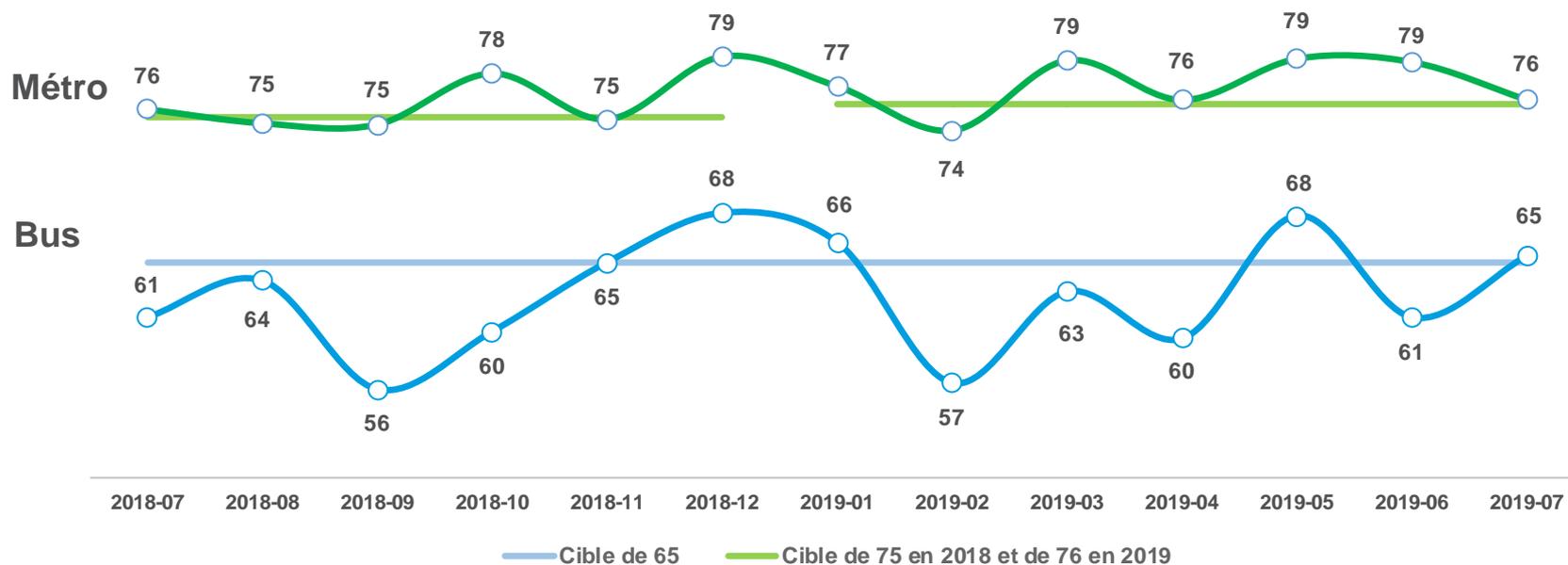


Expérience client

En %

Résultats au 31 juillet

13 derniers mois



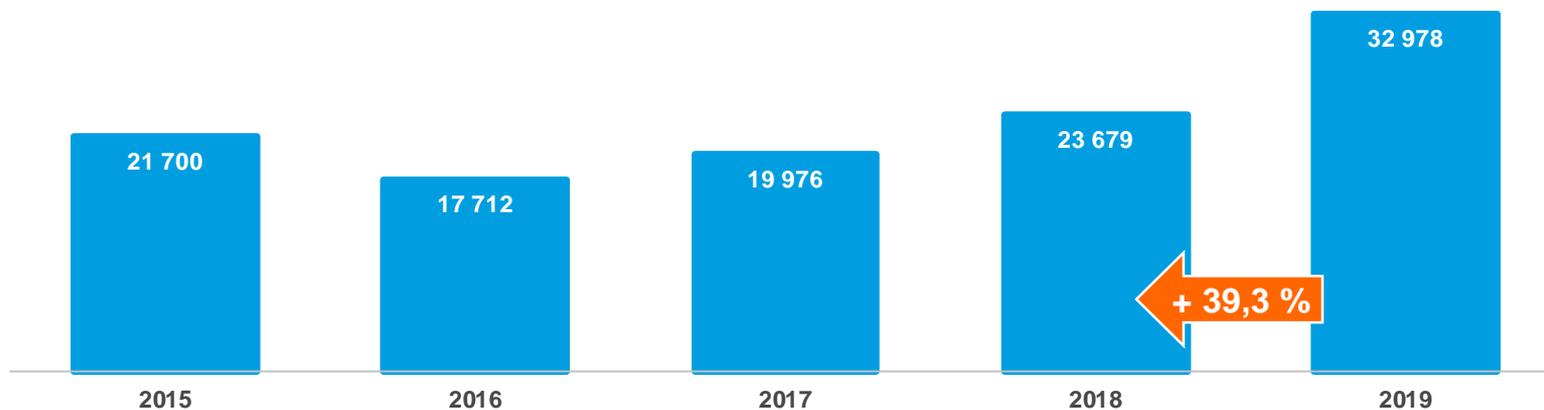
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 juillet



