

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 ¹	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 au 30 novembre %		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) au 30 novembre						
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) au 30 novembre	\$	13,7	0,0	4,6
		TA – Coût complet par déplacements	\$	21,59	21,44	20,95

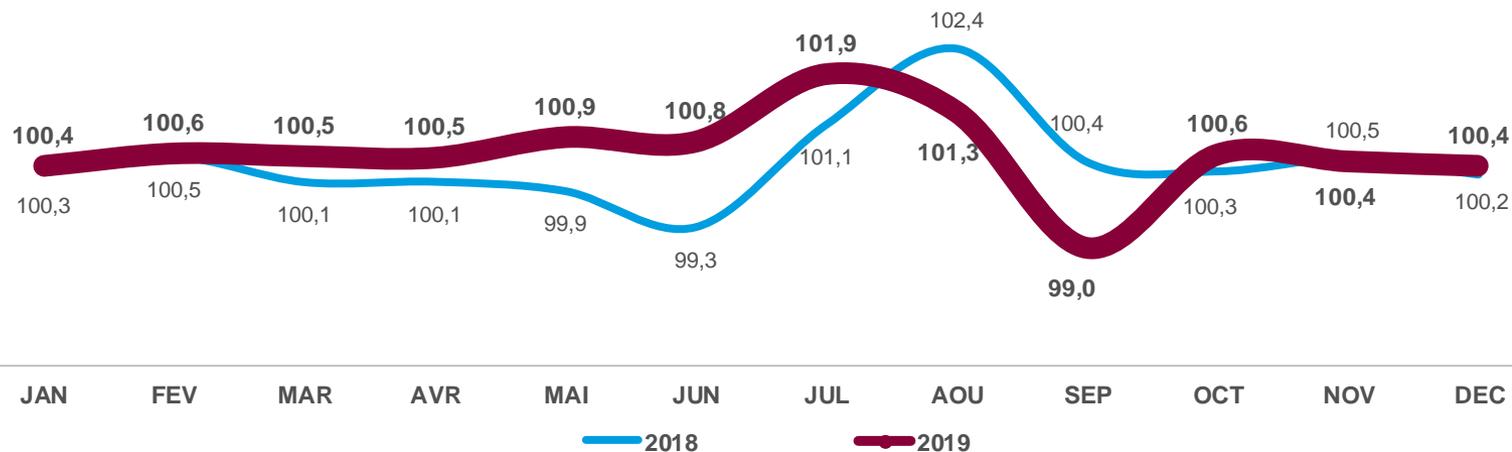


Principaux indicateurs STM

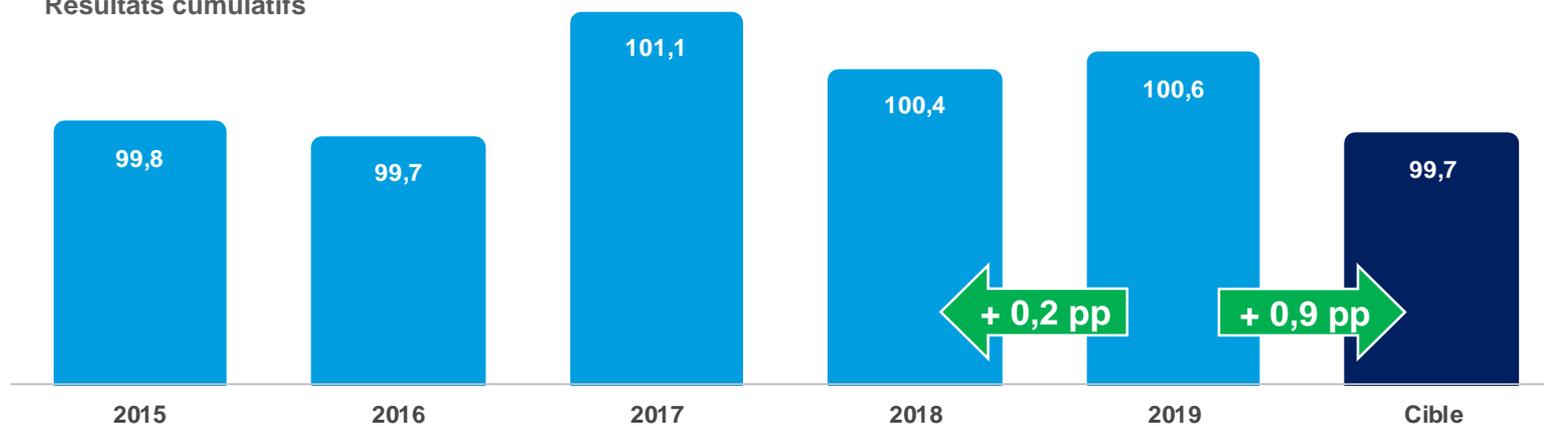
Méto - Taux de livraison

