

# Principaux indicateurs et résultats au 31 décembre 2019



Présentation au CA  
5 février 2020

# Sommaire exécutif

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 décembre 2019

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2019	Cible 2019		2018	
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison (km)	%	100,6	99,7	●	100,4	●
		Bus – Taux de livraison (km)	%	98,38	99,20	■	98,93	■
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	4,434	4,391	●	4,206	●
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	5 081	-		5 486	●
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	964	-		1 073	●
		Méto – Incidents + 5 min. par million de km	Nb	10,6	11,5	●	12,1	●
		Bus – Ponctualité	%	77,2	80,0	■	79,5	■
		TA – Ponctualité	%	81,8	80,0	●	80,4	●
		STM – Plaintes	Nb	62 344	-		46 081	■
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	24,3	-		24,2	■
		Bus – Plaintes par million de déplacements <sup>1</sup>	Nb	238	-		166	■
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,78	-		0,79	●

Note 1 : Pour des raisons d'ordre techniques, une journée des données de déplacements a fait l'objet d'une estimation.

# Sommaire exécutif (suite)

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 décembre 2019

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2019	Cible 2019	2018
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets <span style="color: blue;">au 30 novembre</span> %		96,8	82,0	90,1
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Méto – Offre de service (en millions)	Km	90,9	90,4	88,8
Bus – Offre de service (en millions)		Km	84,7	85,8	85,1	
Achalandage STM (déplacements) <span style="color: blue;">au 30 novembre</span>						
Calculé sur les revenus (en millions)		Nb	425,7	414,1	411,8	
Provenant des validations (en millions)		Nb	346,0	-	337,4	
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficience des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global)	%	8,56	8,50	8,64
		Excédent (en millions) <span style="color: blue;">au 30 novembre</span>	\$	13,7	0,0	4,6
		TA – Coût complet par déplacements	\$	21,59	21,44	20,95