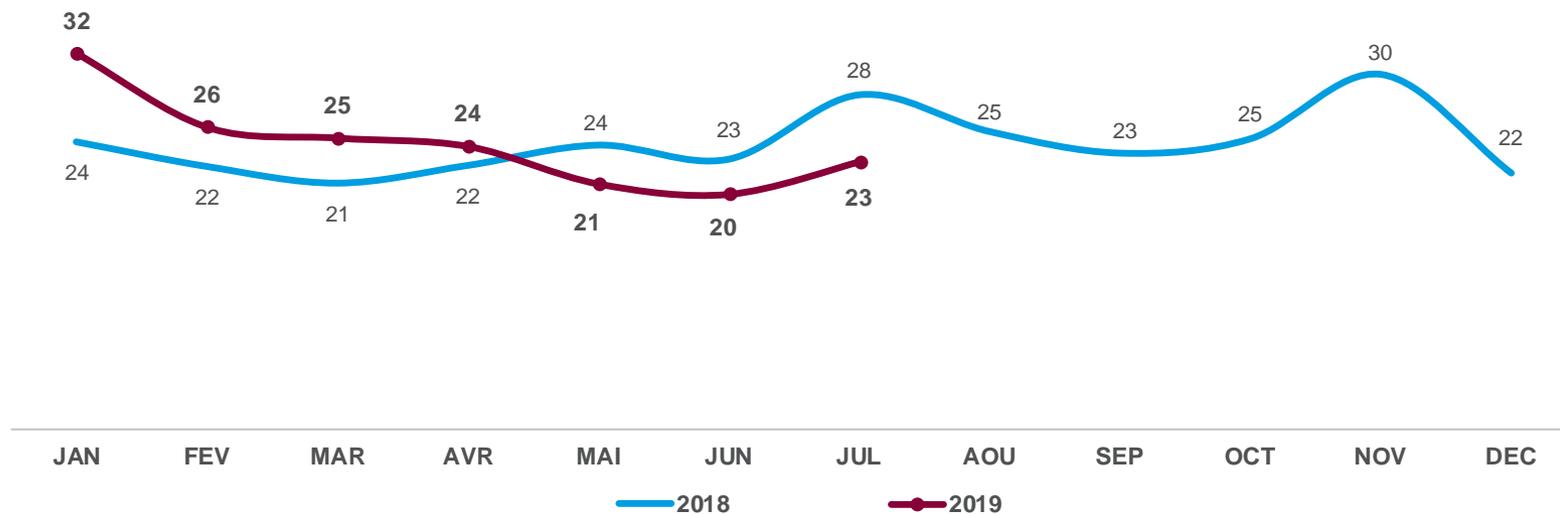
Résultats cumulatifs



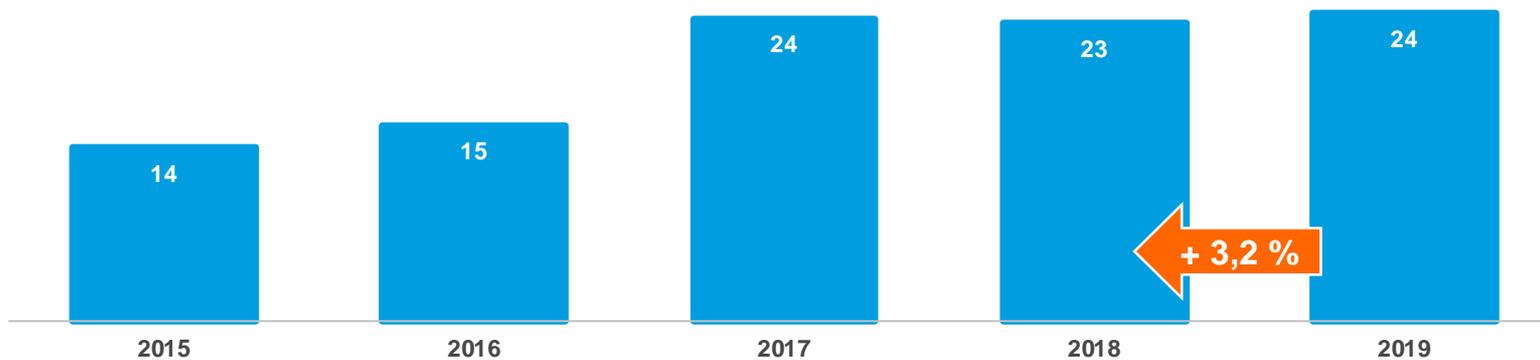
Méto - Plaintes

Par million d'entrants

Résultats au 31 juillet



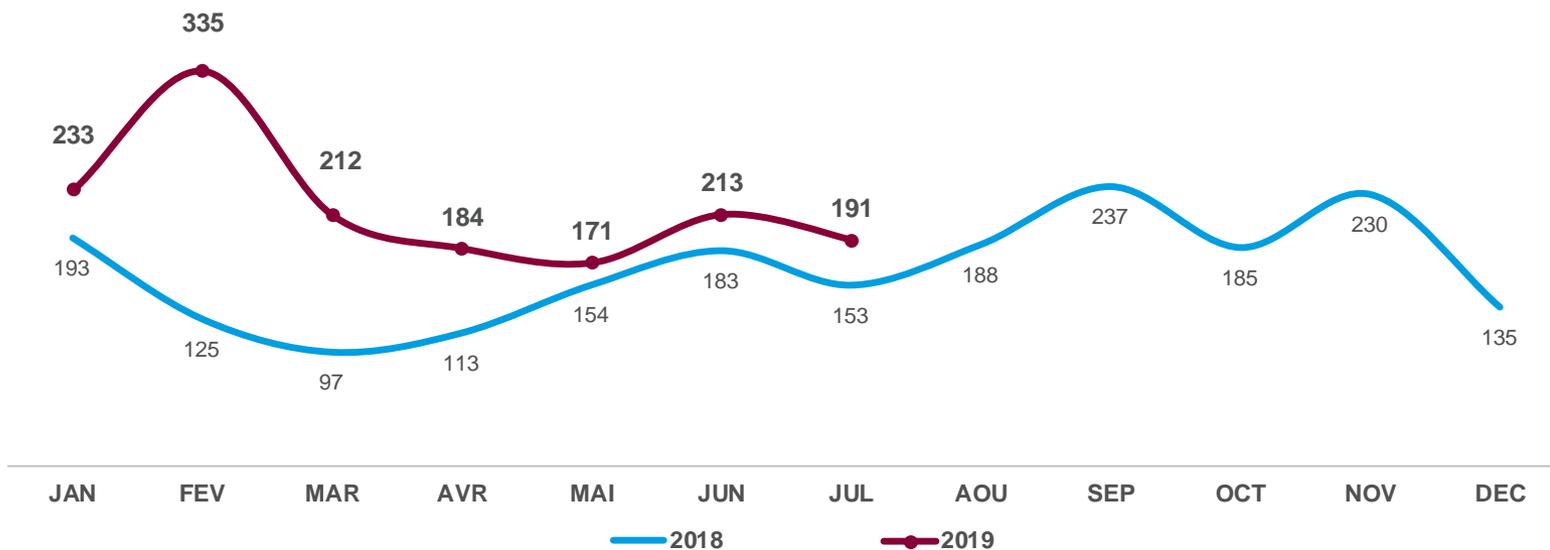
Résultats cumulatifs