En %

Résultats au 31 décembre



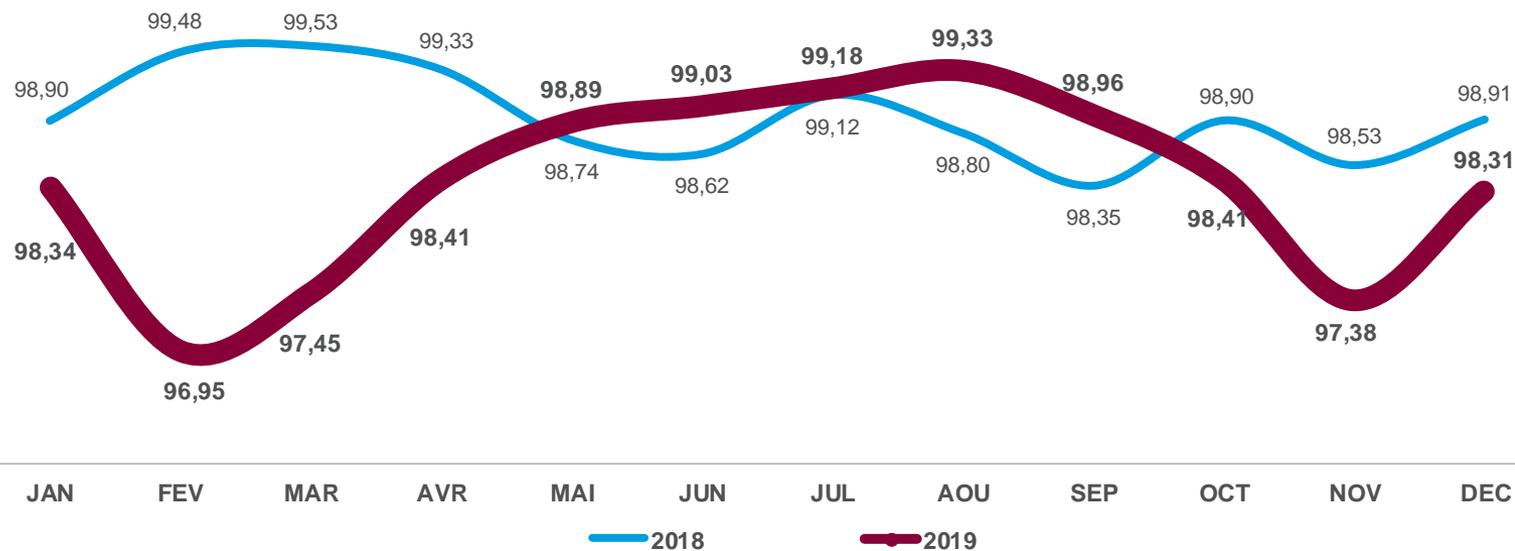
Résultats cumulatifs



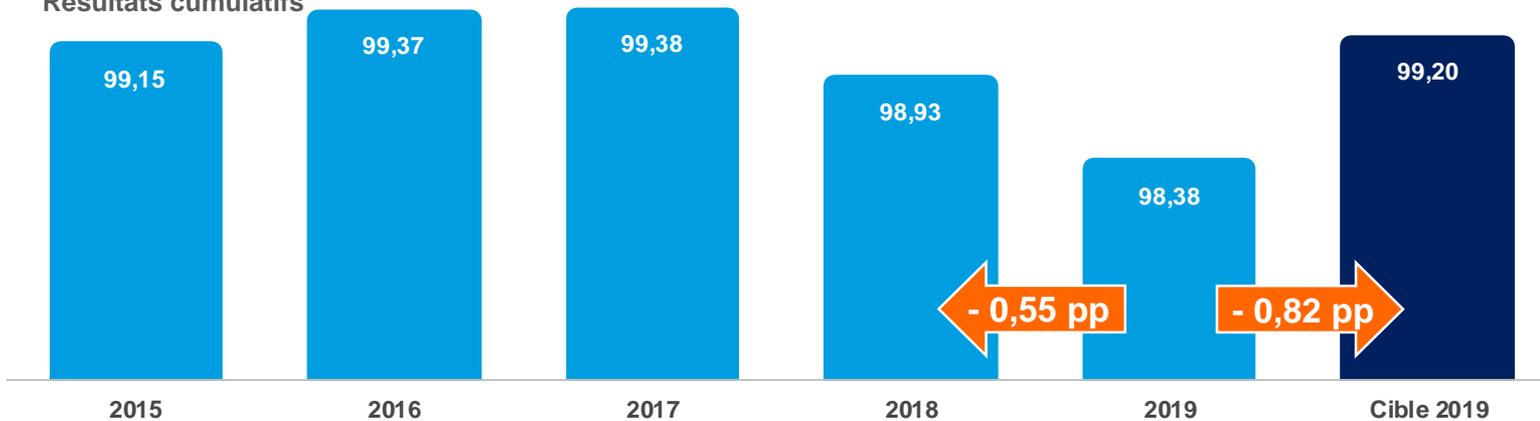
Bus - Taux de livraison

En %

Résultats au 31 décembre



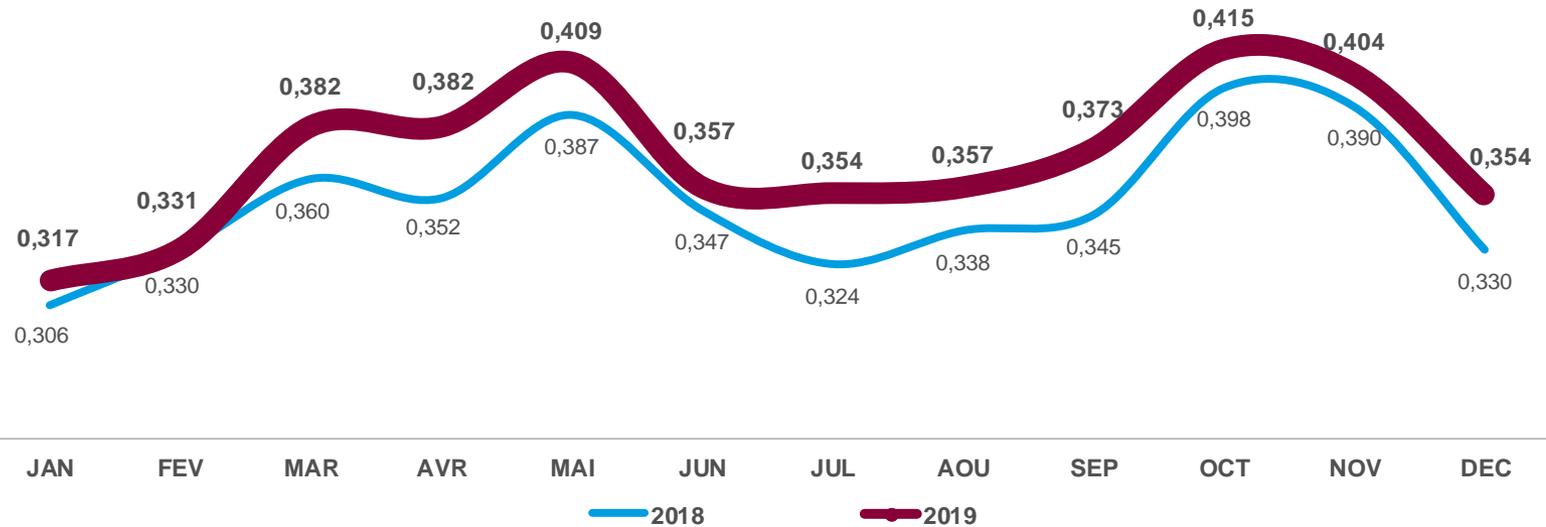
Résultats cumulatifs



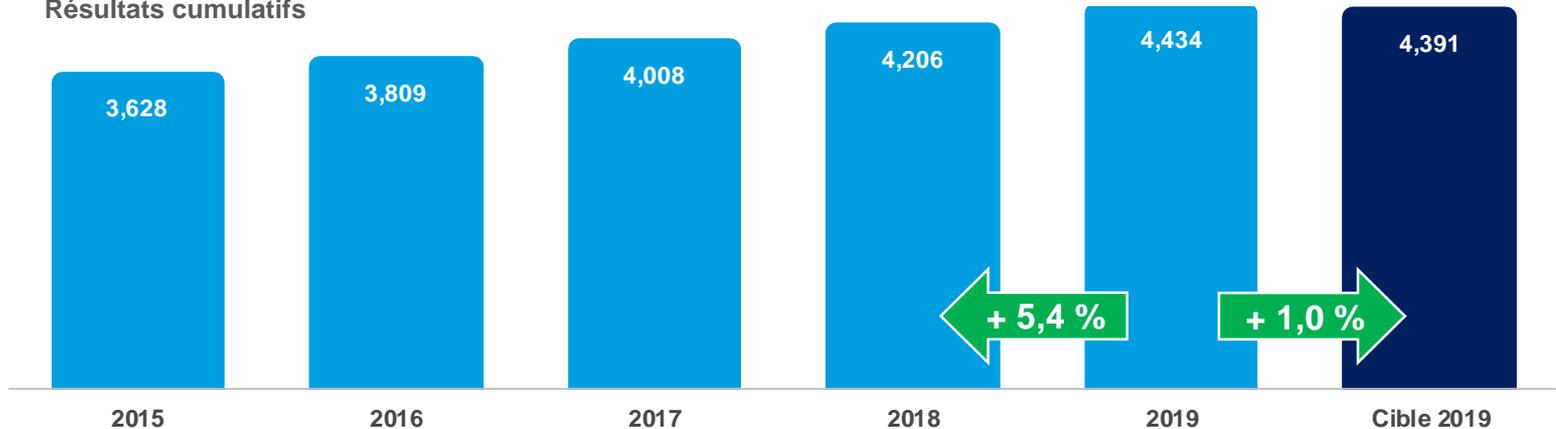
TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 décembre



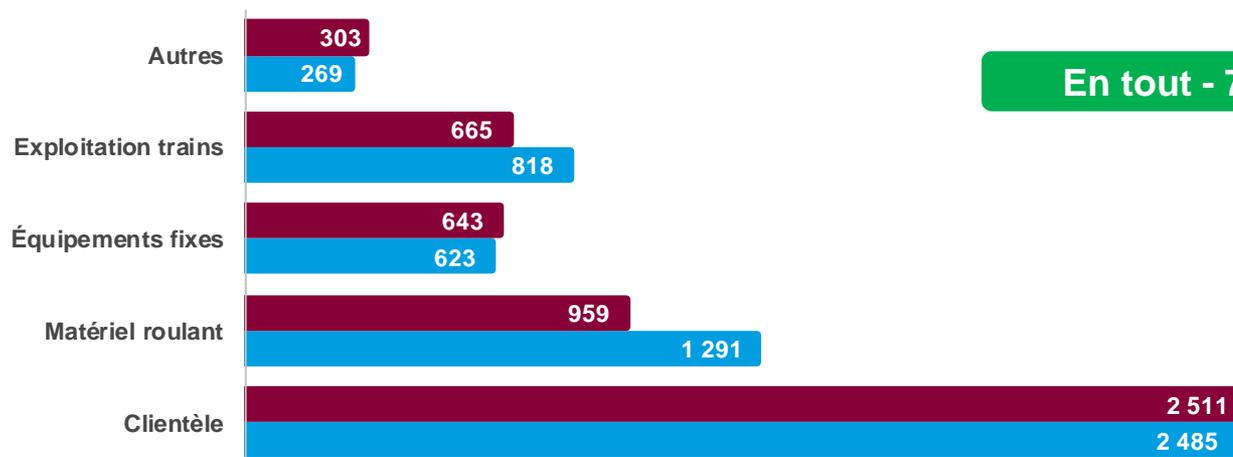
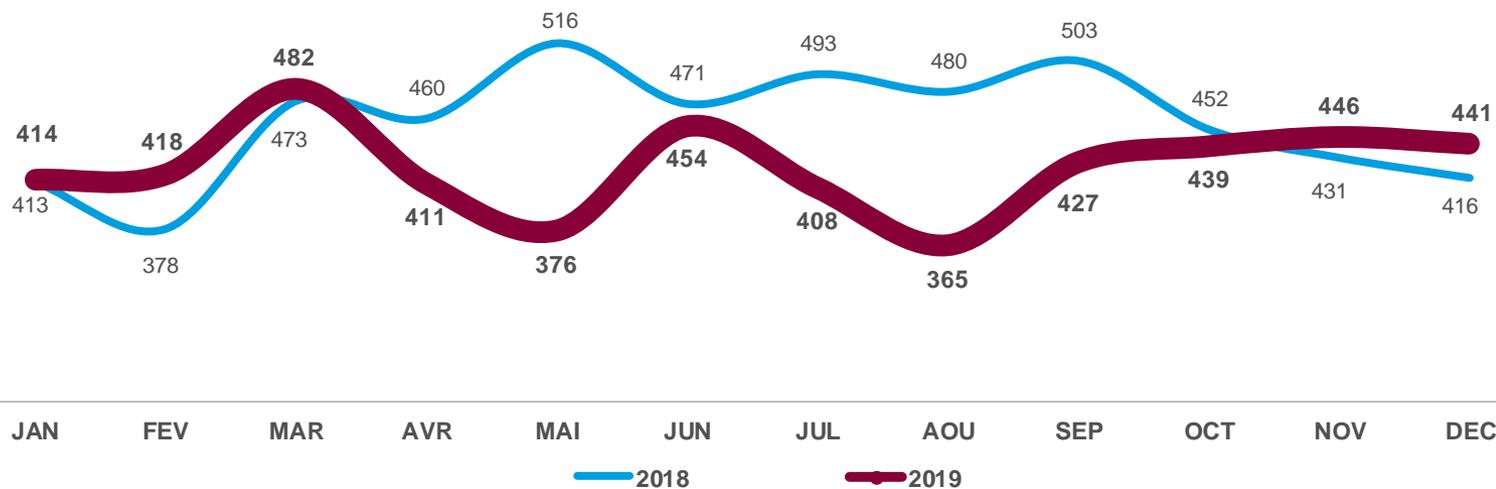
Résultats cumulatifs



Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 décembre

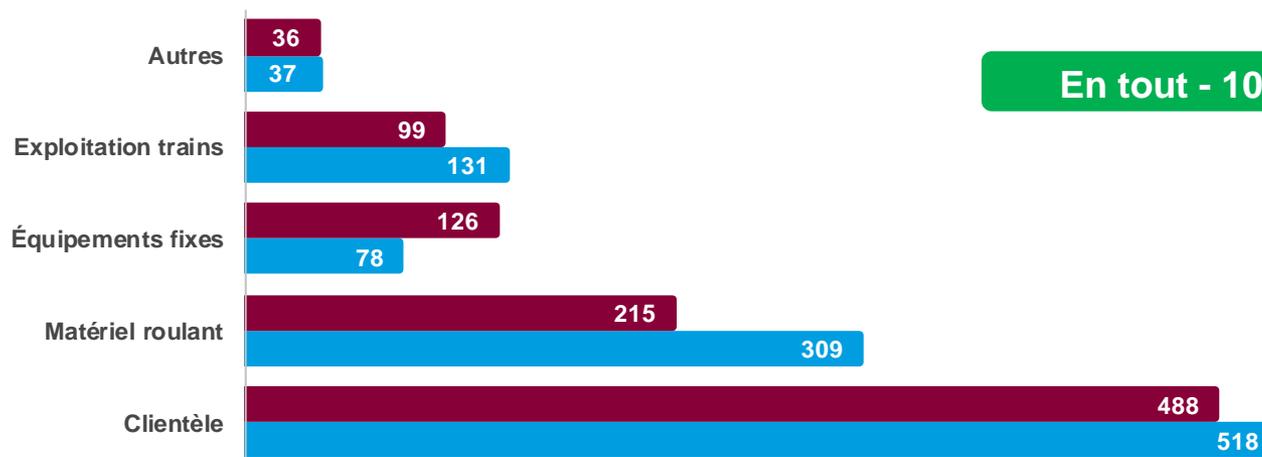
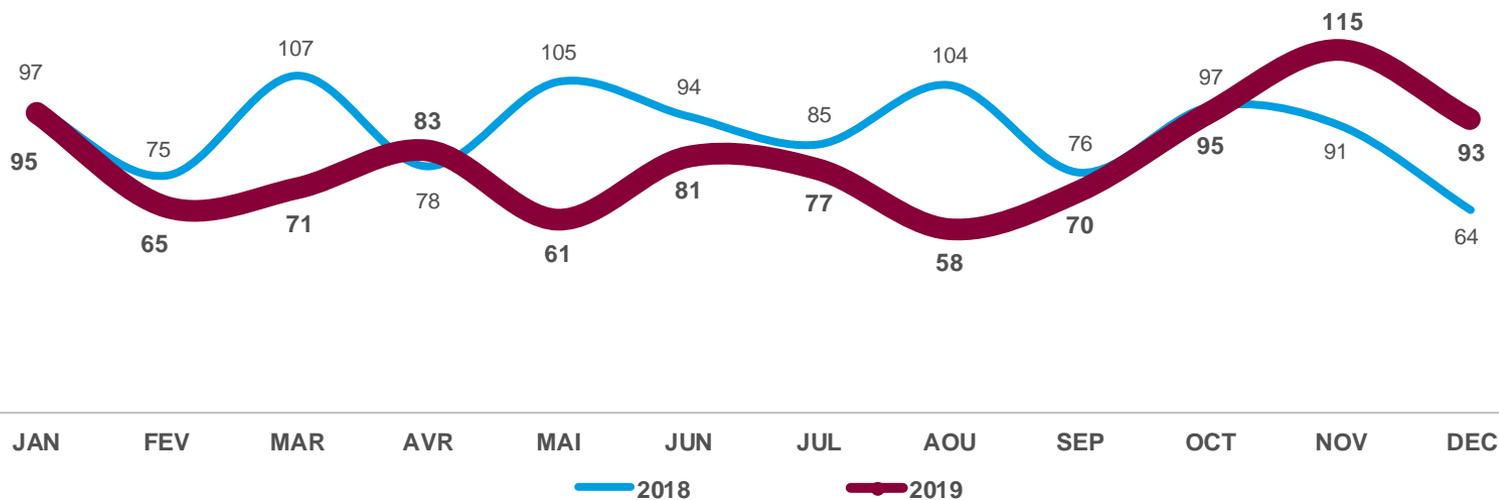


En tout - 7,4 % vs 2018

Méto - Incidents 5 minutes et +

En nombre

Résultats au 31 décembre

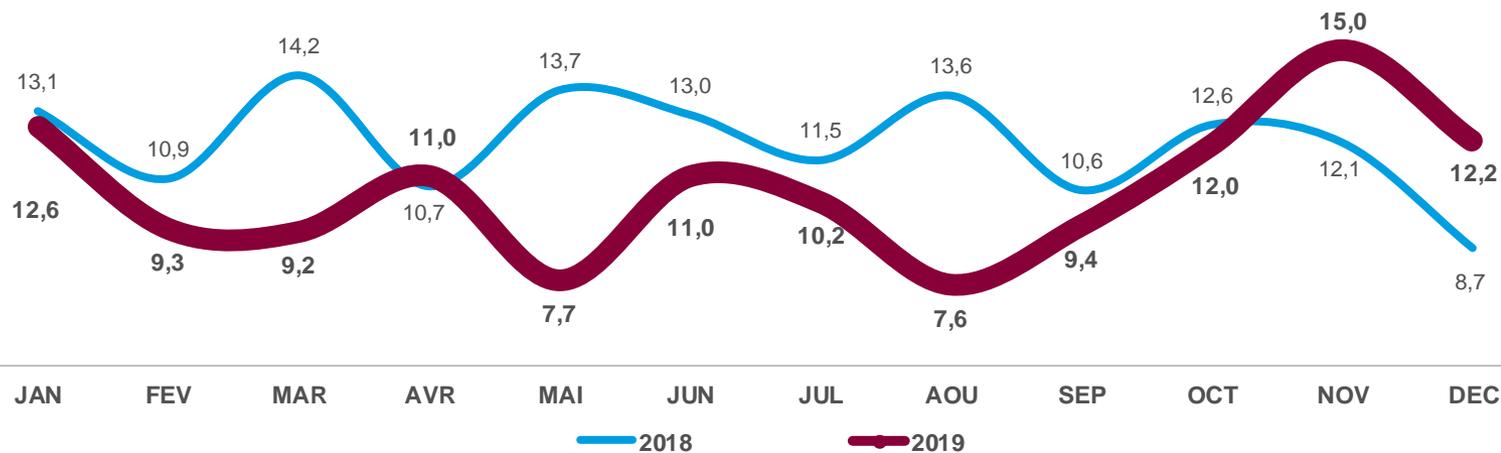


En tout - 10,2 % vs 2018

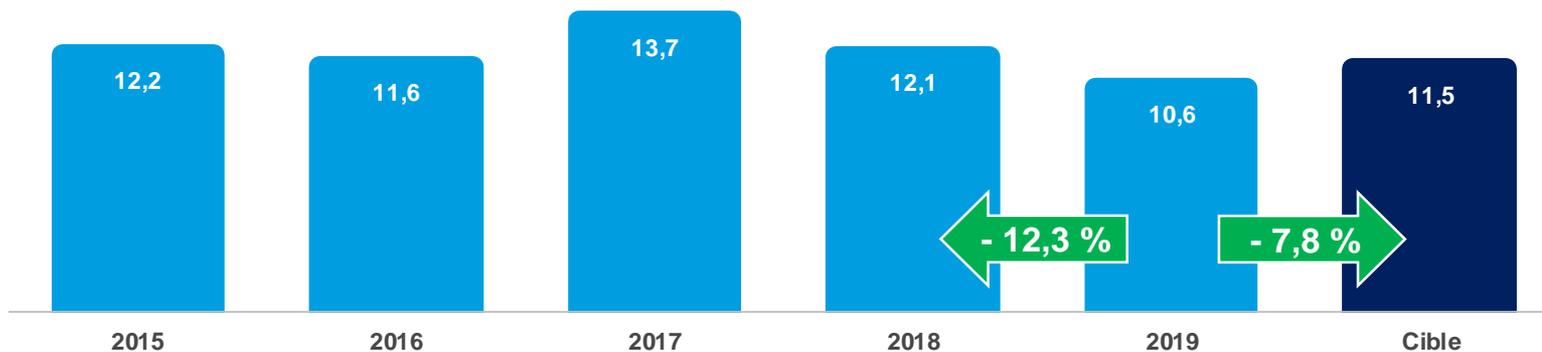
Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 décembre