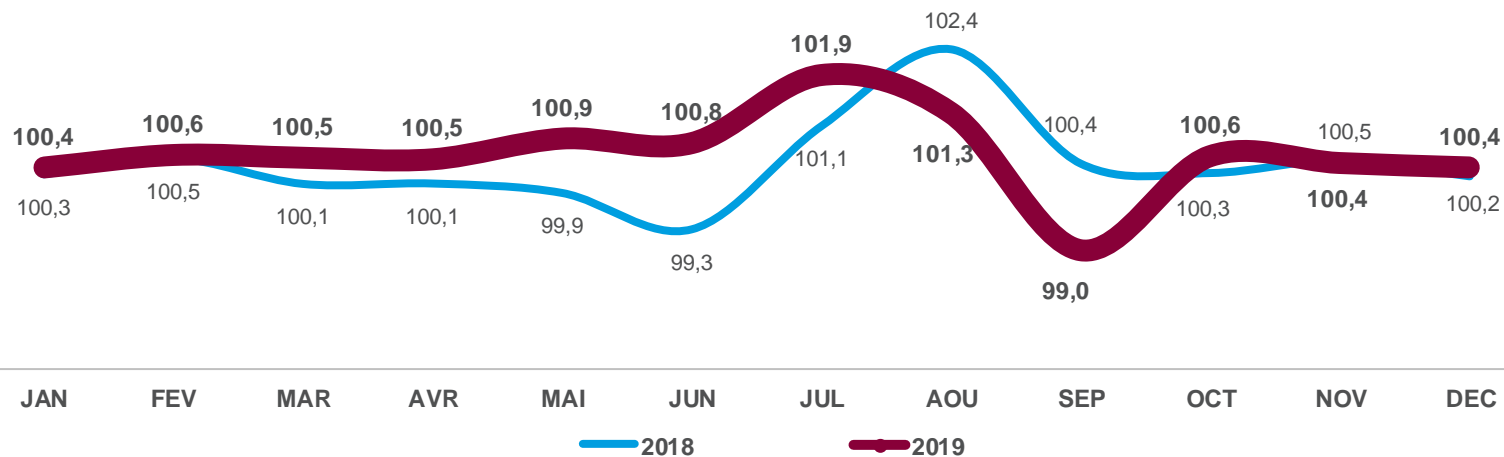


# Principaux indicateurs STM

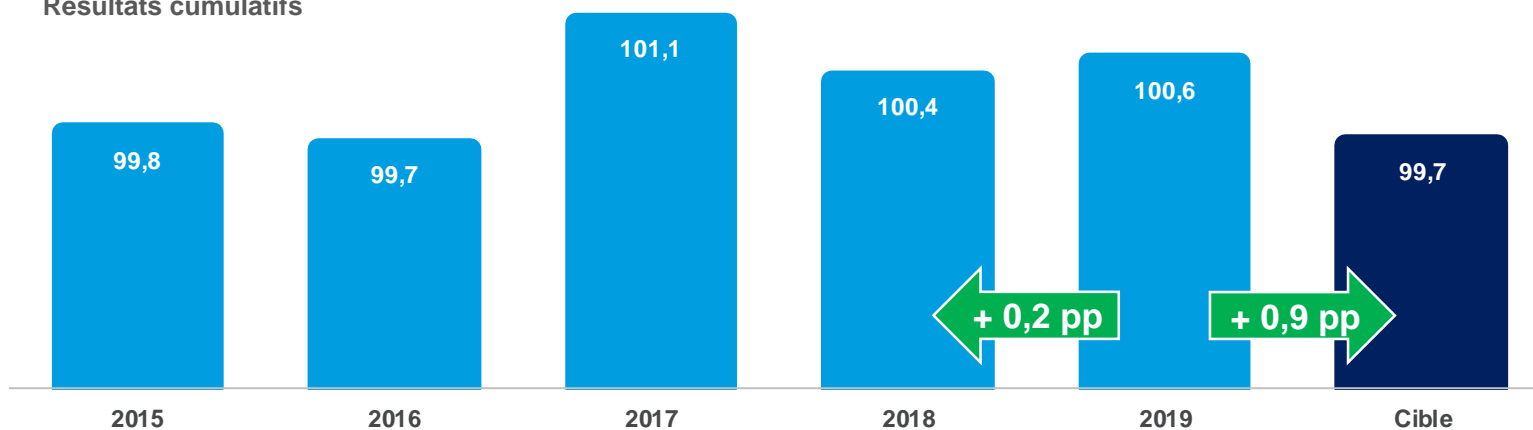
# Méto - Taux de livraison

En %

Résultats au 31 décembre



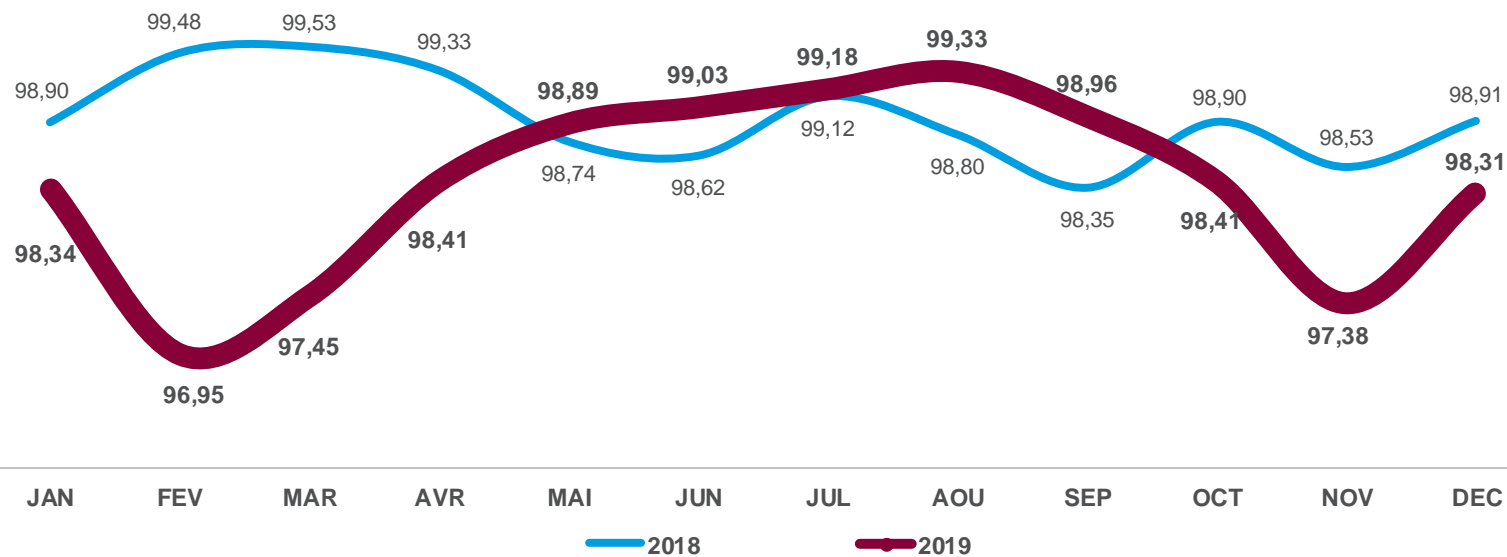
## Résultats cumulatifs



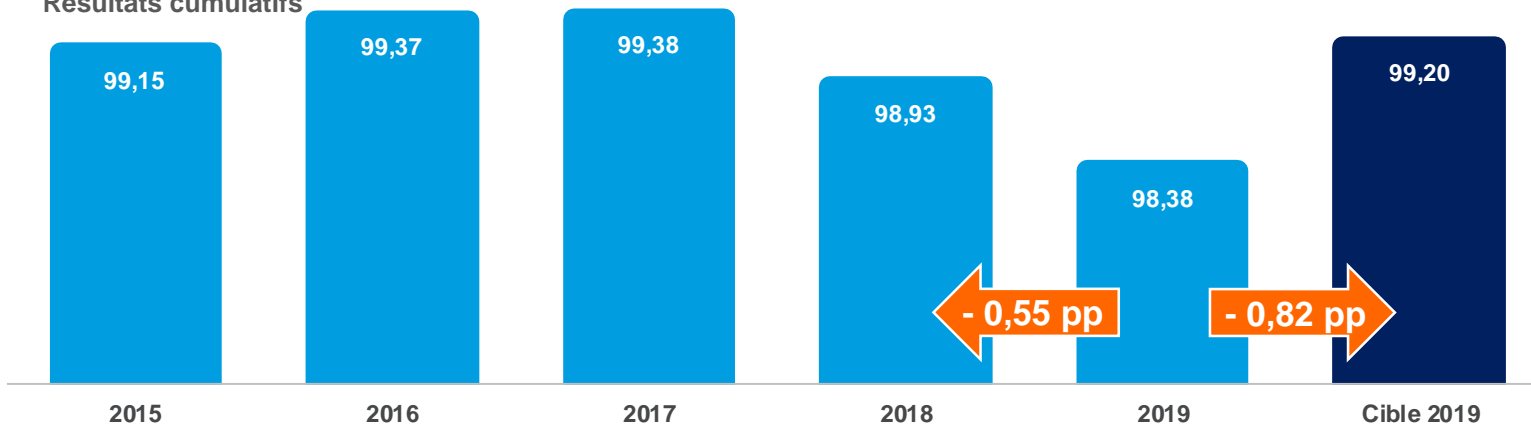
# Bus - Taux de livraison

En %

Résultats au 31 décembre



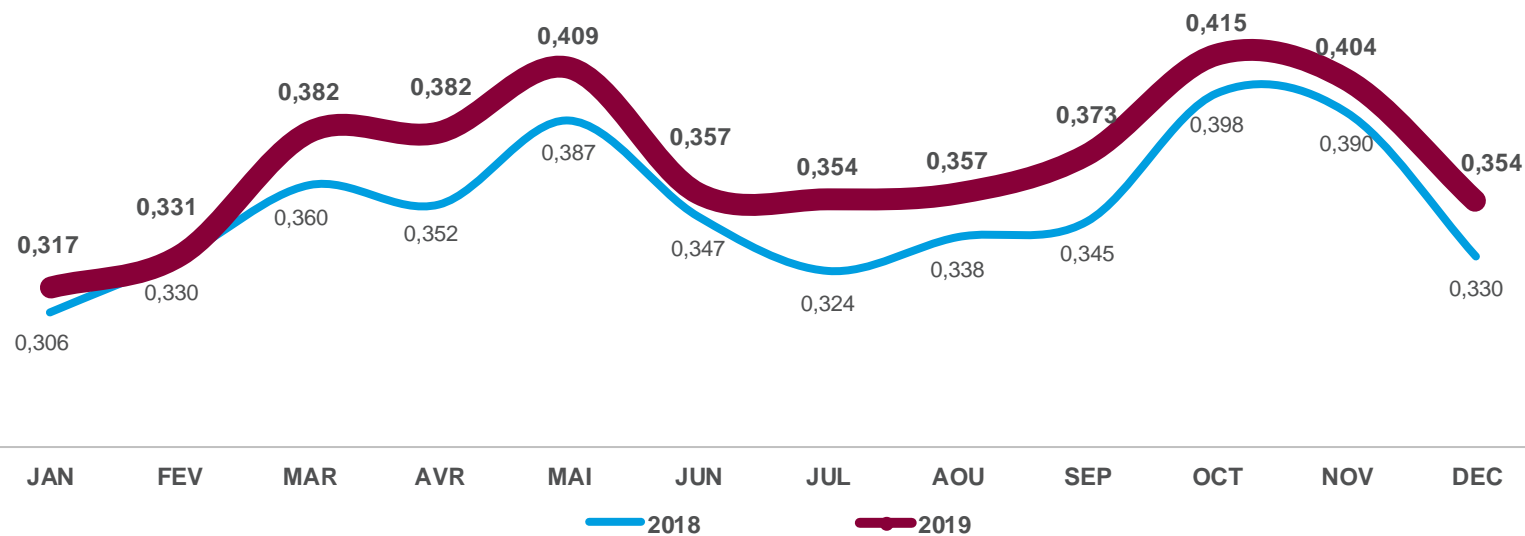
## Résultats cumulatifs



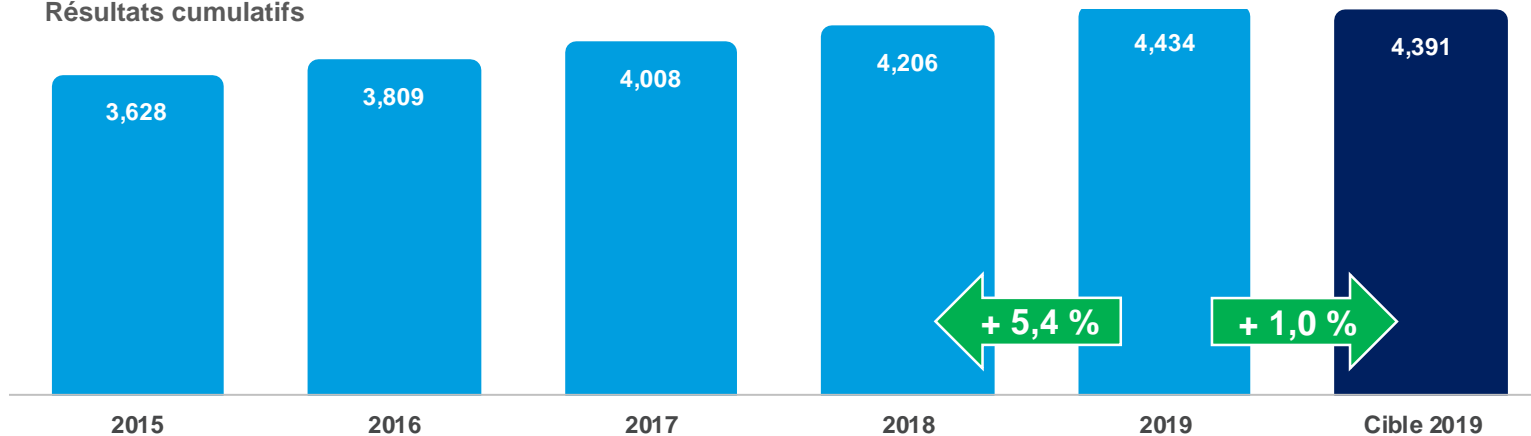
# TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 décembre



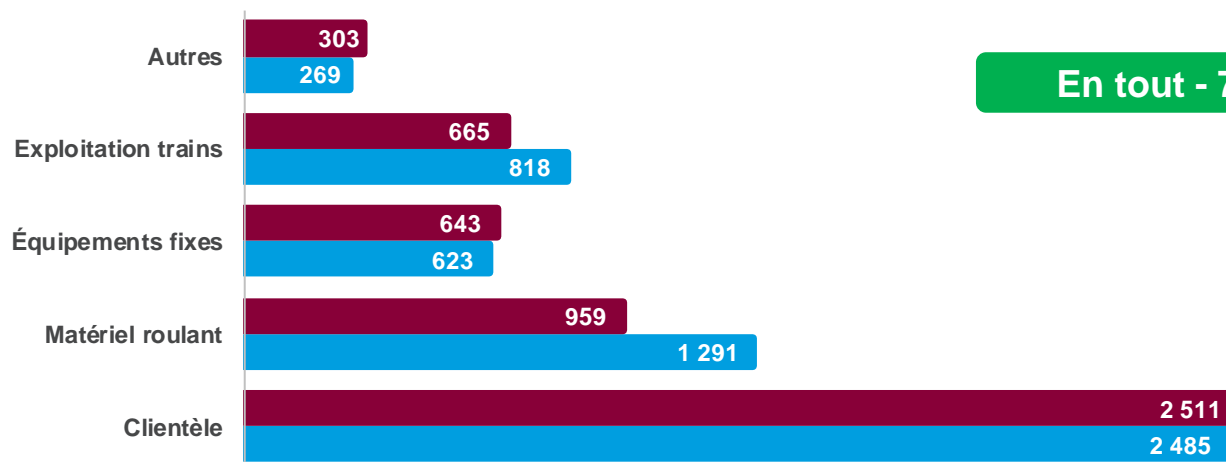
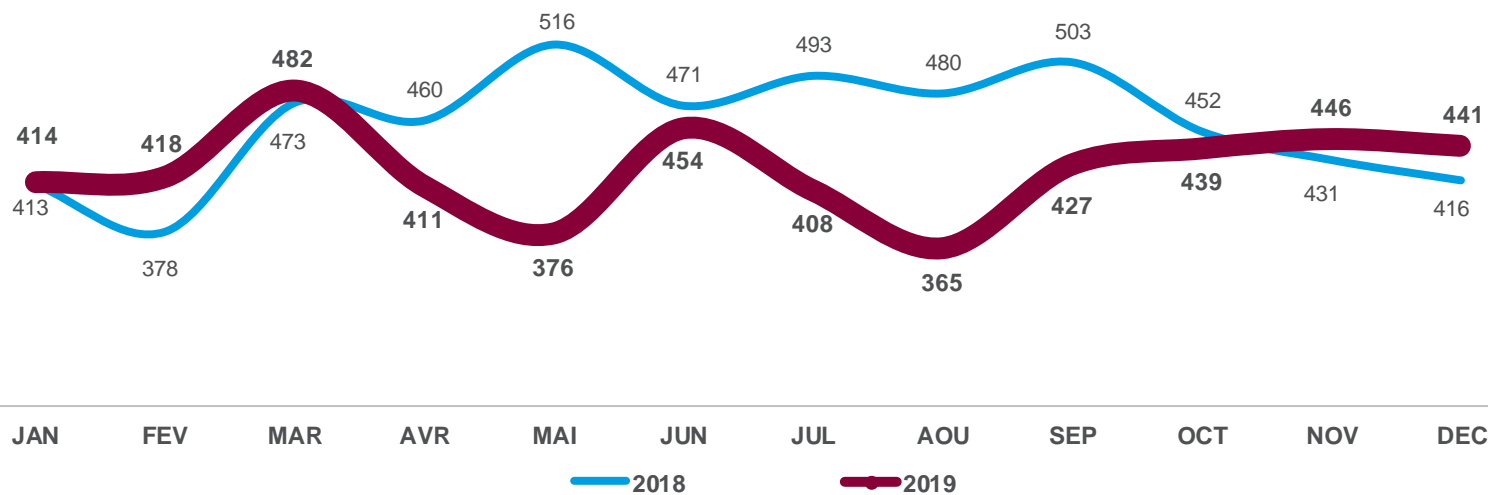
## Résultats cumulatifs



# Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 décembre



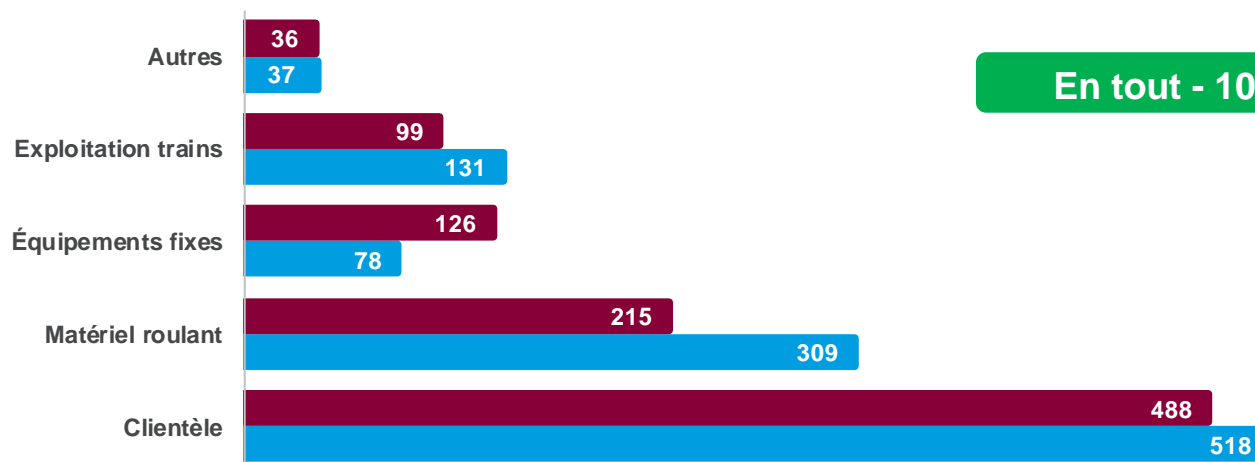
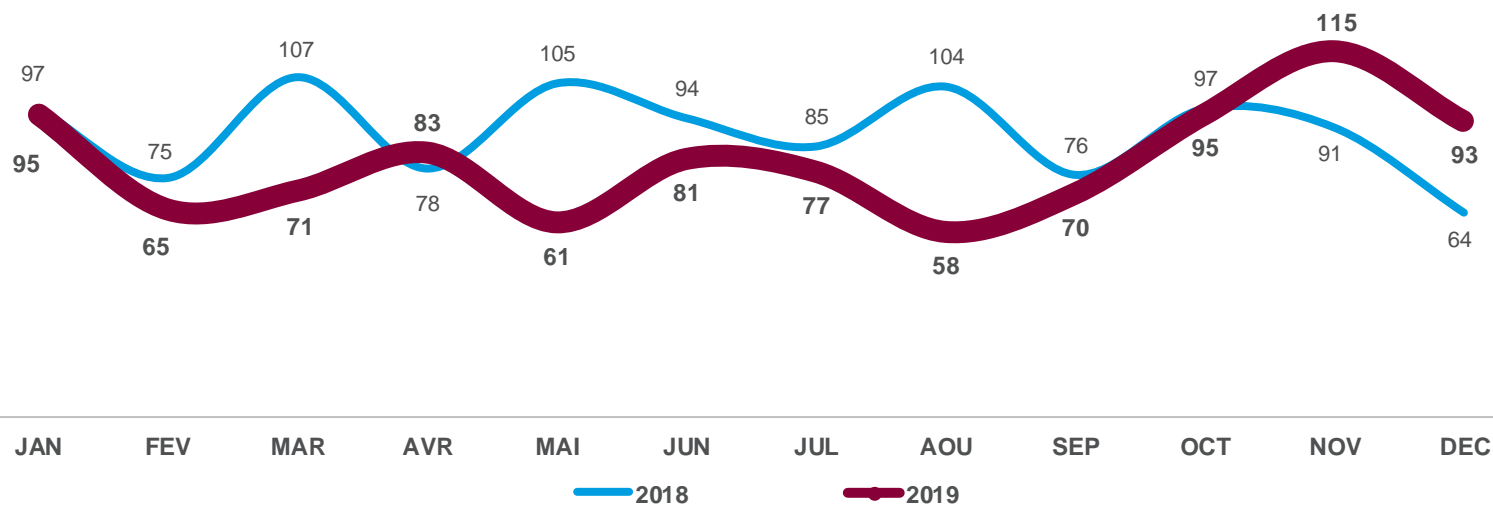
**En tout - 7,4 % vs 2018**