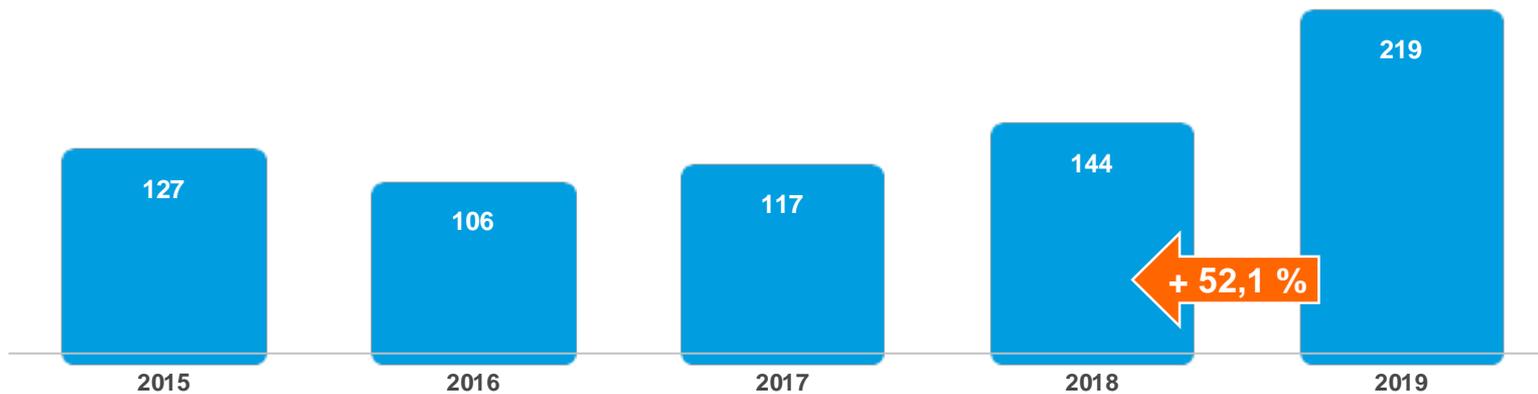
Bus - Plaintes

Par million de déplacements

Résultats au 31 juillet



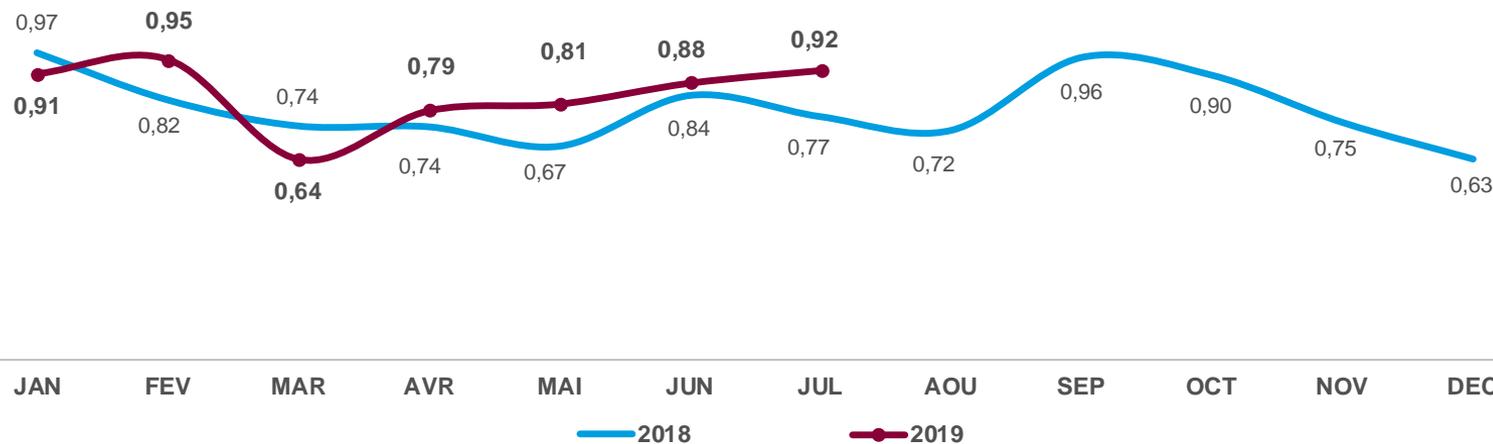
Résultats cumulatifs



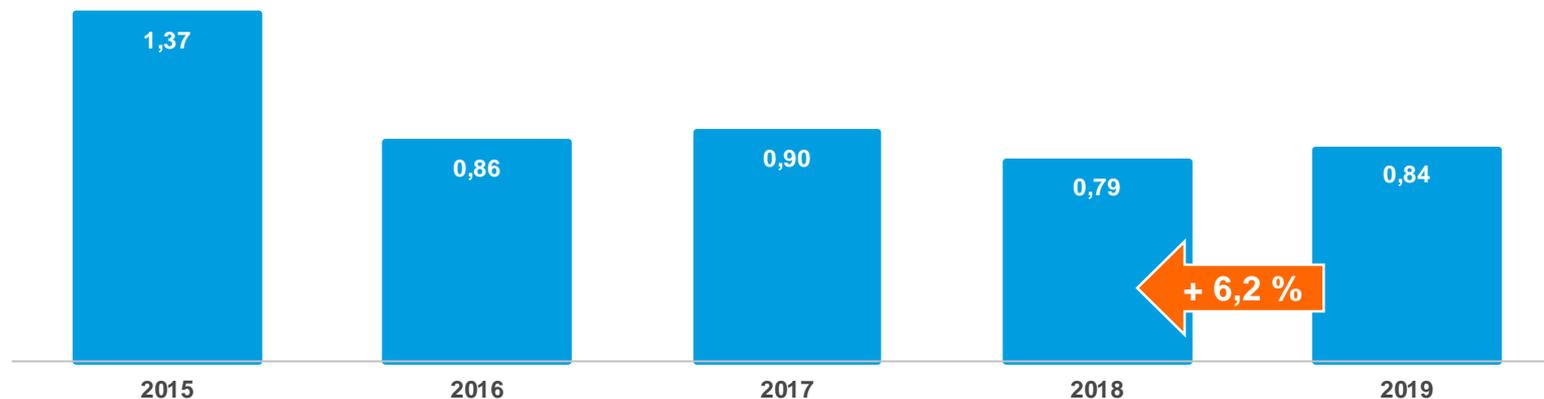
TA - Plaintes