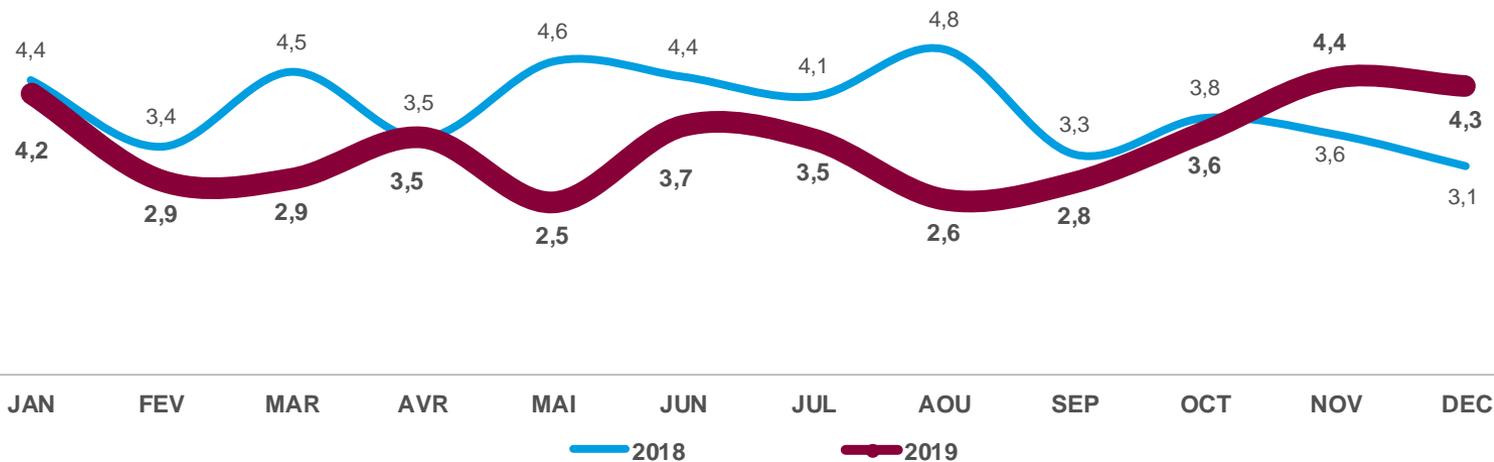
Résultats cumulatifs



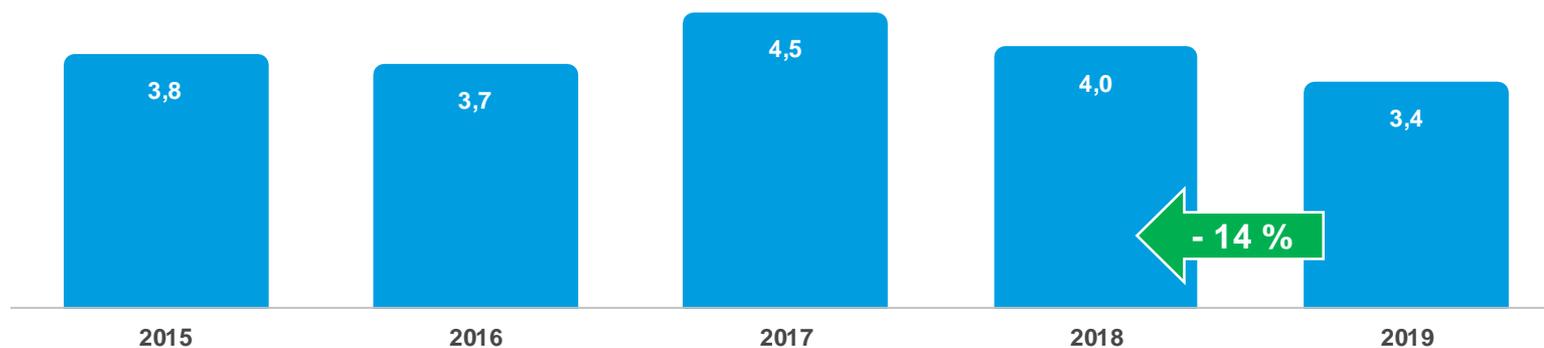
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 décembre



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 décembre

Mois courant

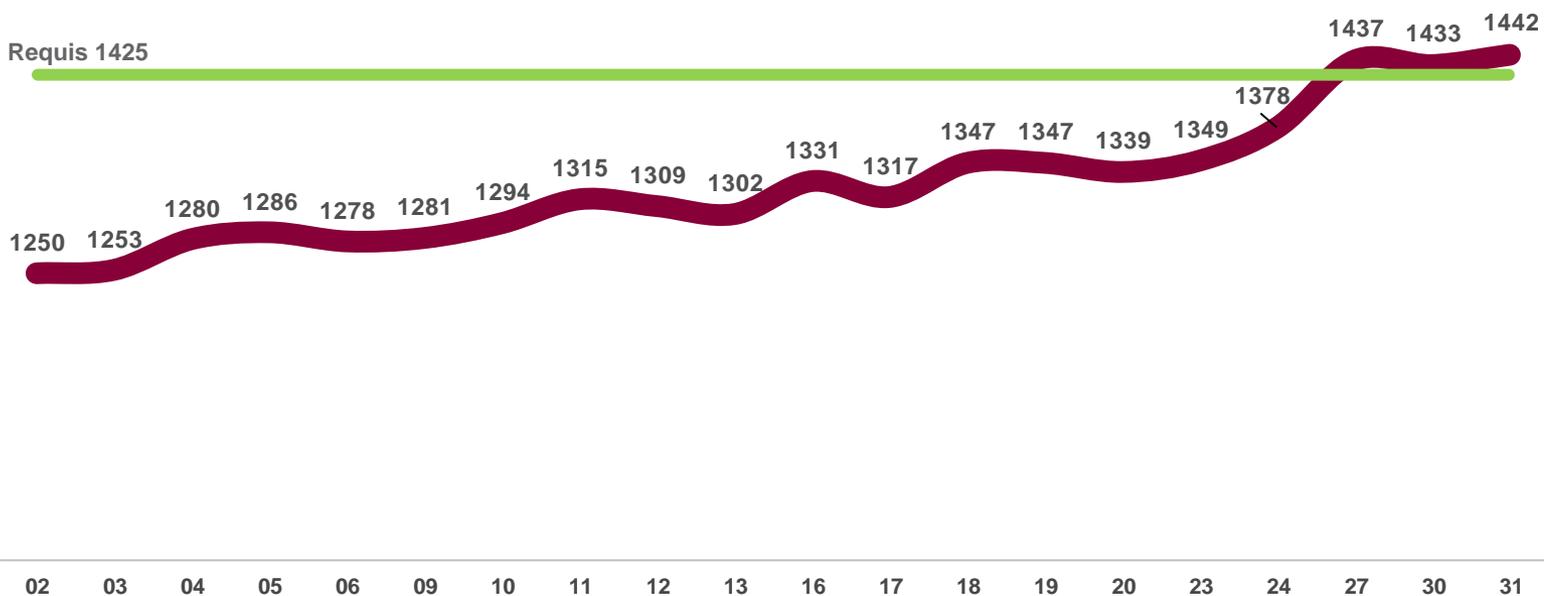
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	99,5 % 5 minutes	91,3 % 5 minutes	99,6 % 5 minutes	89,3 % 5 minutes
Orange	97,6 % 5 minutes	89 % 5 minutes	98,1 % 5 minutes	87 % 5 minutes
Jaune	100 % 5 minutes	98,3 % 10 minutes	99,5 % 5 minutes	98,7 % 10 minutes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

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 décembre

Pointe AM – jours ouvrables



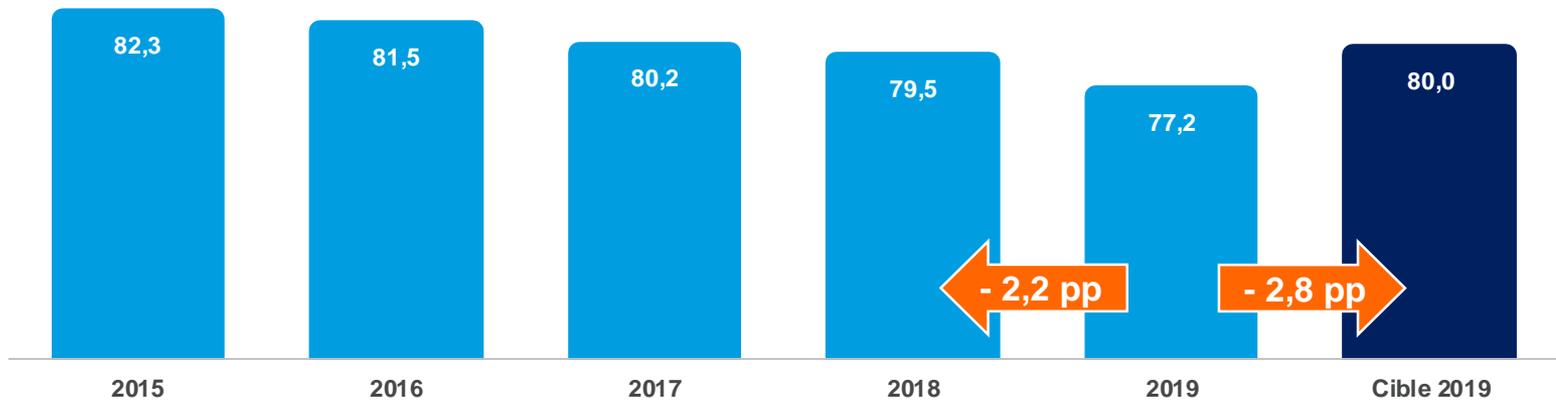
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 décembre