# Méto - Incidents 5 minutes et +

En nombre

Résultats au 31 décembre

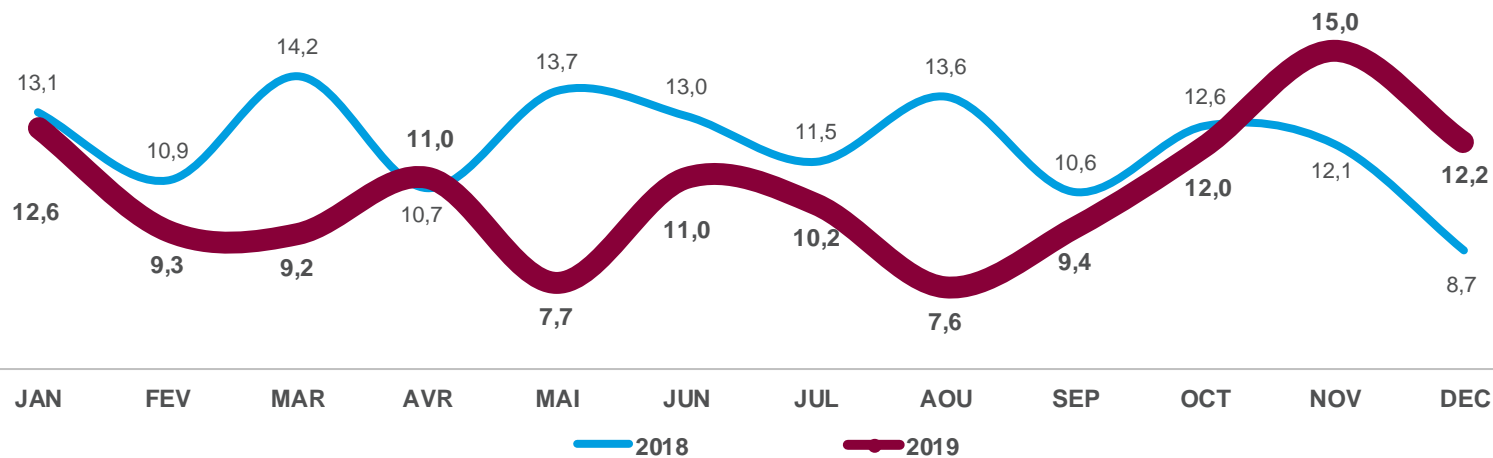


**En tout - 10,2 % vs 2018**

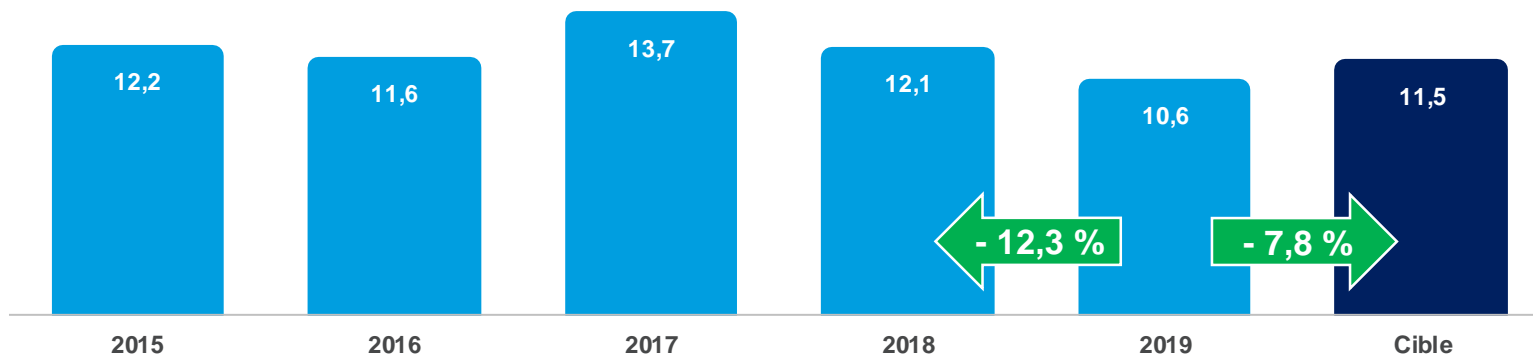
# Métro - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 décembre



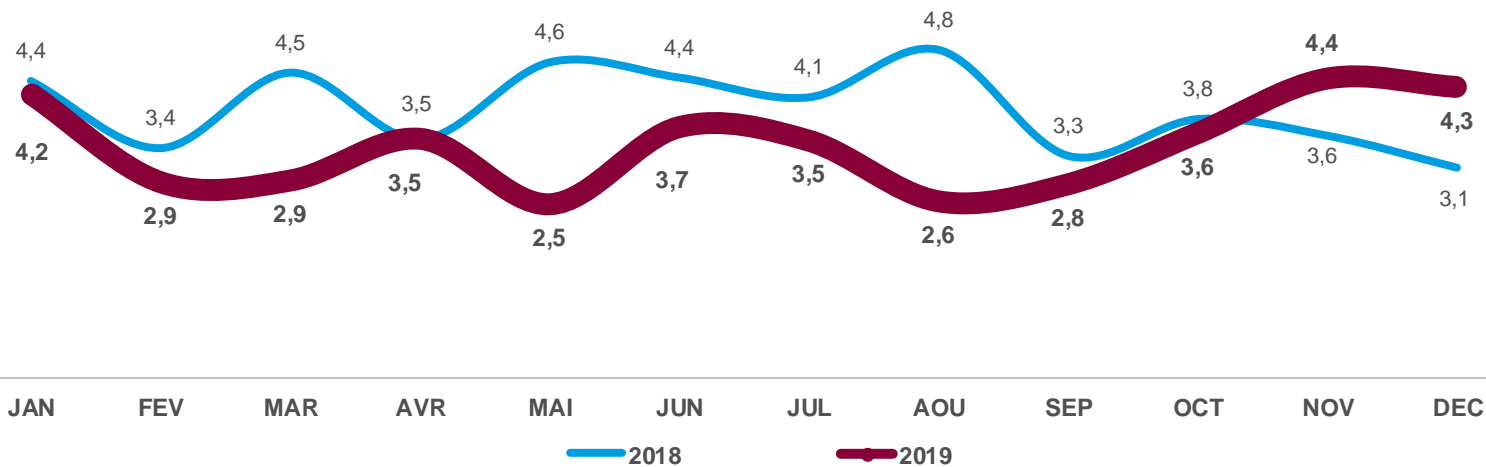
## Résultats cumulatifs



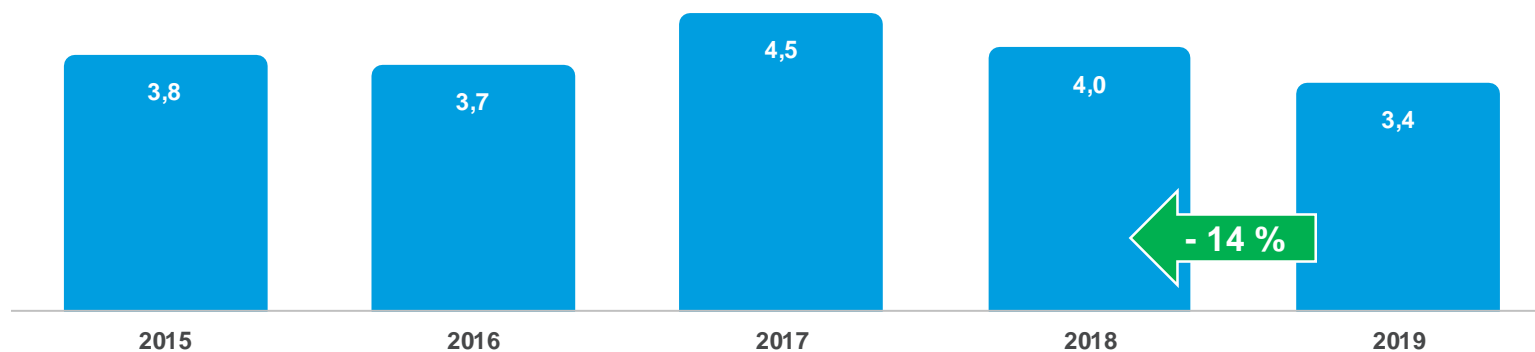
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 décembre



## Résultats cumulatifs



# Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 décembre

Mois courant

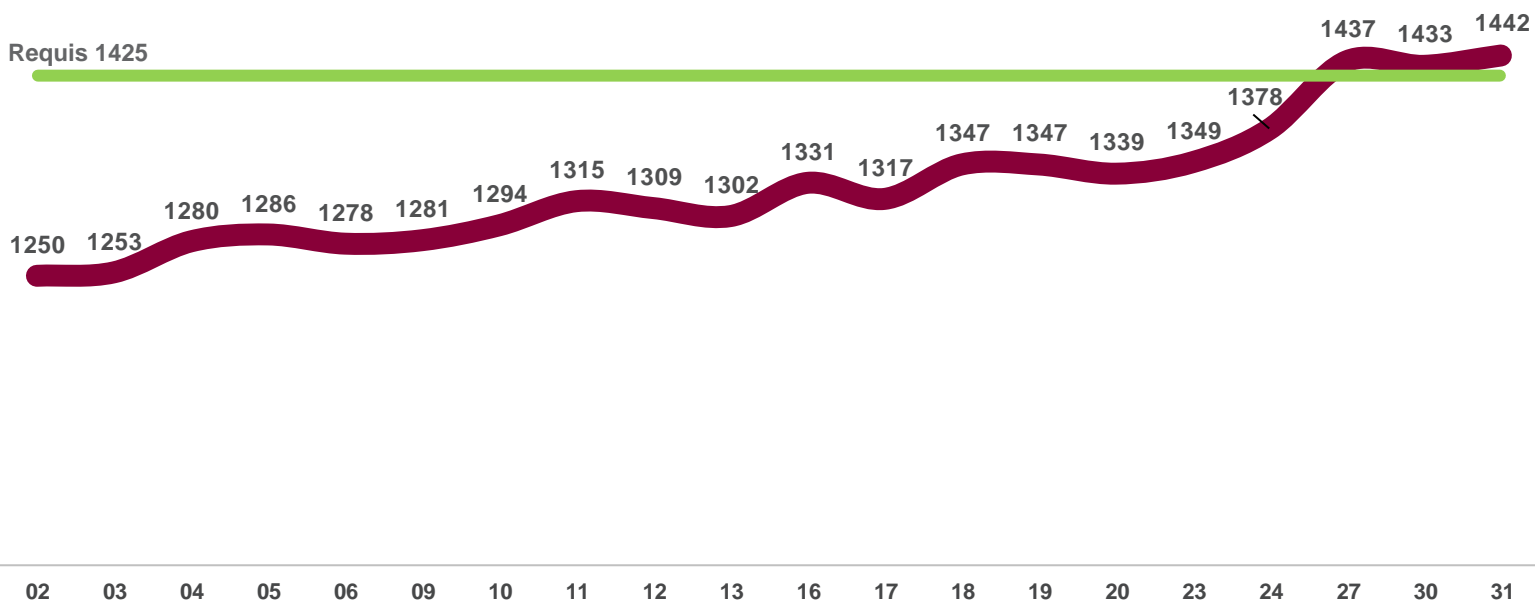
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	<b>99,5 %</b> 5 minutes	<b>91,3 %</b> 5 minutes	<b>99,6 %</b> 5 minutes	<b>89,3 %</b> 5 minutes
Orange	<b>97,6 %</b> 5 minutes	<b>89 %</b> 5 minutes	<b>98,1 %</b> 5 minutes	<b>87 %</b> 5 minutes
Jaune	<b>100 %</b> 5 minutes	<b>98,3 %</b> 10 minutes	<b>99,5 %</b> 5 minutes	<b>98,7 %</b> 10 minutes
Bleue	<b>98,7 %</b> 5 minutes	<b>99 %</b> 7 minutes	<b>98,4 %</b> 5 minutes	<b>96,7 %</b> 5 minutes
Cible	<b>90 %</b>	<b>90 %</b>	<b>90 %</b>	<b>90%</b>

# Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 décembre

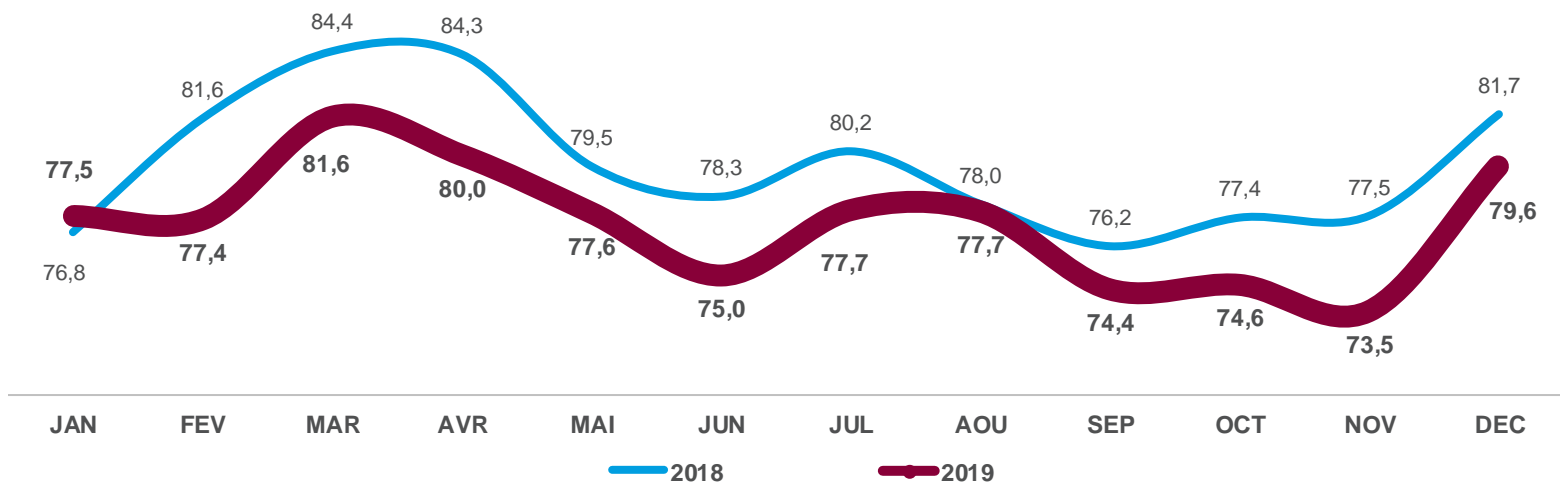
Pointe AM – jours ouvrables



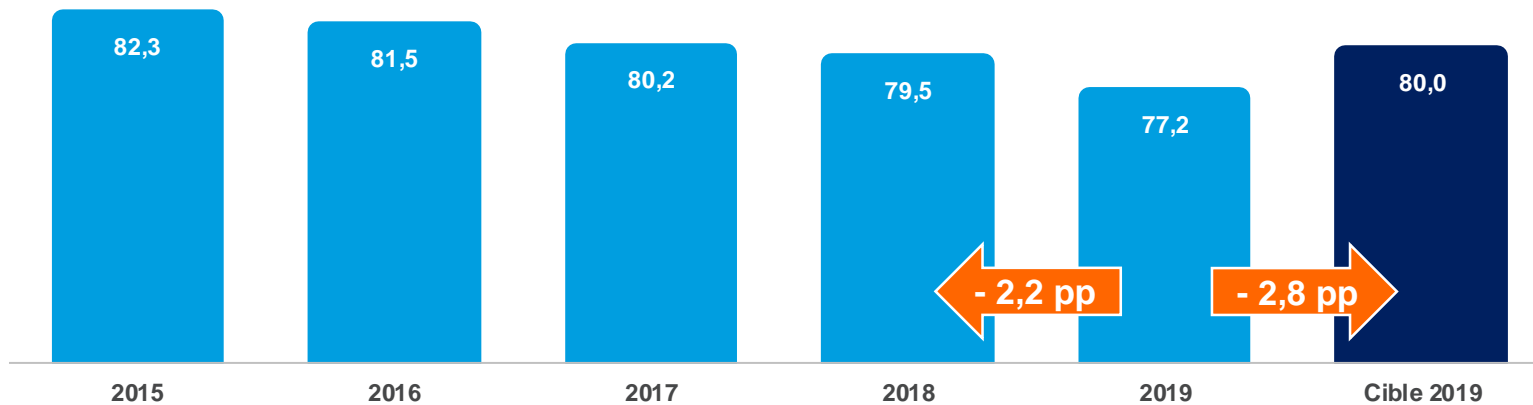
# Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 décembre



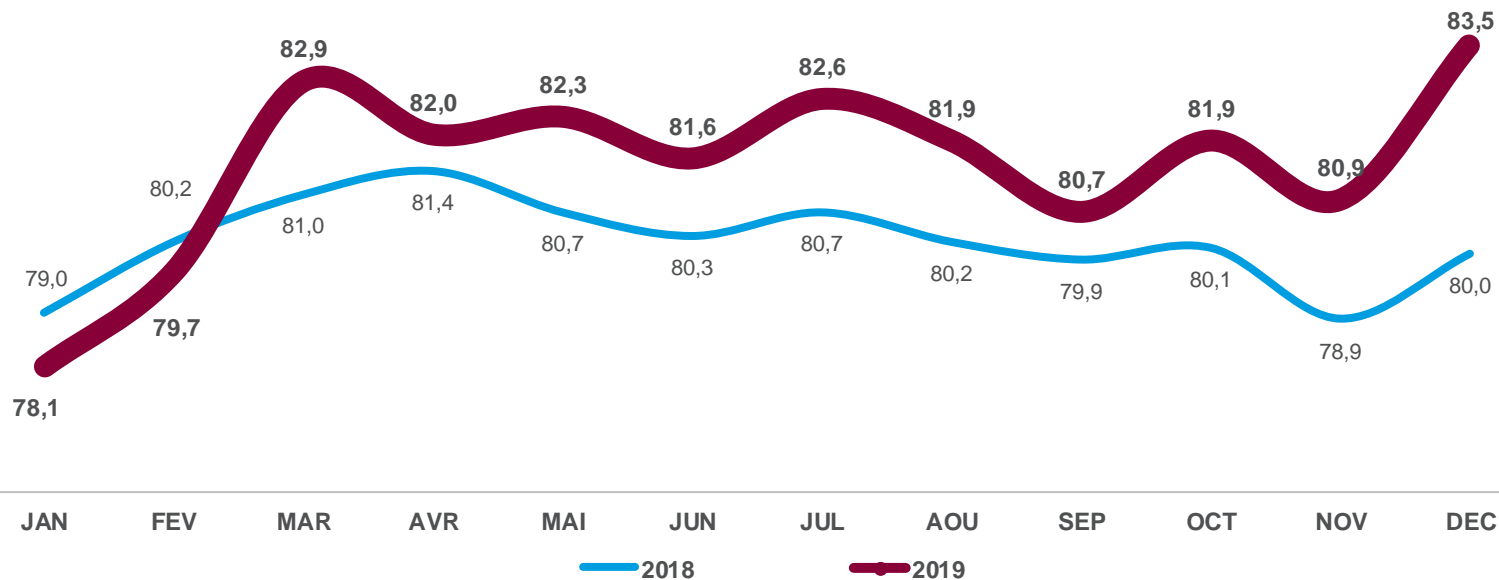
## Résultats cumulatifs



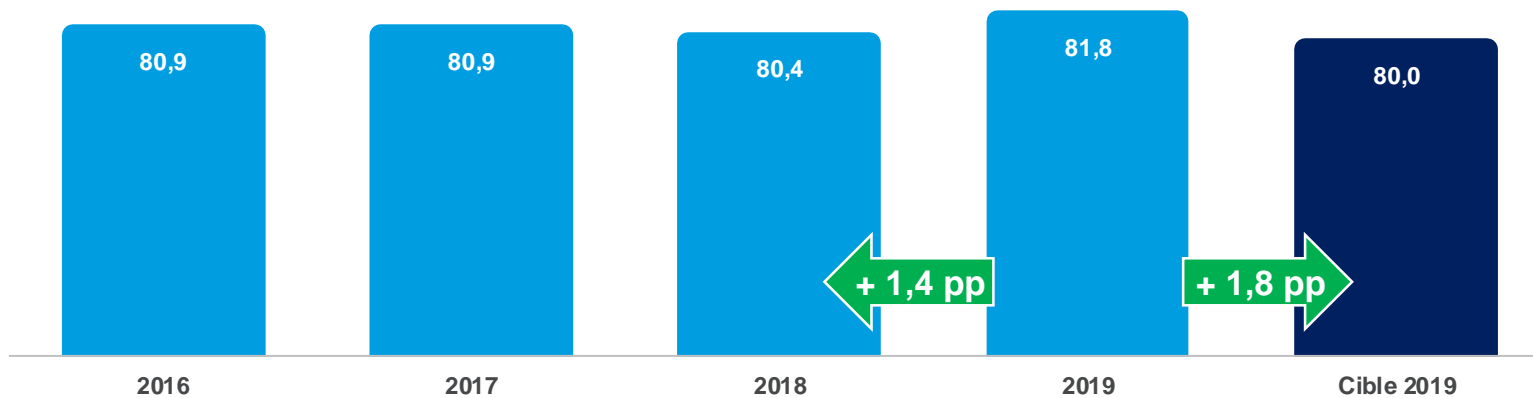
# TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 décembre