Par millier de déplacements

Résultats au 31 juillet



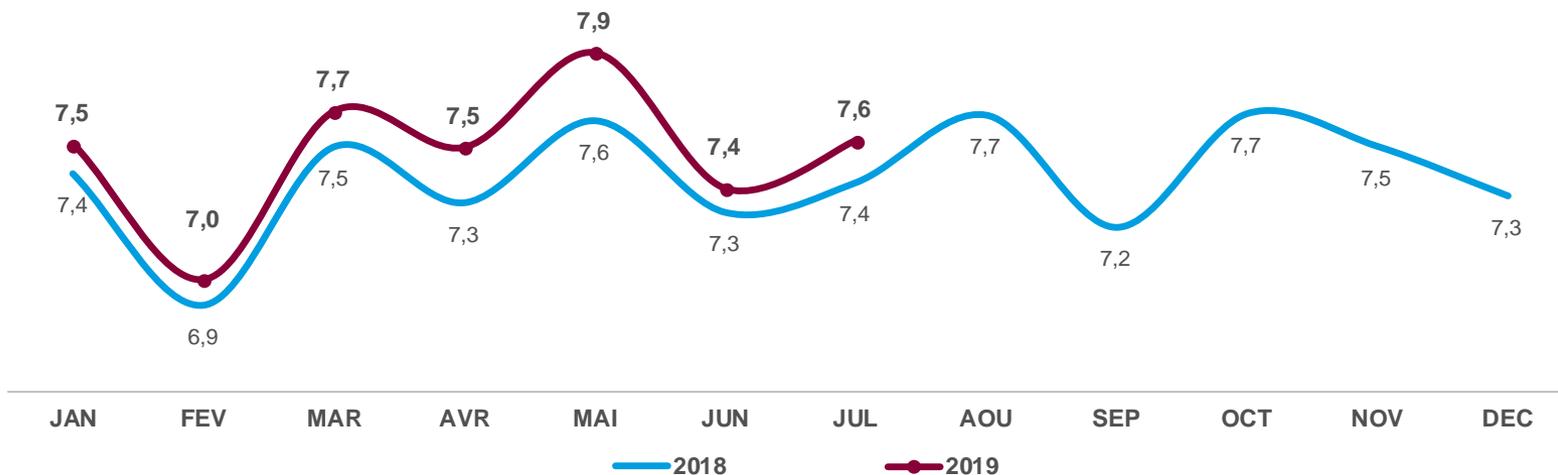
Résultats cumulatifs



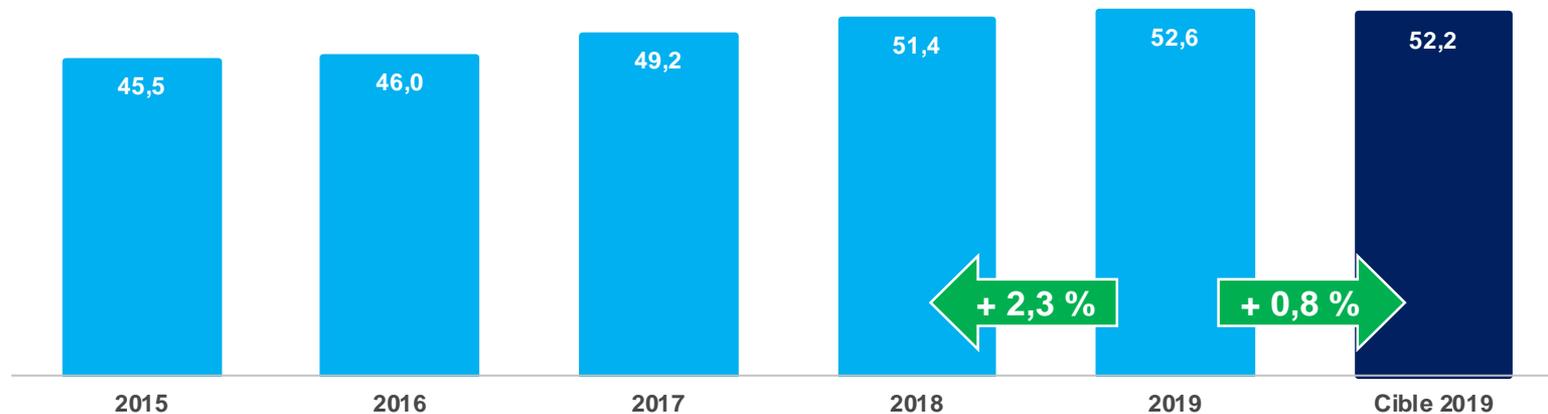
Métro - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 juillet