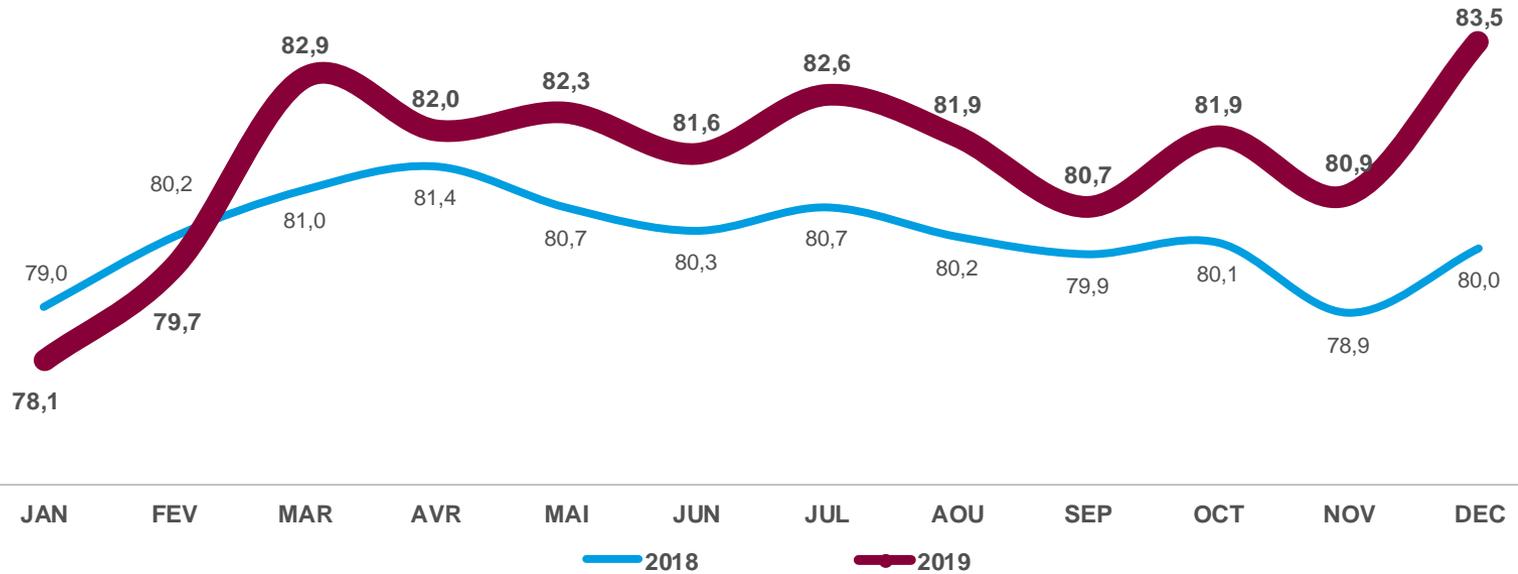
Résultats cumulatifs



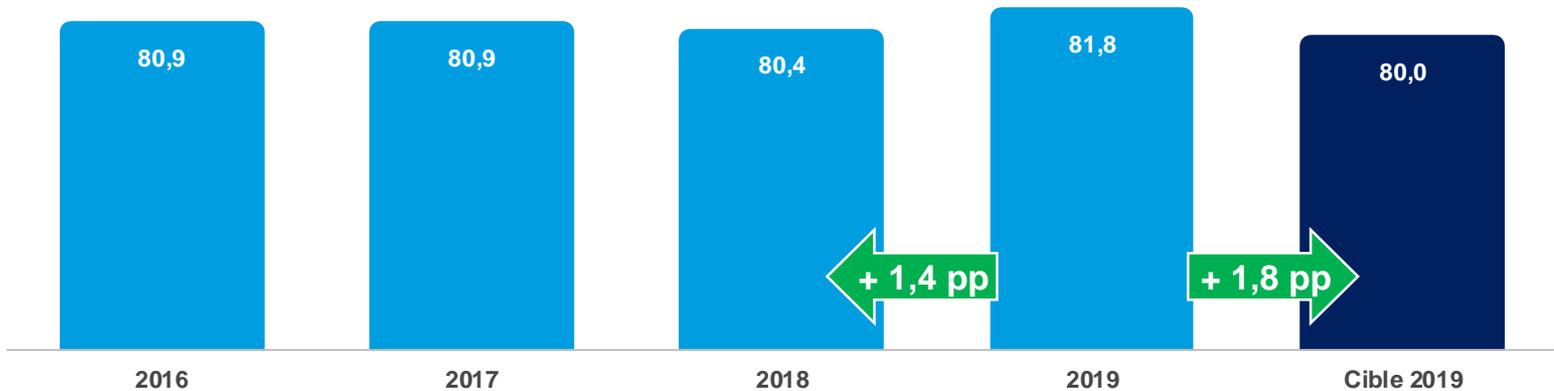
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 décembre