## Résultats cumulatifs

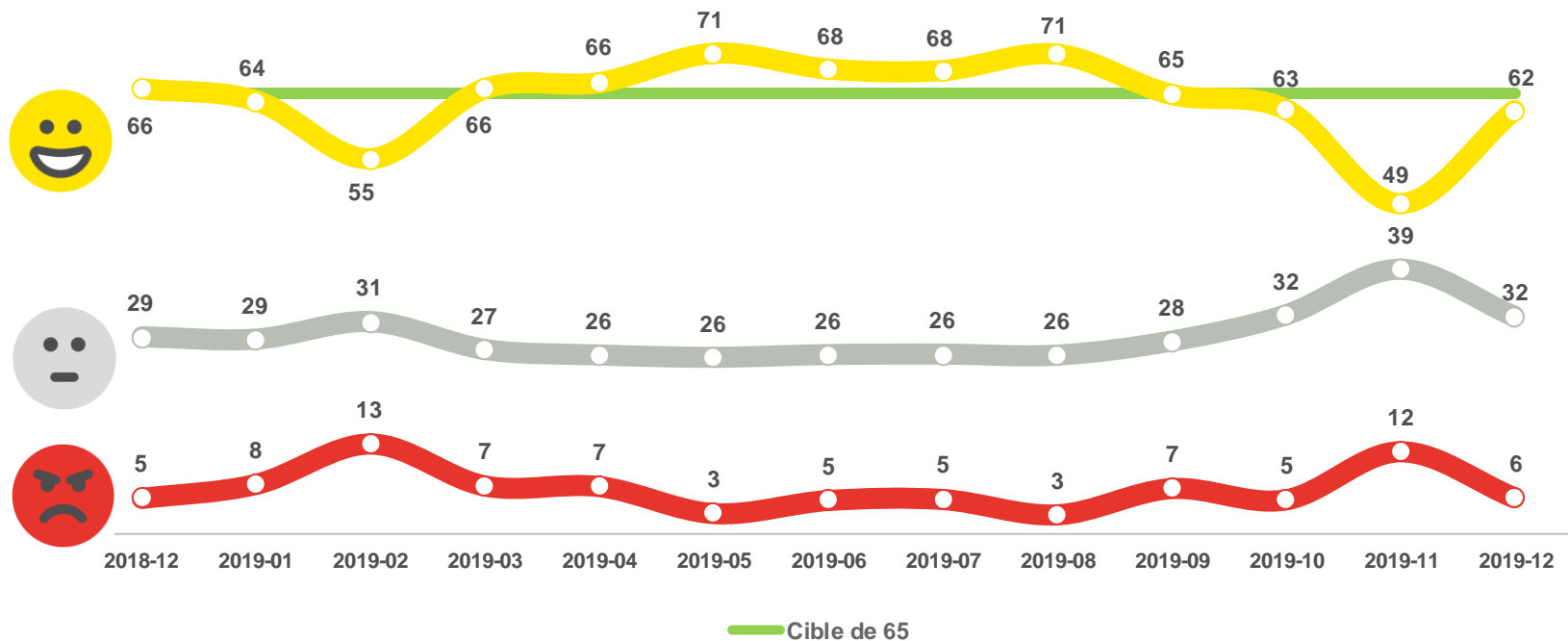


# STM - Expérience client

En %

Résultats au 31 décembre

13 derniers mois

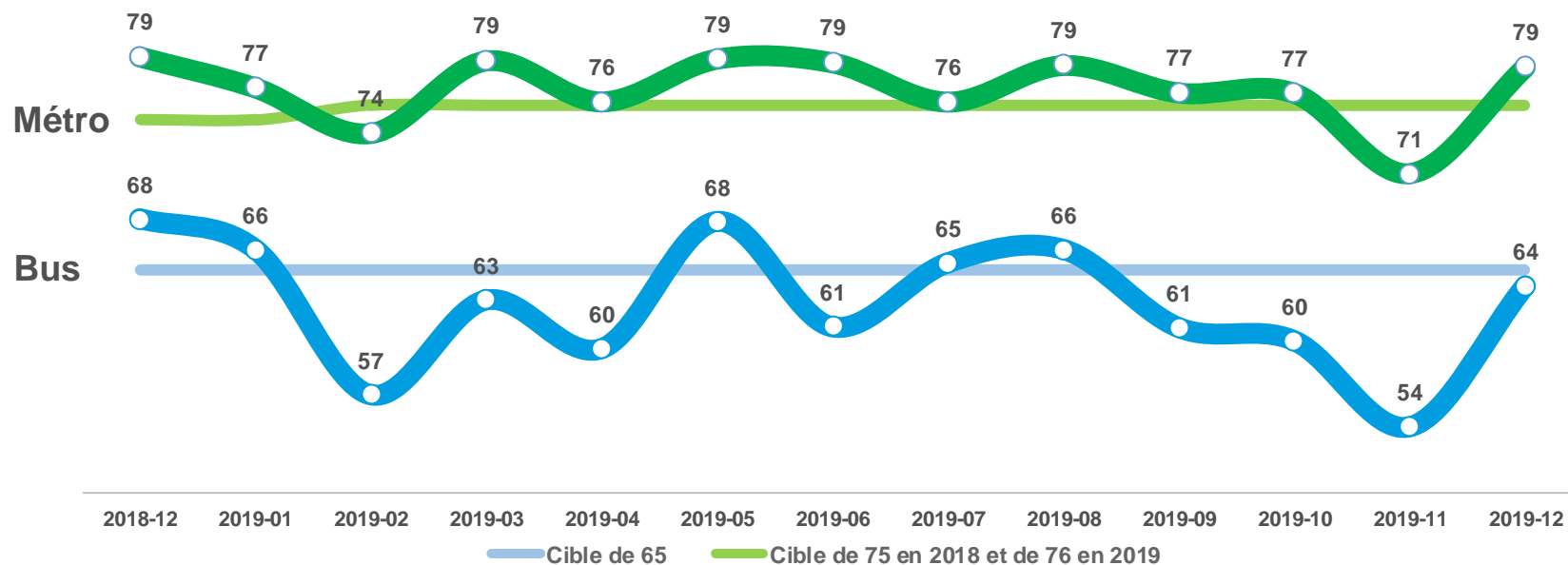




# Métro et bus - Expérience client

En %

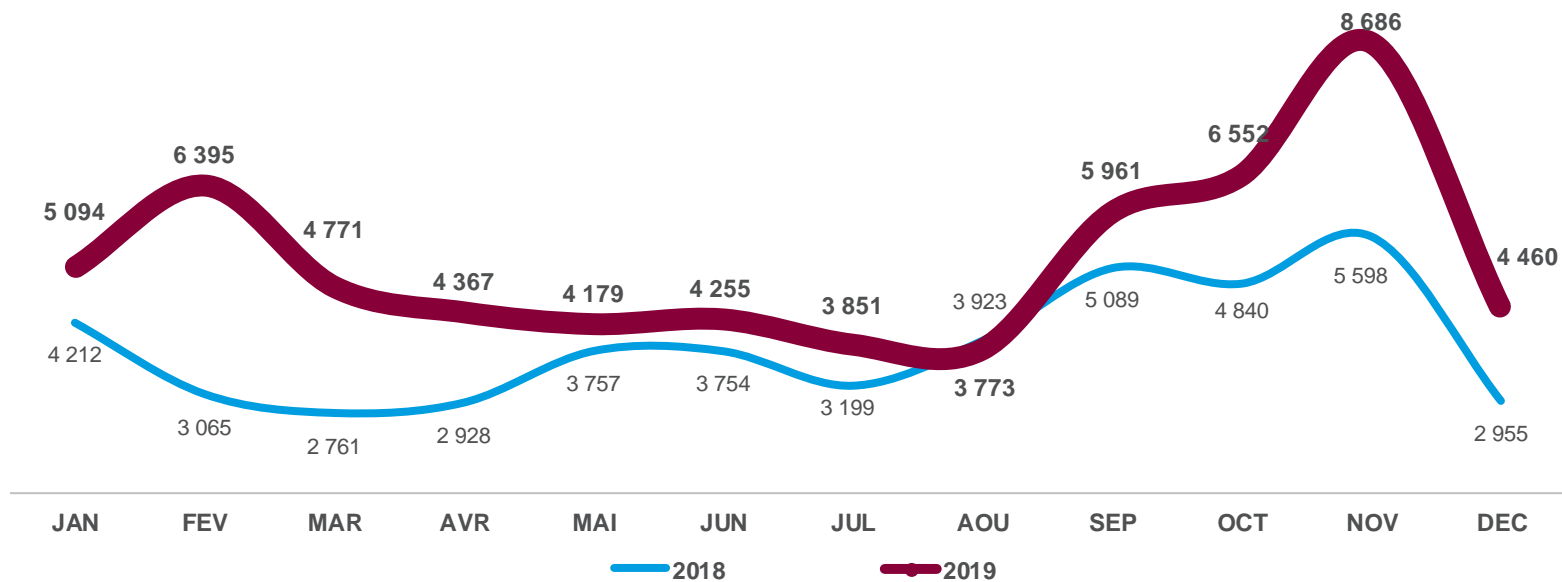
Résultats au 31 décembre



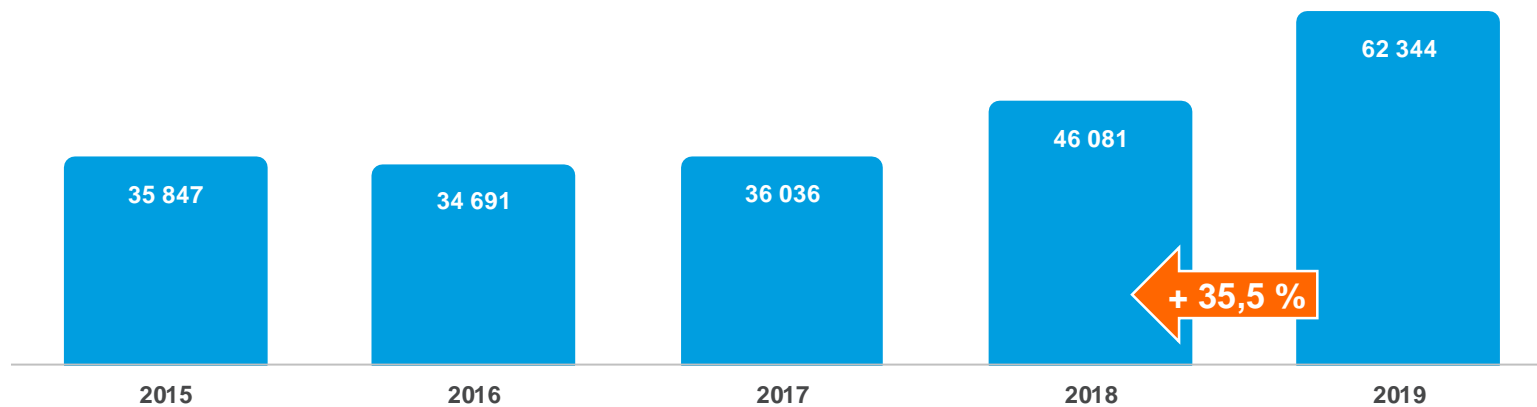
# STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 décembre