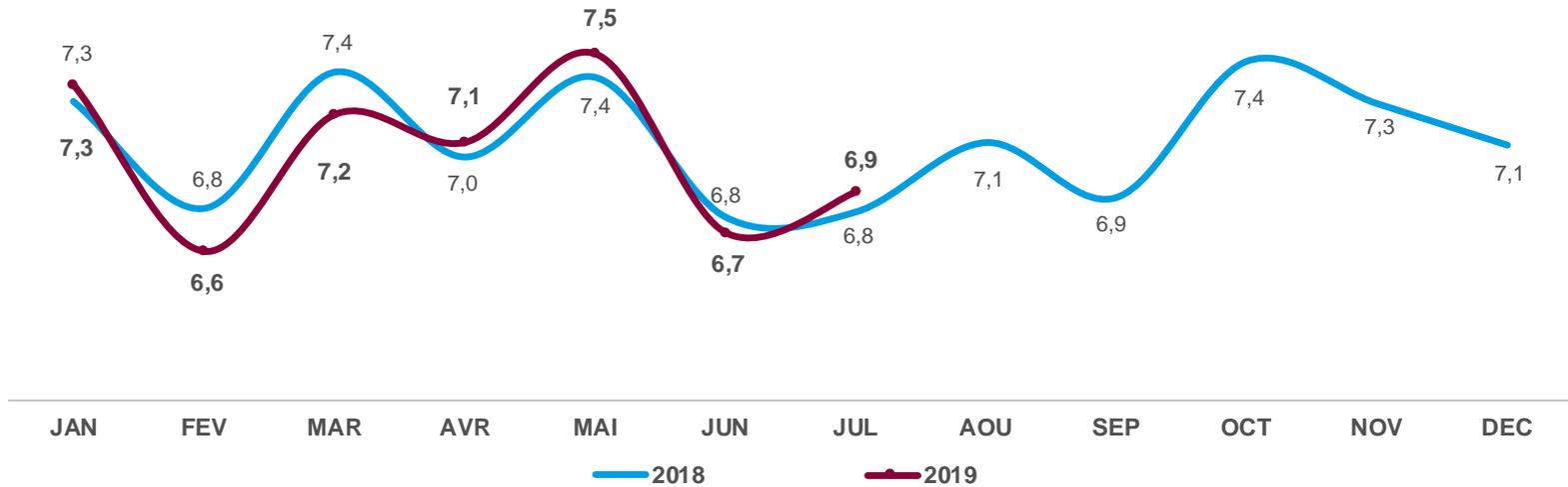
Résultats cumulatifs



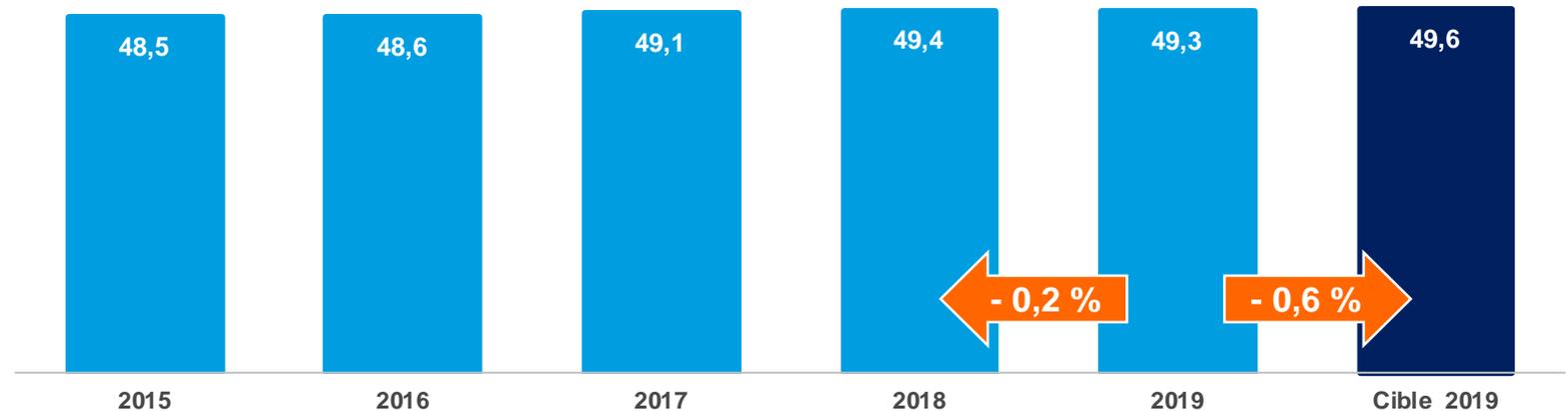
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs

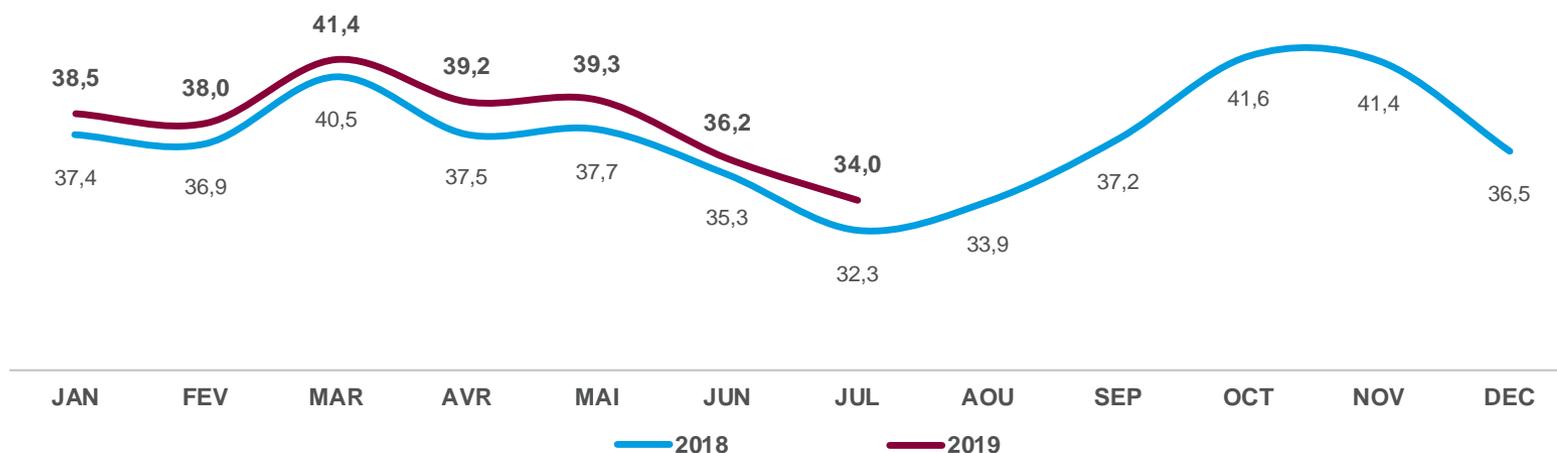


Achalandage STM

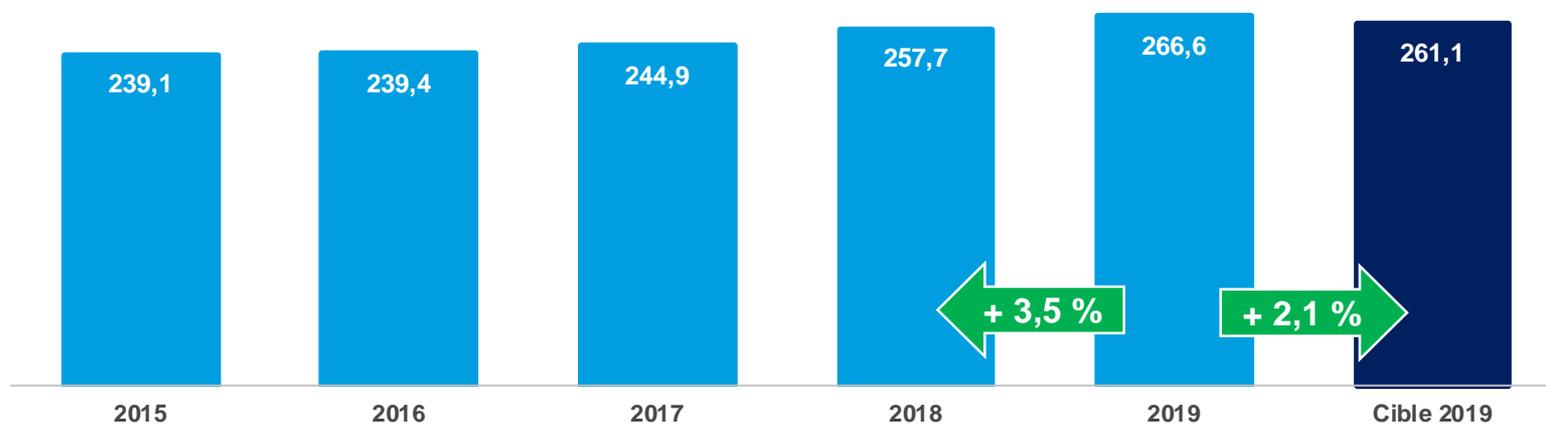
En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

Résultats au 31 juillet

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