Résultats cumulatifs

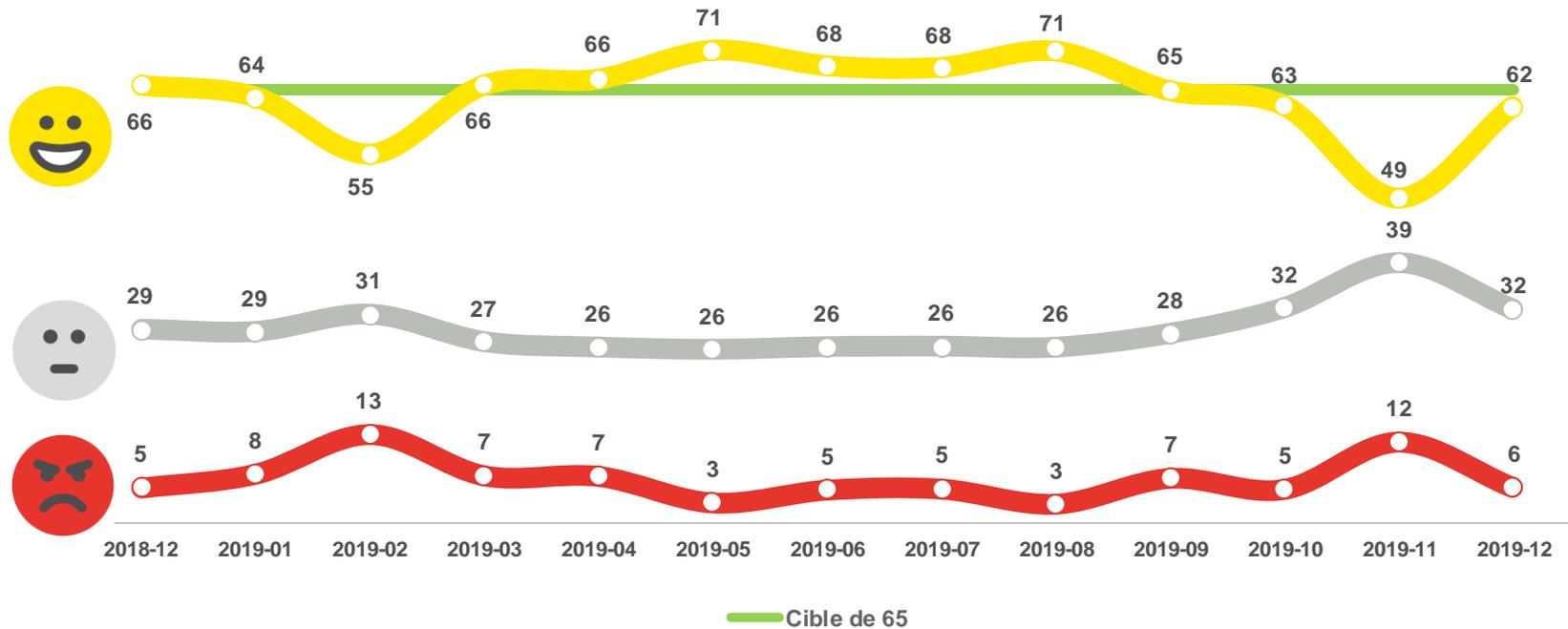


STM - Expérience client

En %

Résultats au 31 décembre

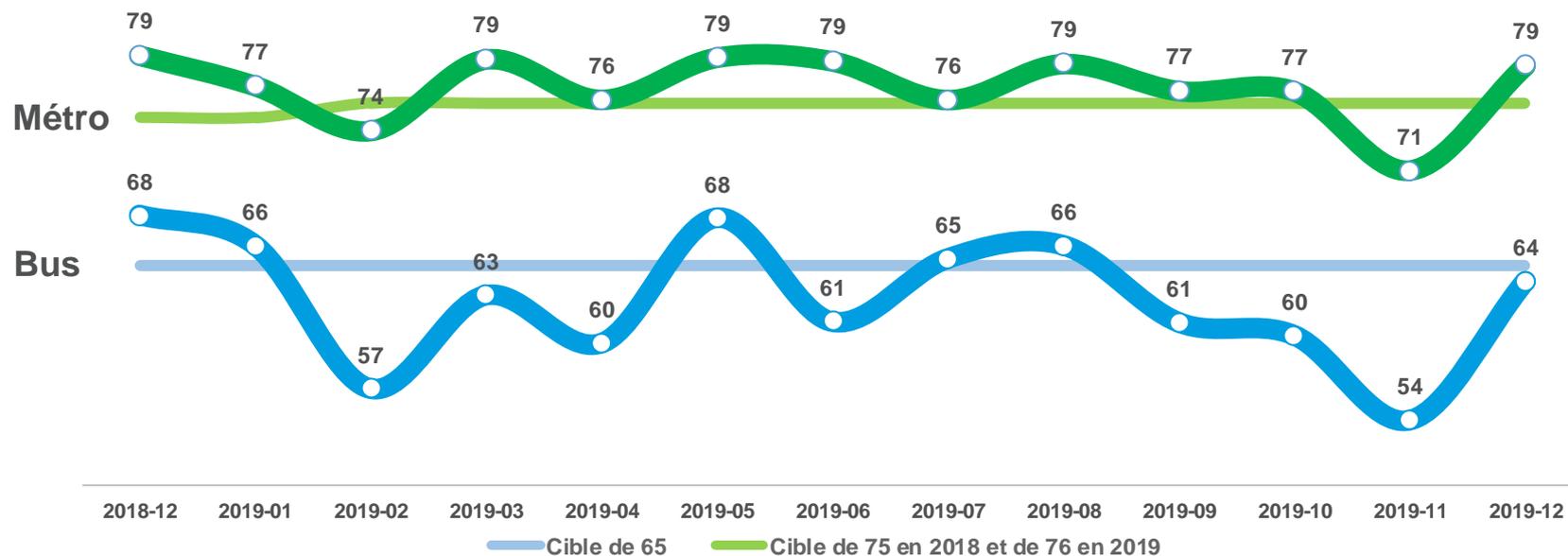
13 derniers mois



Métro et bus - Expérience client

En %

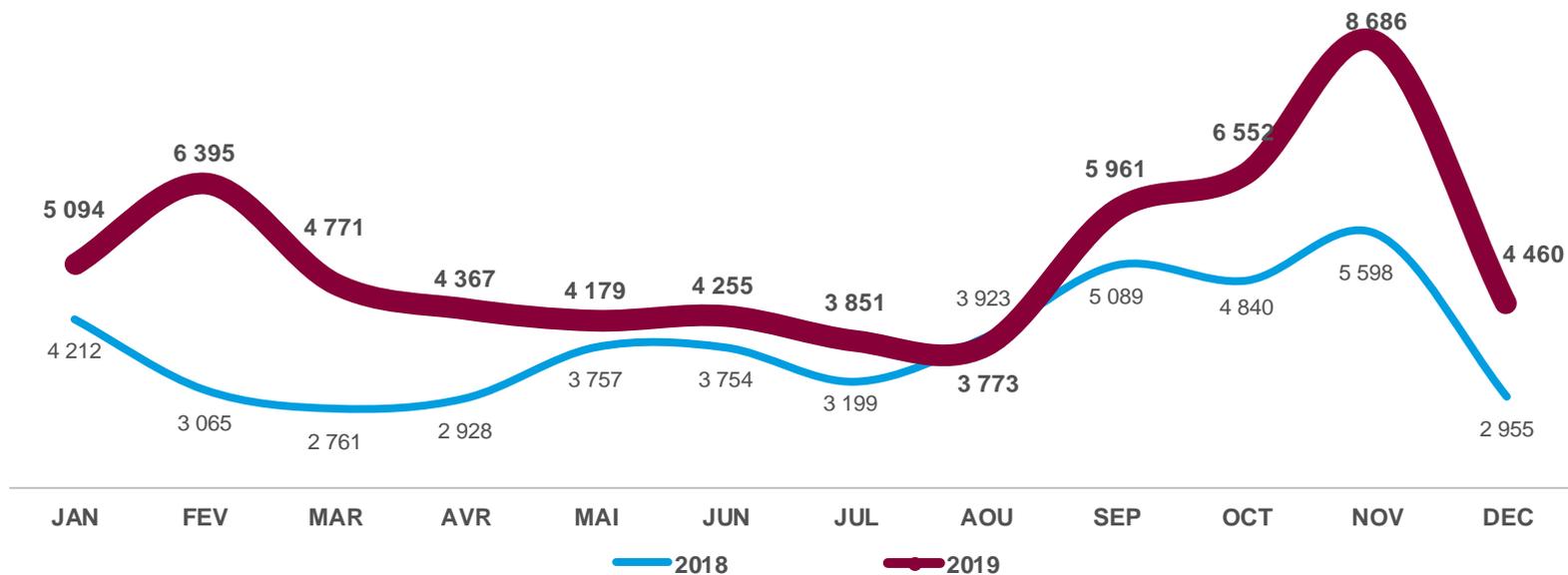
Résultats au 31 décembre



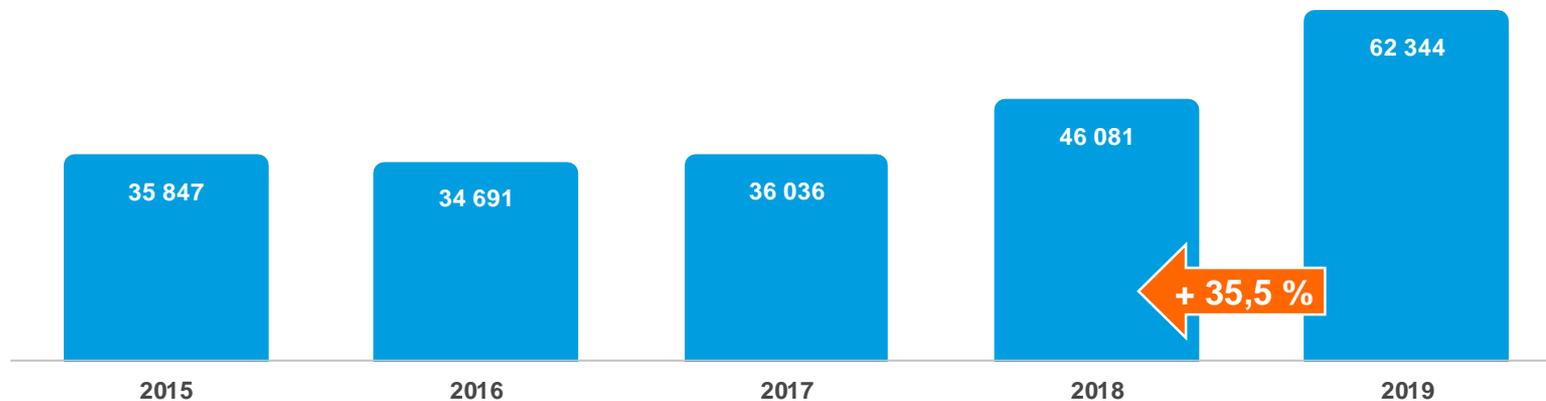
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 décembre



Résultats cumulatifs



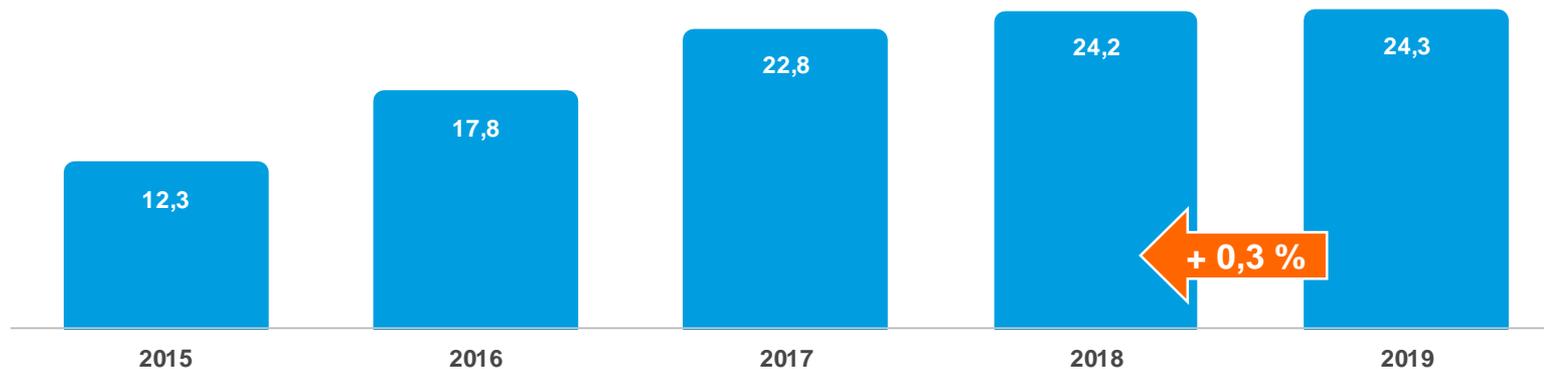
Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 décembre



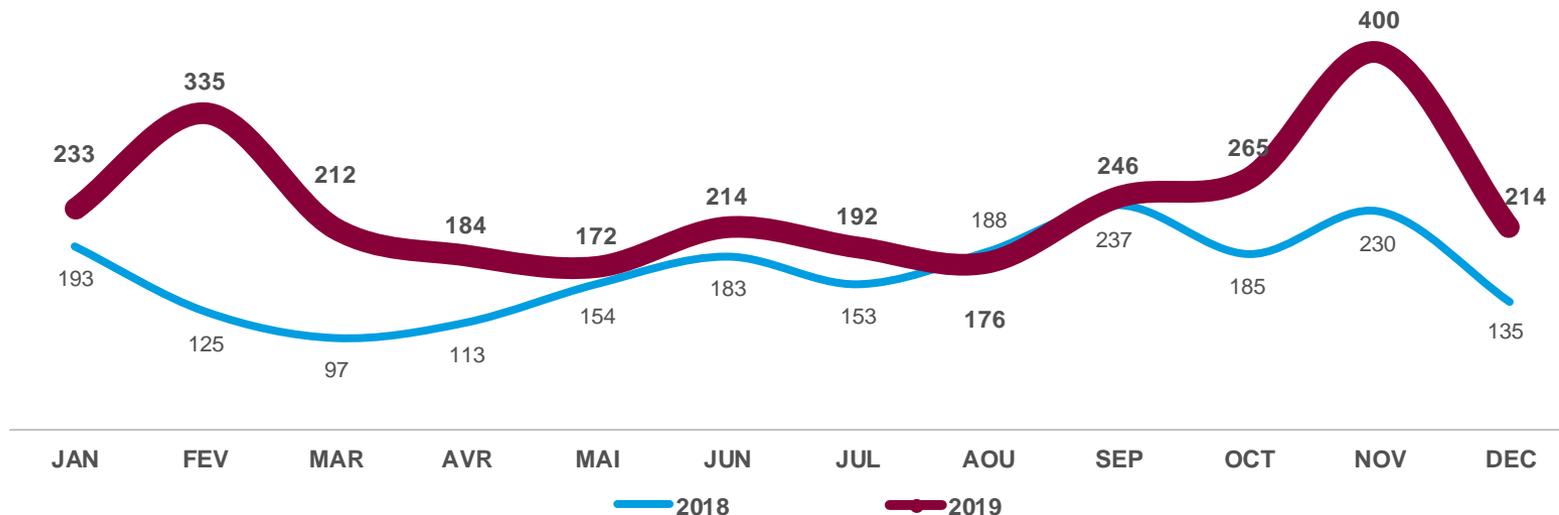
Résultats cumulatifs



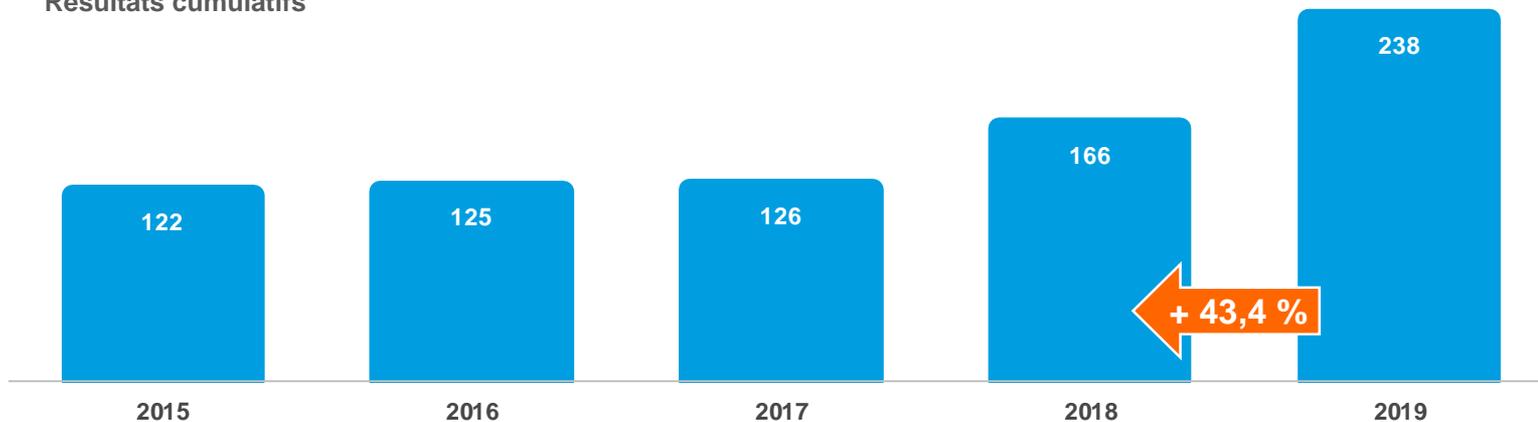
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 décembre