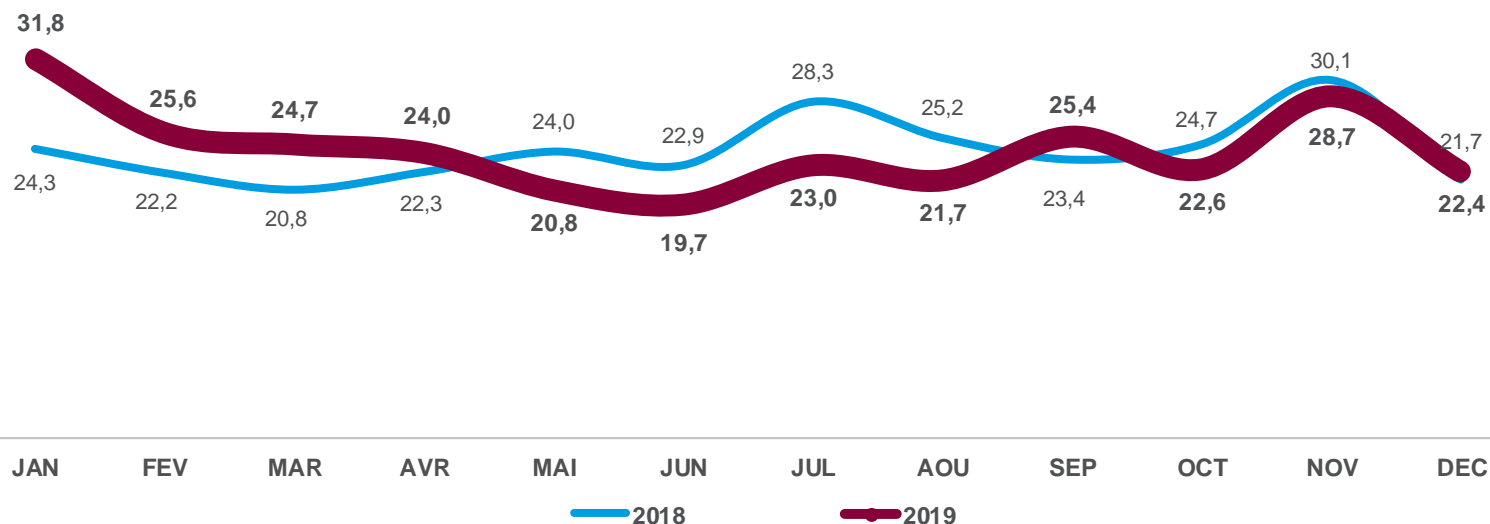
## Résultats cumulatifs



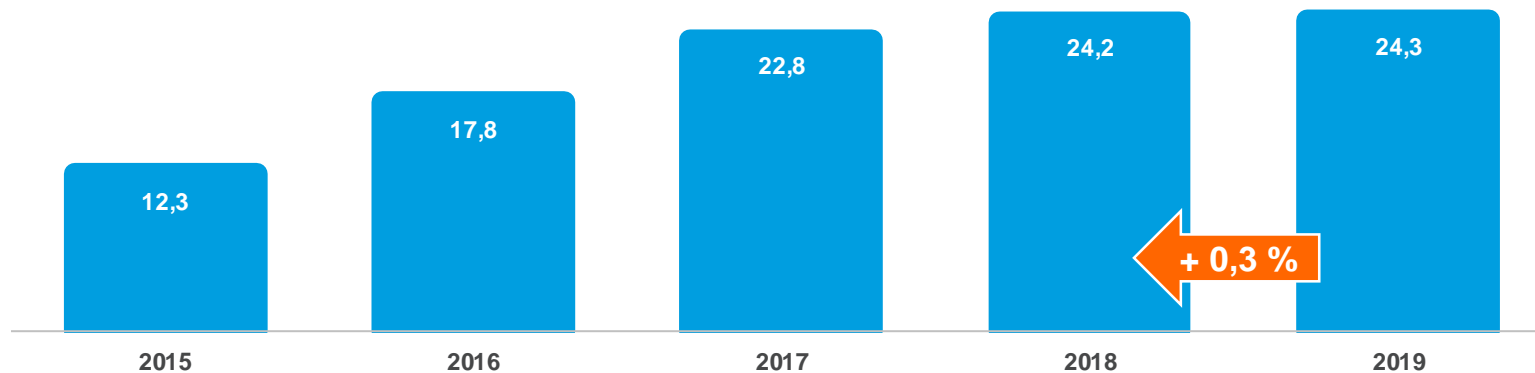
# Métro - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 décembre



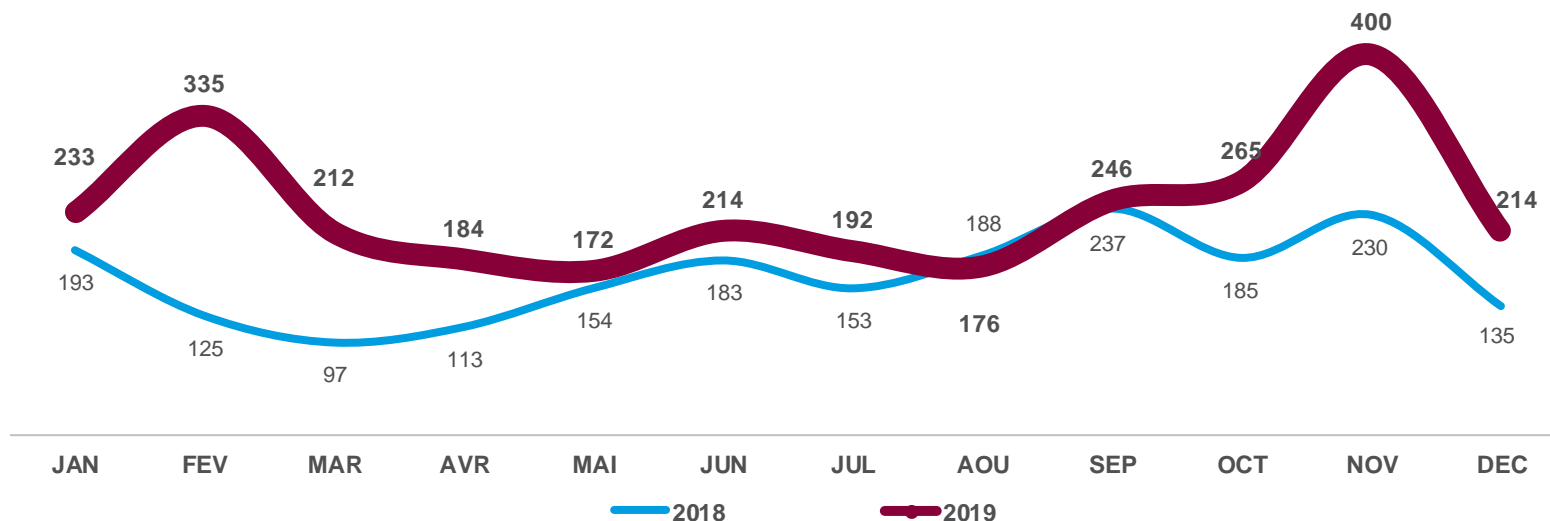
## Résultats cumulatifs



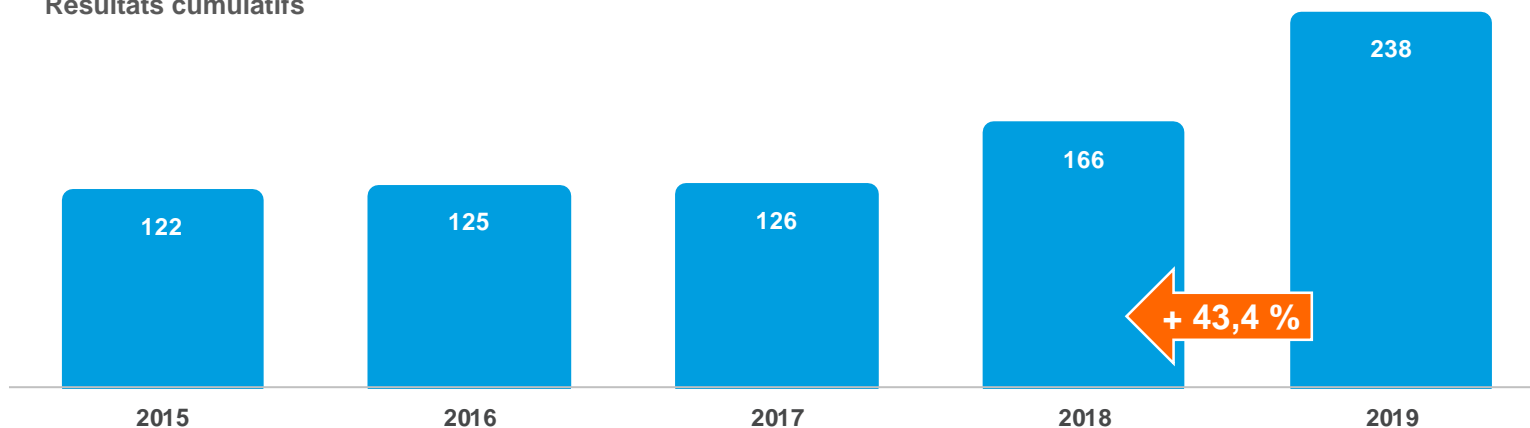
# Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 décembre



## Résultats cumulatifs

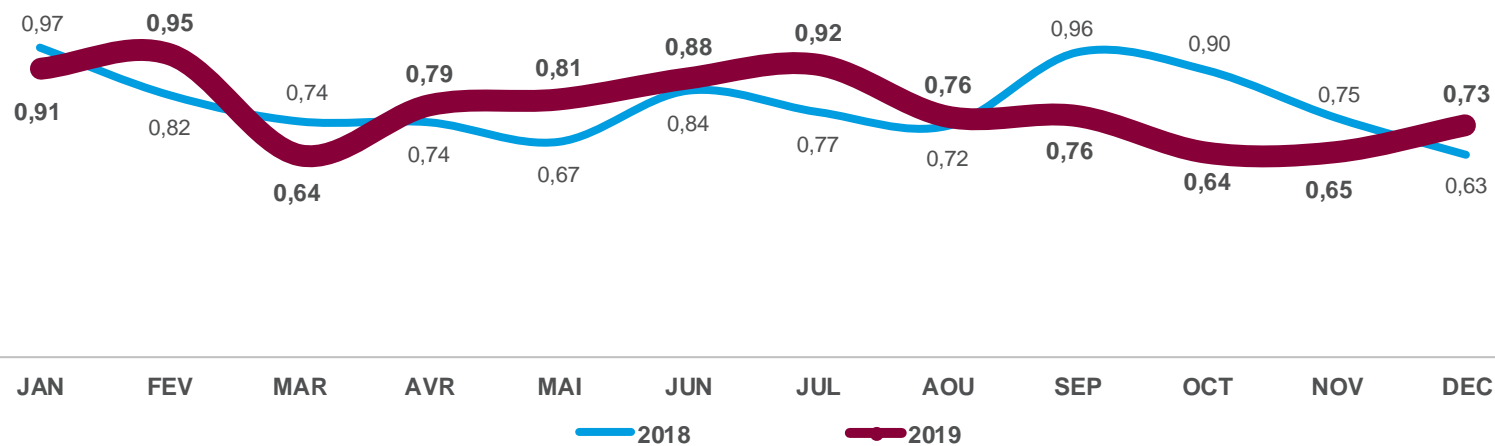


Pour des raisons d'ordre techniques, une journée des données de déplacements a fait l'objet d'une estimation.

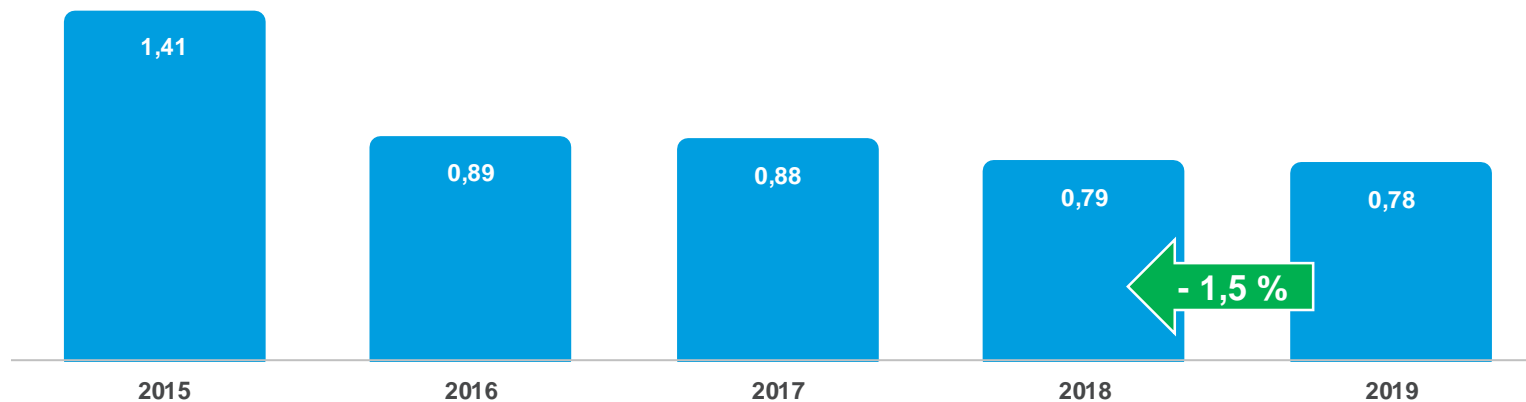
# TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 décembre