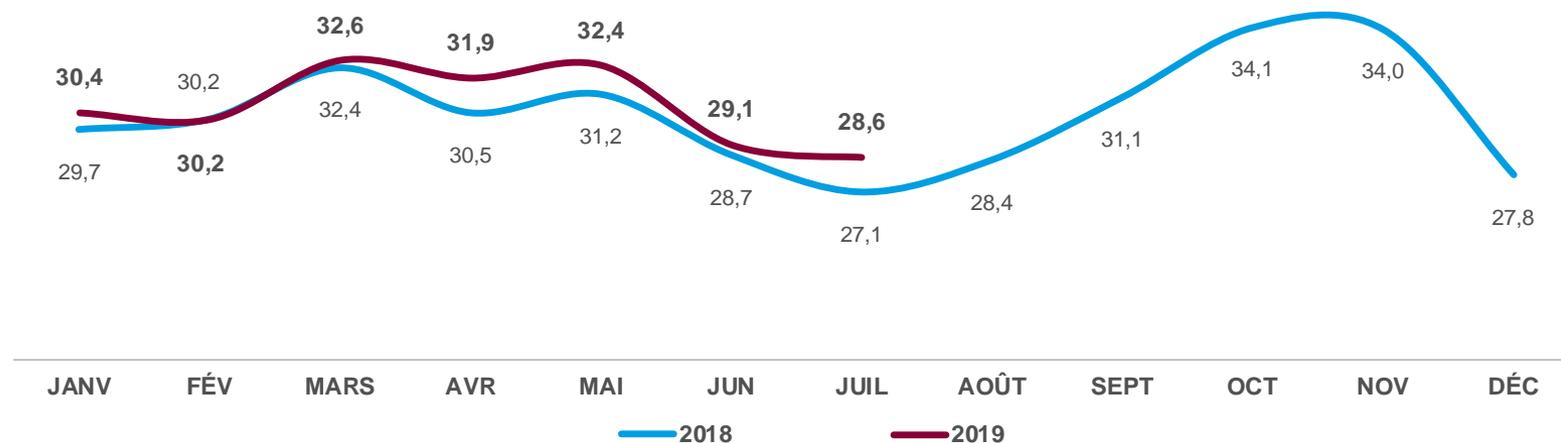


Achalandage OPUS STM

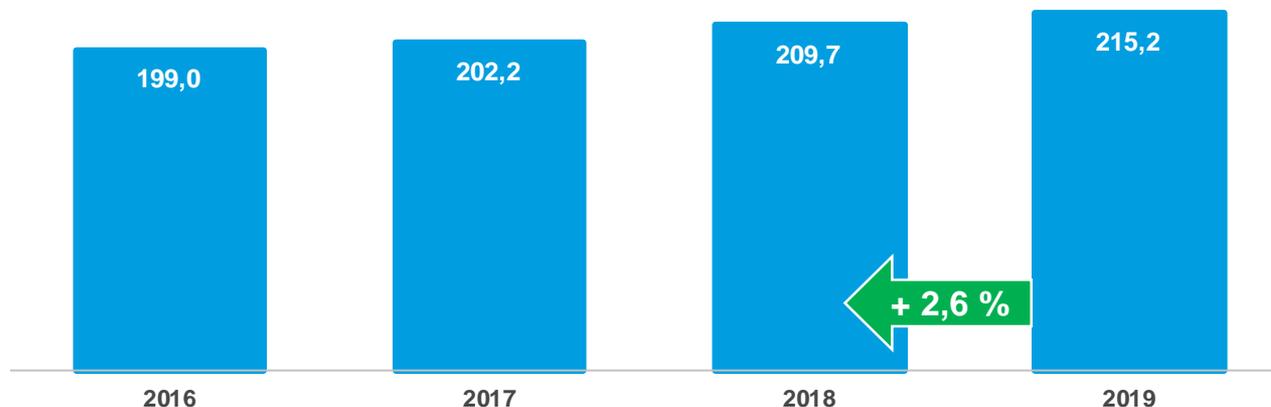
En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

Résultats au 31 juillet

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.