Résultats cumulatifs

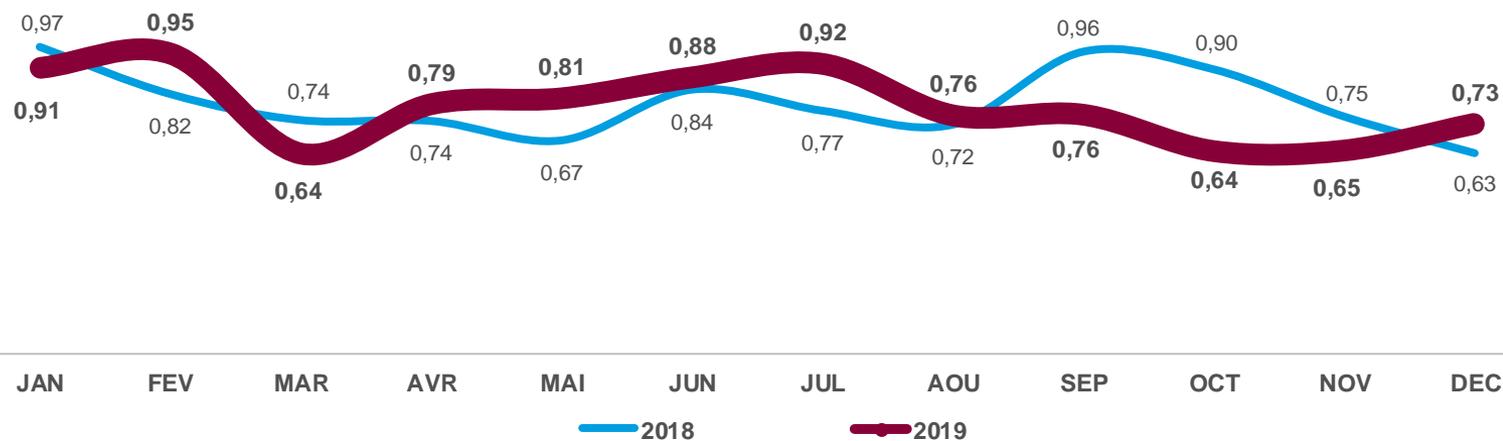


Pour des raisons d'ordre techniques, une journée des données de déplacements a fait l'objet d'une estimation.

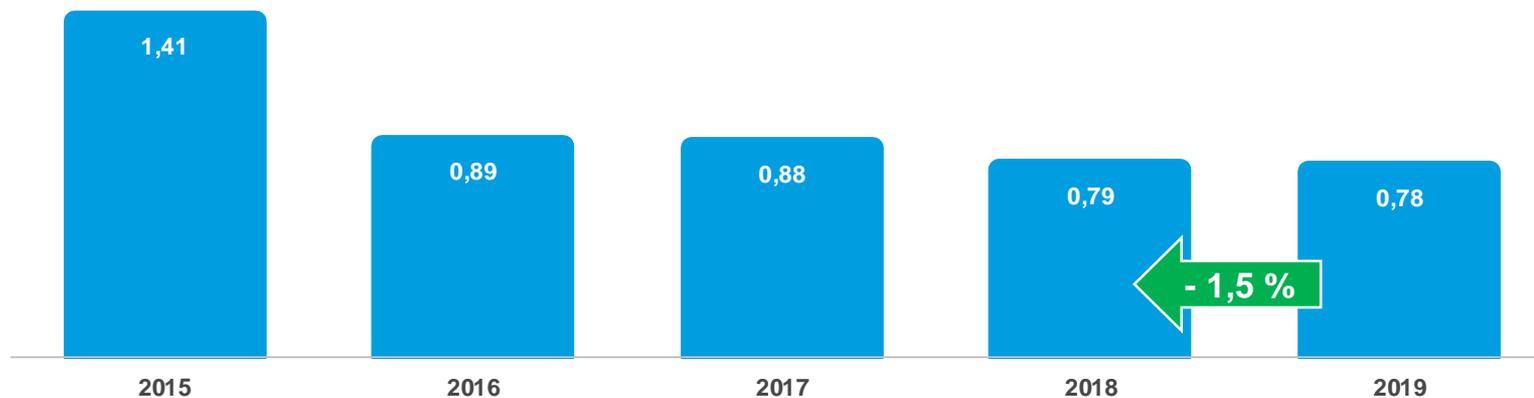
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 décembre



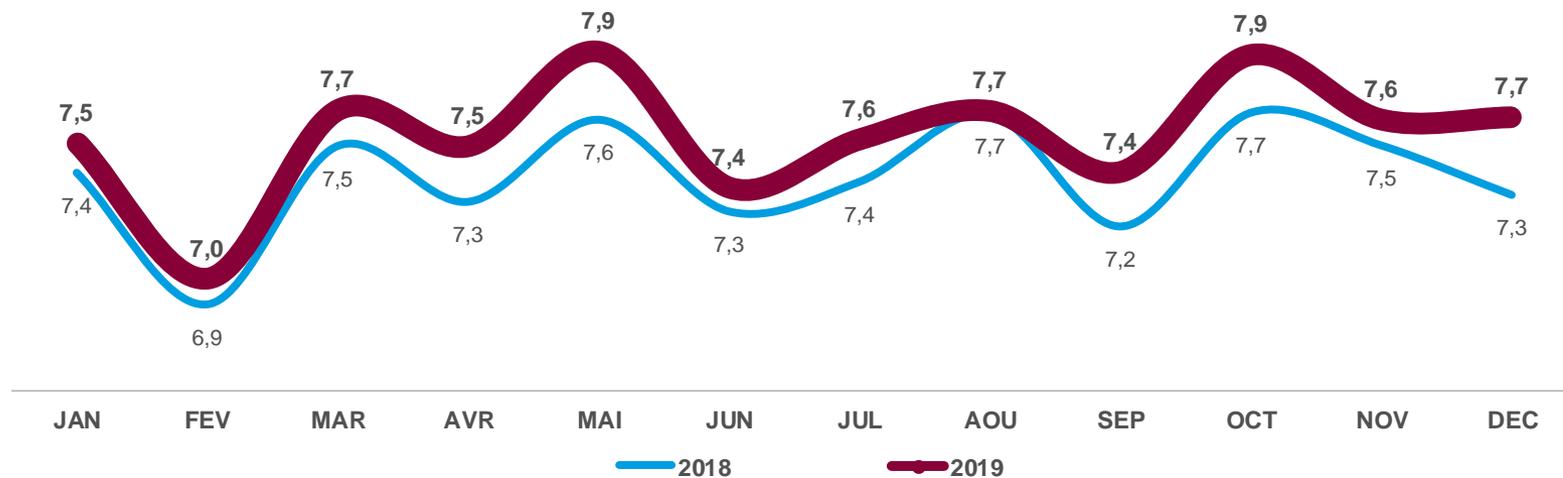
Résultats cumulatifs



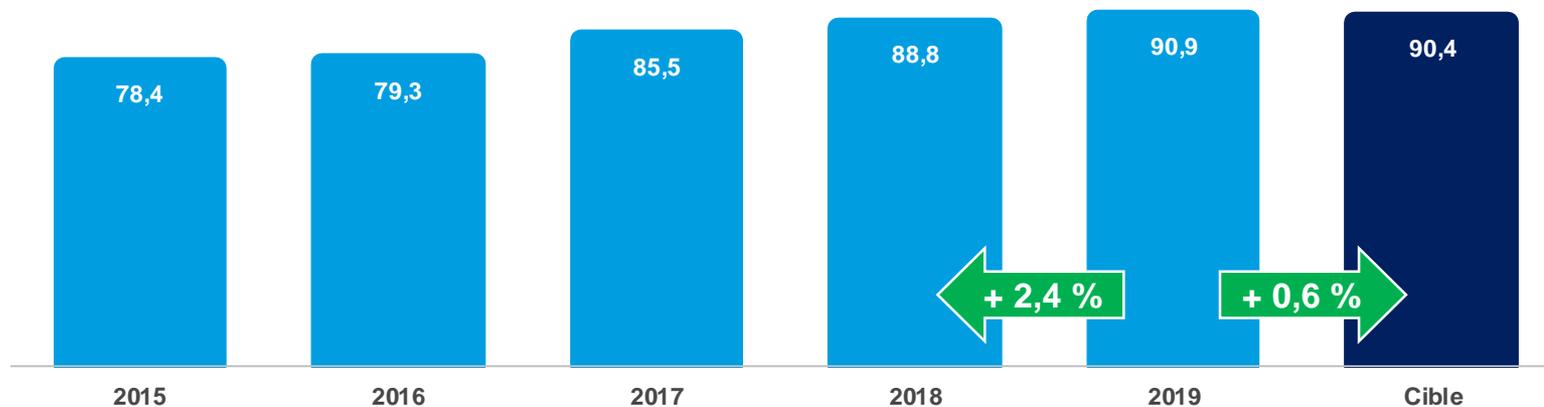
Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 décembre