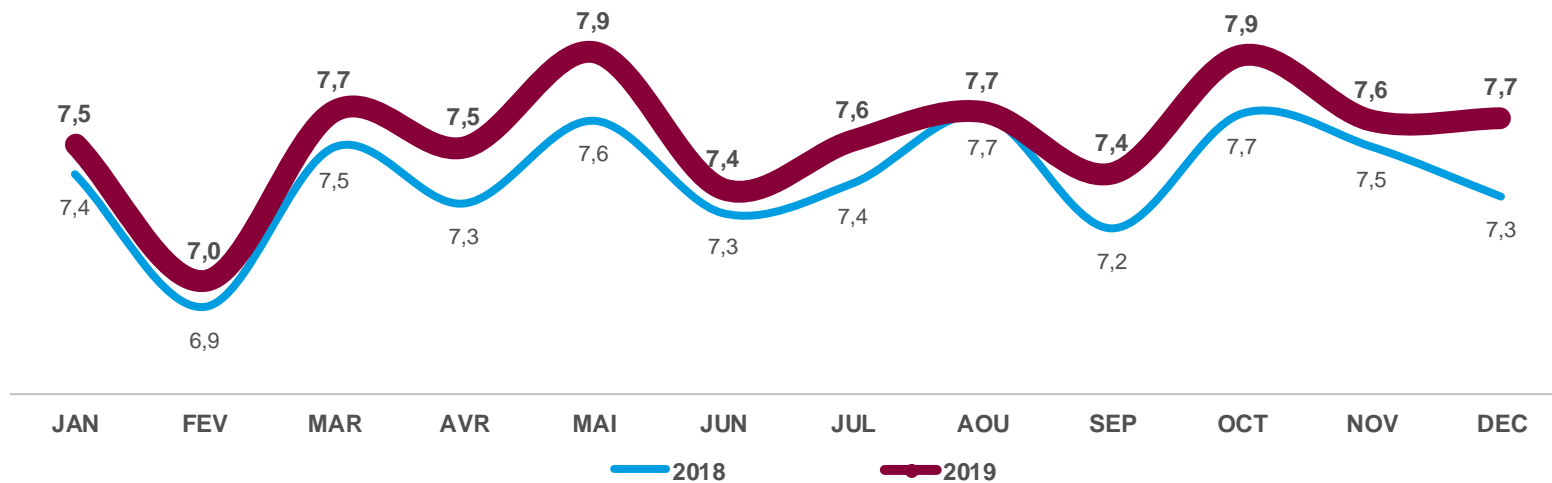
## Résultats cumulatifs



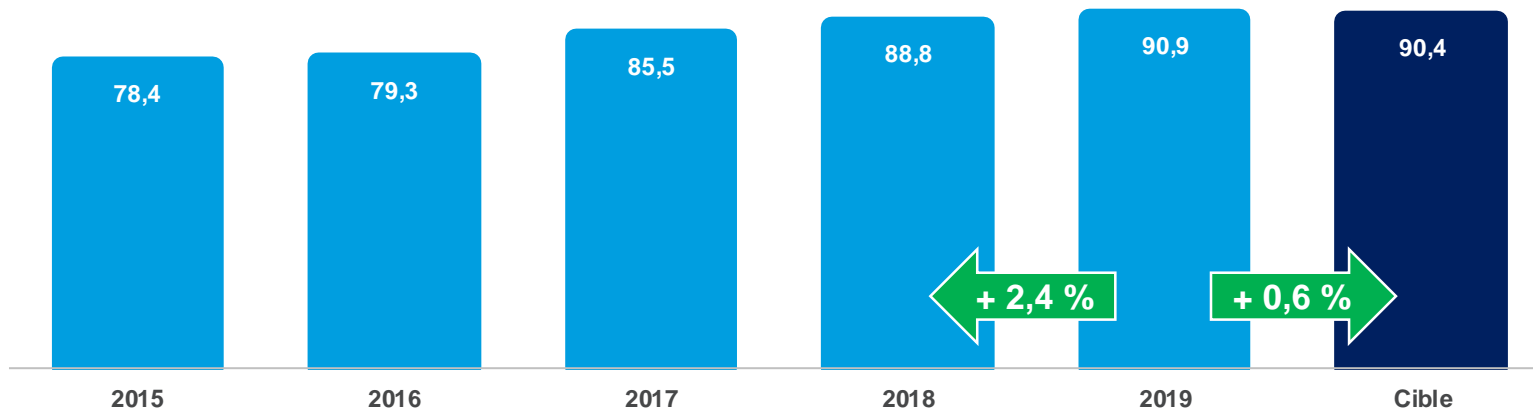
# Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 décembre



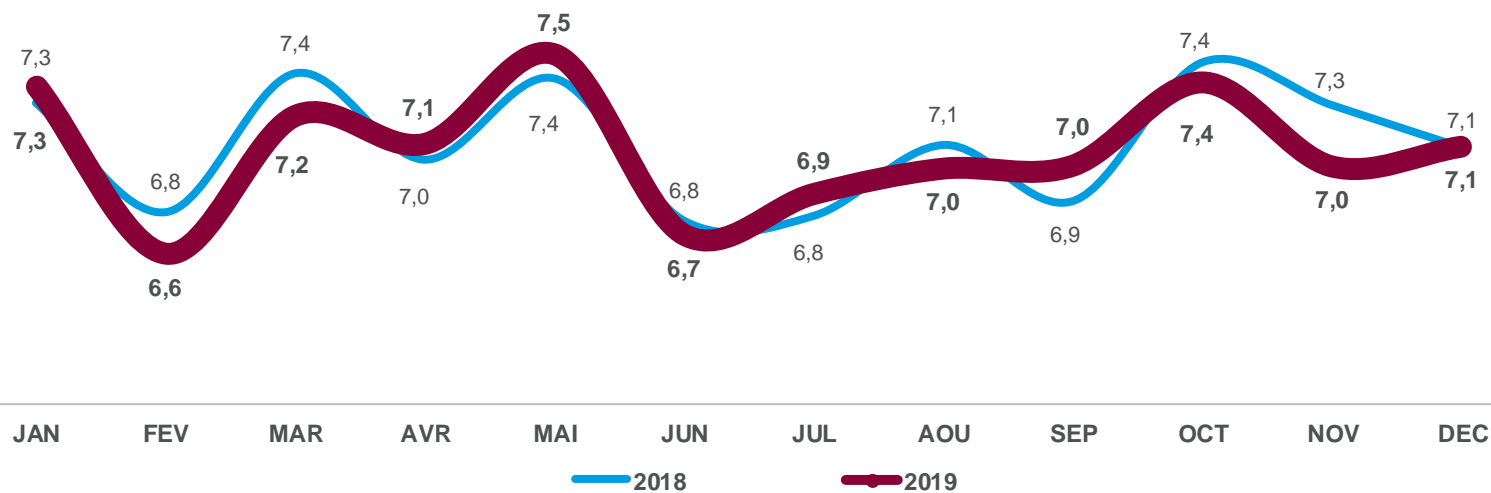
## Résultats cumulatifs



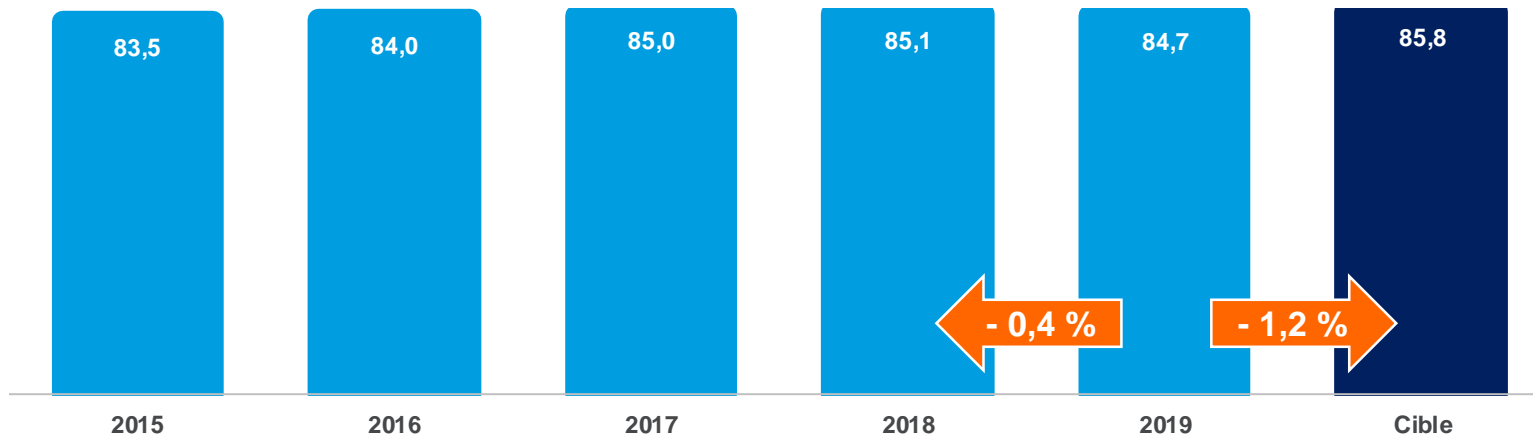
# Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 décembre



## Résultats cumulatifs

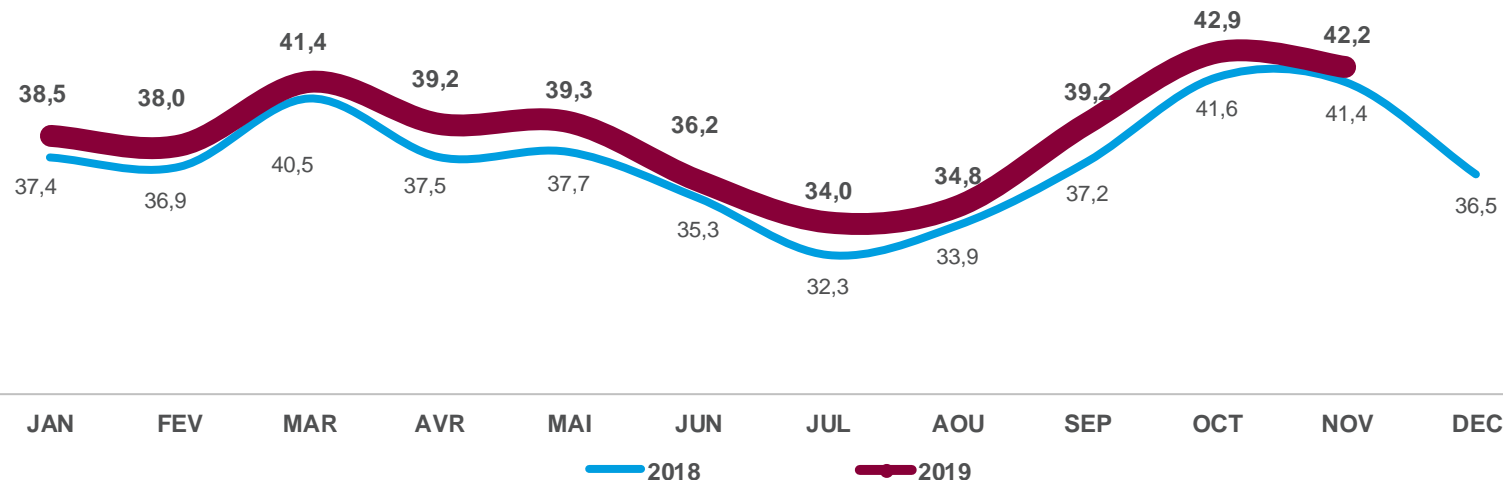


# Achalandage STM

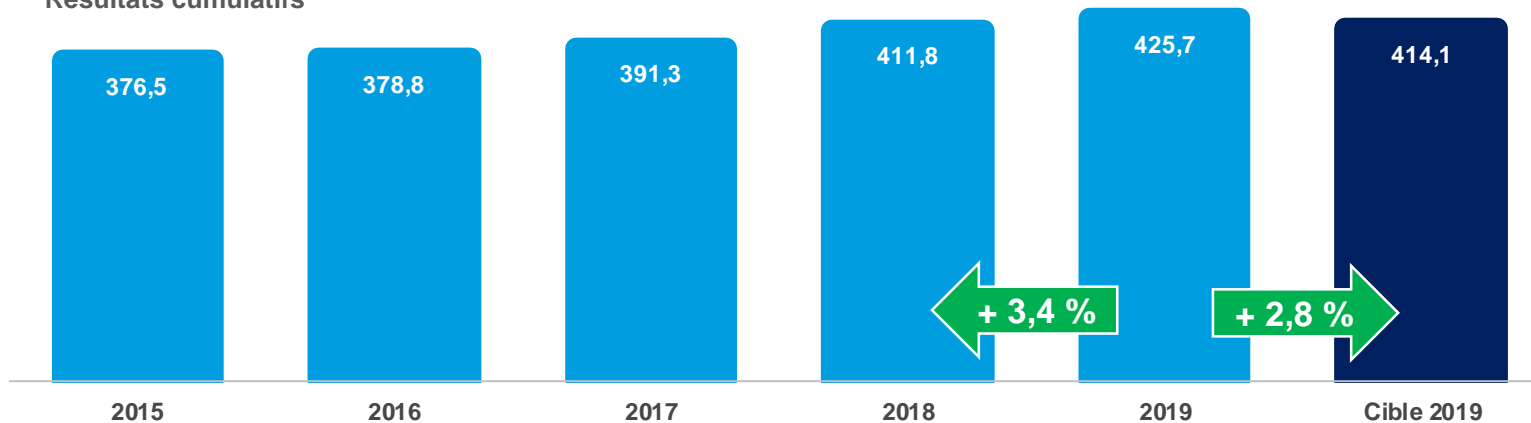
En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