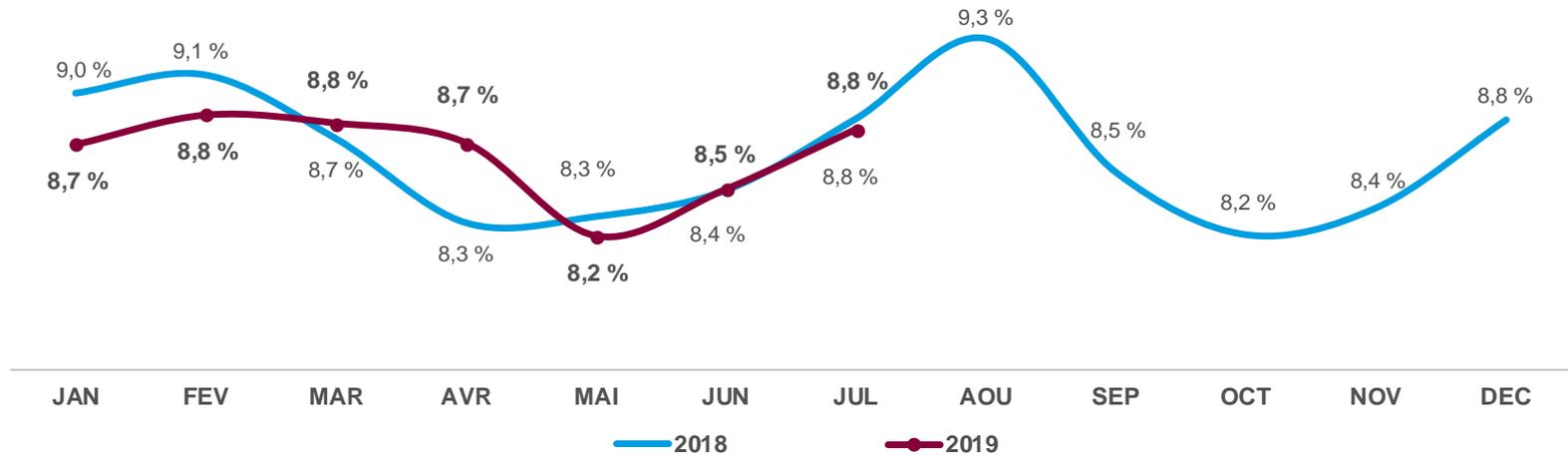
Résultats cumulatifs



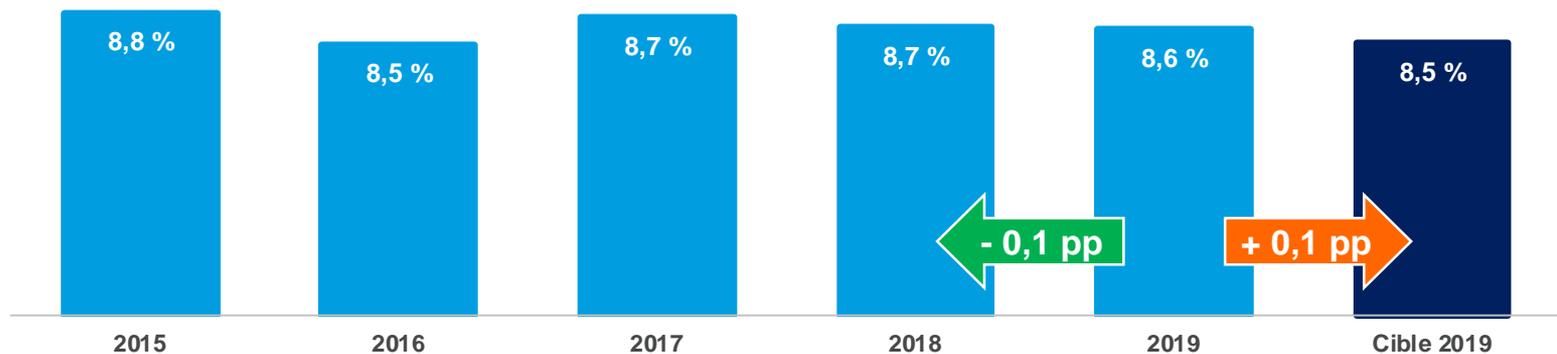
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs



Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 31 juillet

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	840,3	834,3	(6,0)
Dépenses	840,3	828,6	11,7
Excédent		5,7	5,7

	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	500,8	444,2	88,7