Résultats au 30 novembre

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



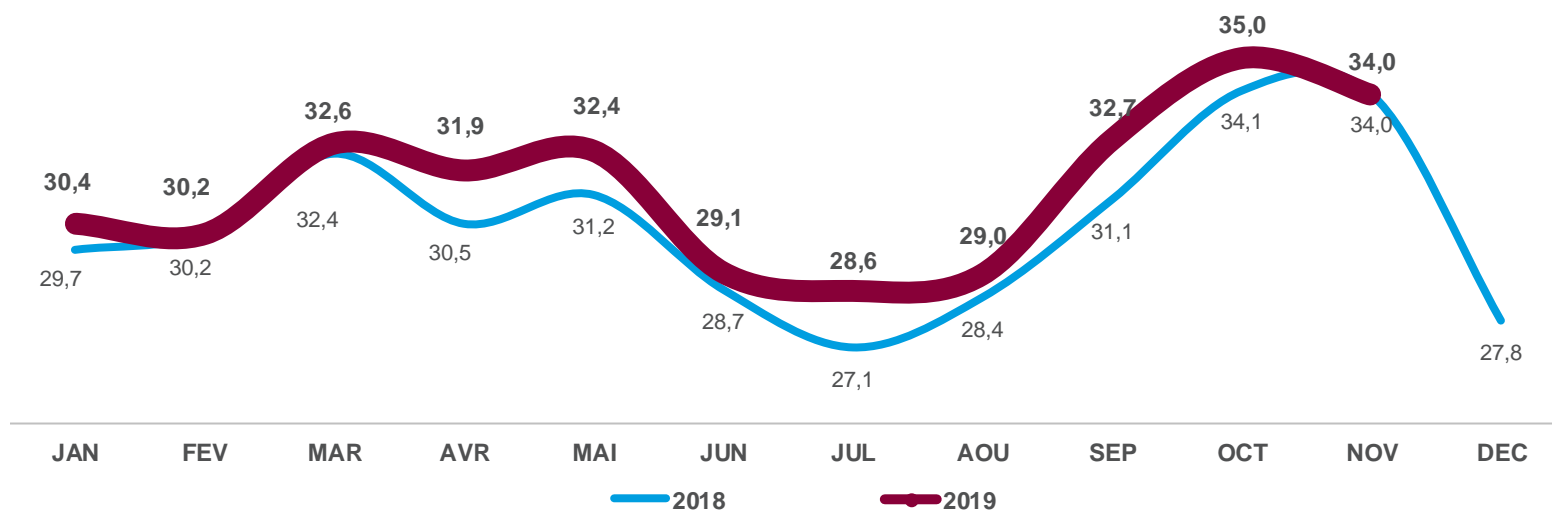


# Achalandage OPUS STM

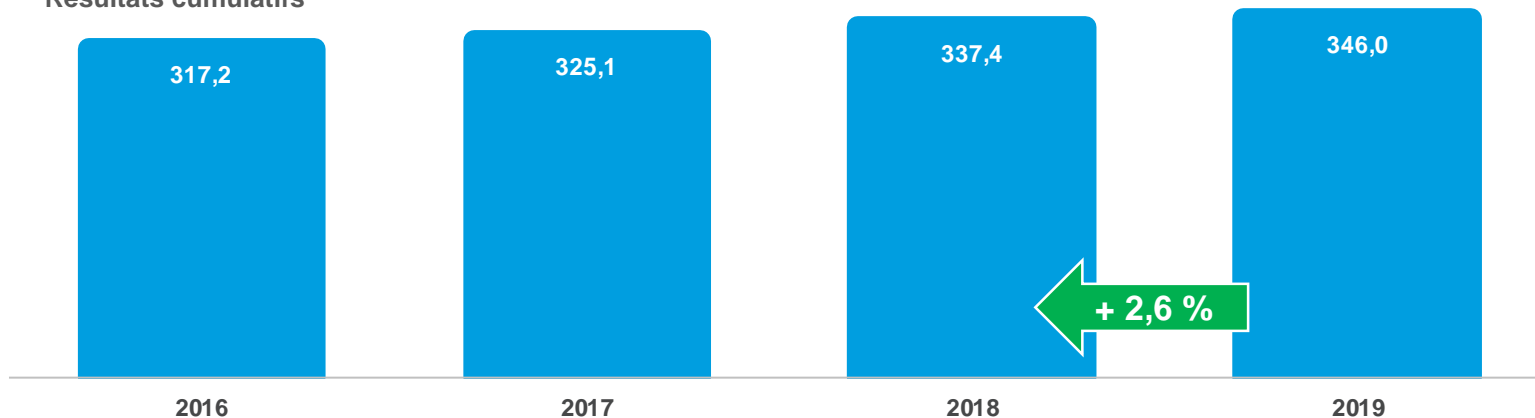
En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

Résultats au 30 novembre

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.



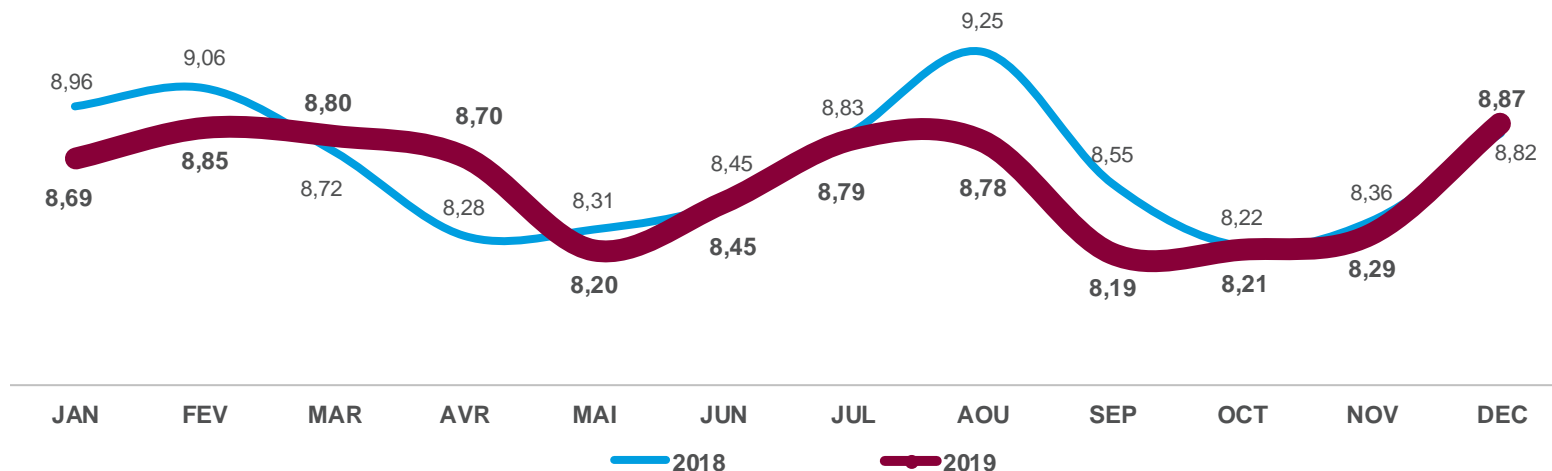
## Résultats cumulatifs



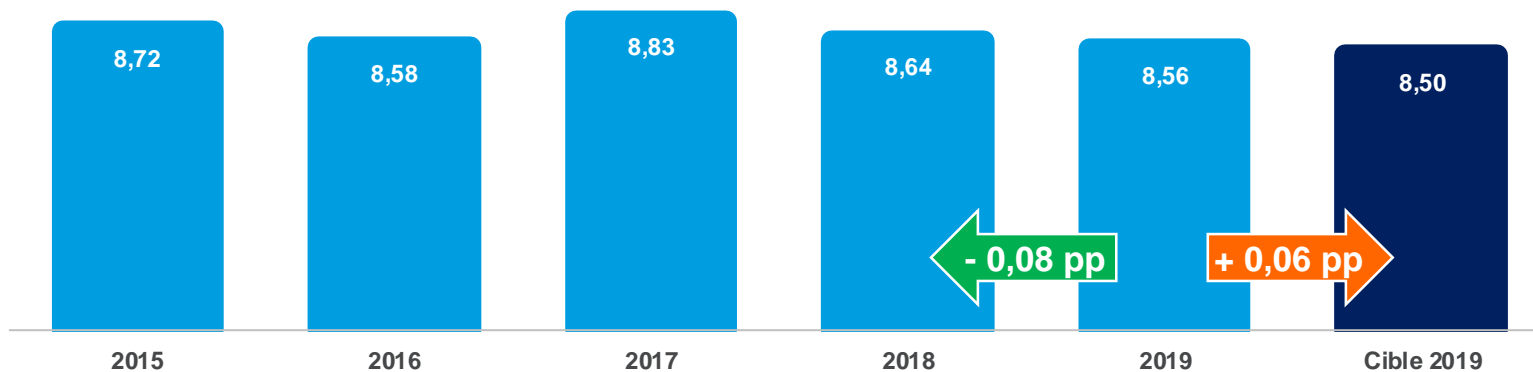
# Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 décembre



## Résultats cumulatifs

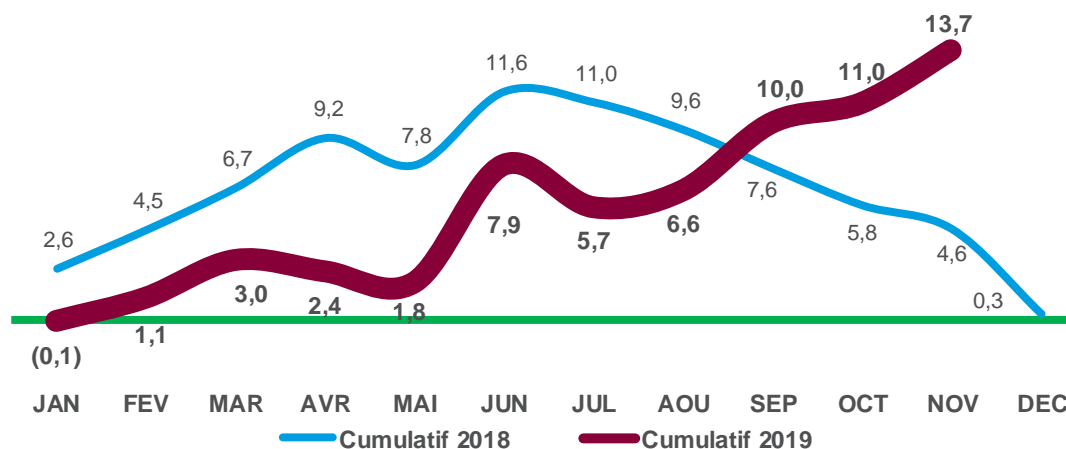


# Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 30 novembre

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	1 310,3	1 304,2	(6,1)
Dépenses	1 310,3	1 290,5	19,8
Excédent	-	13,7	13,7



	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	796,5	771,1	96,8