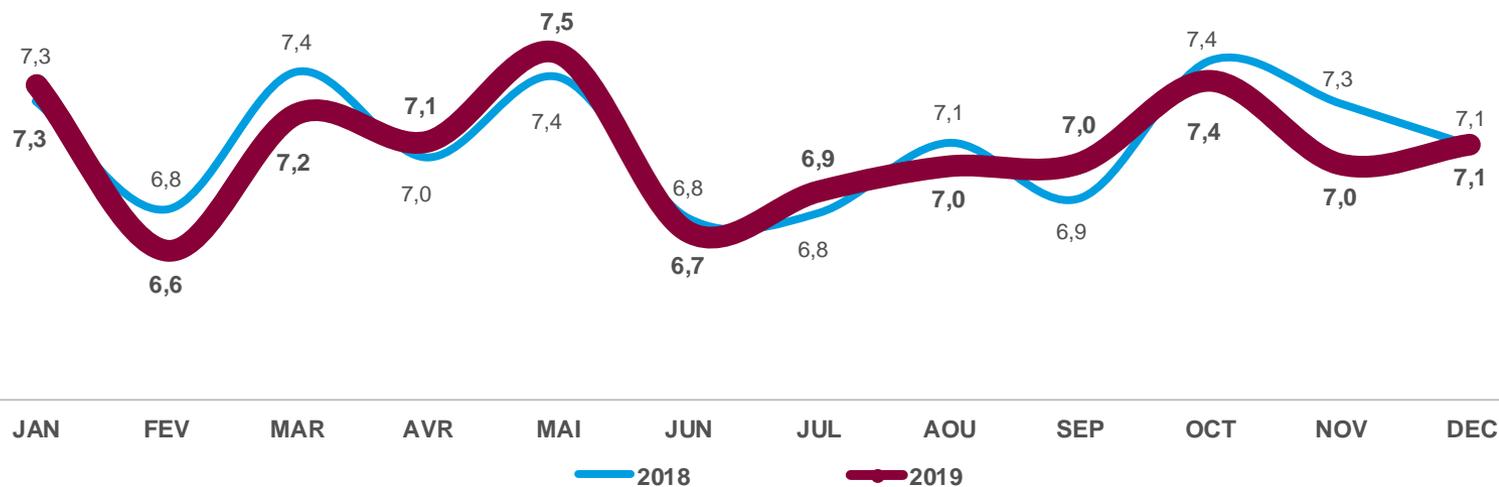
Résultats cumulatifs



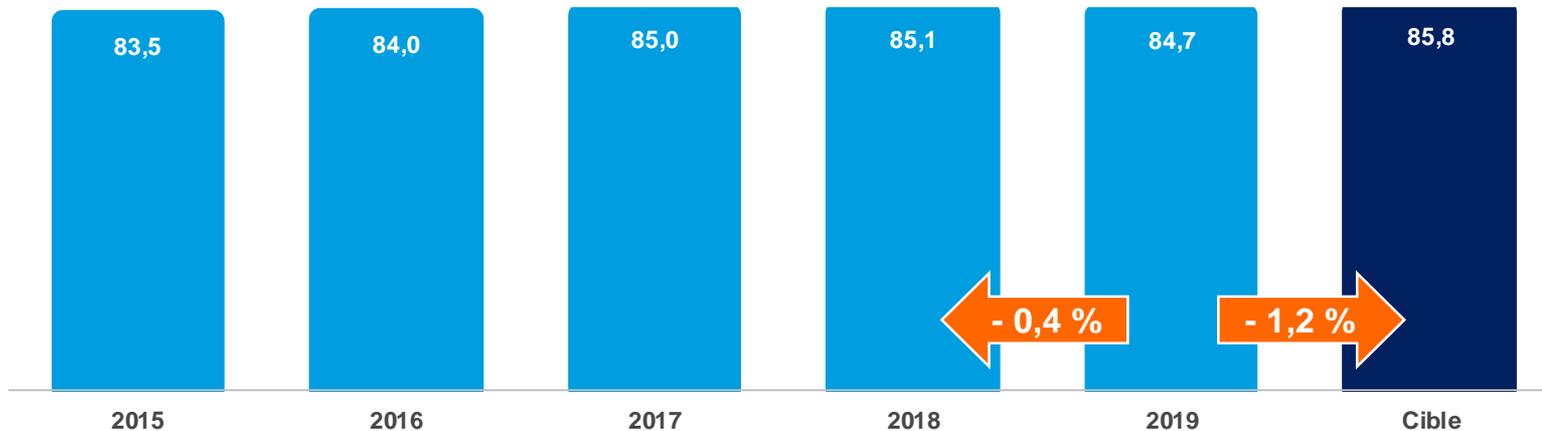
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 décembre



Résultats cumulatifs

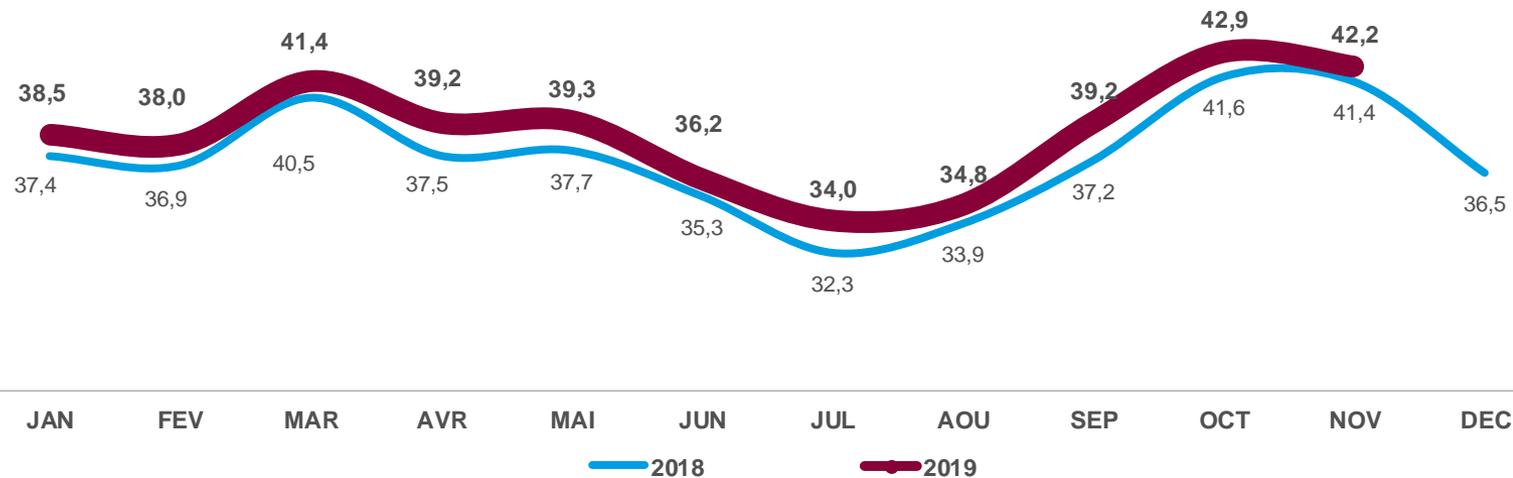


Achalandage STM

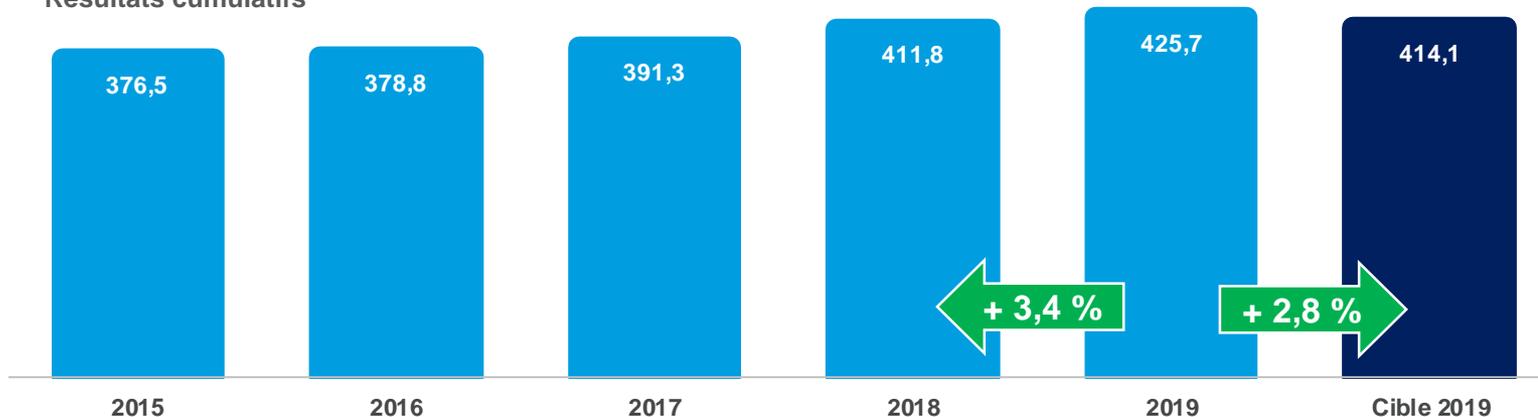
En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

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

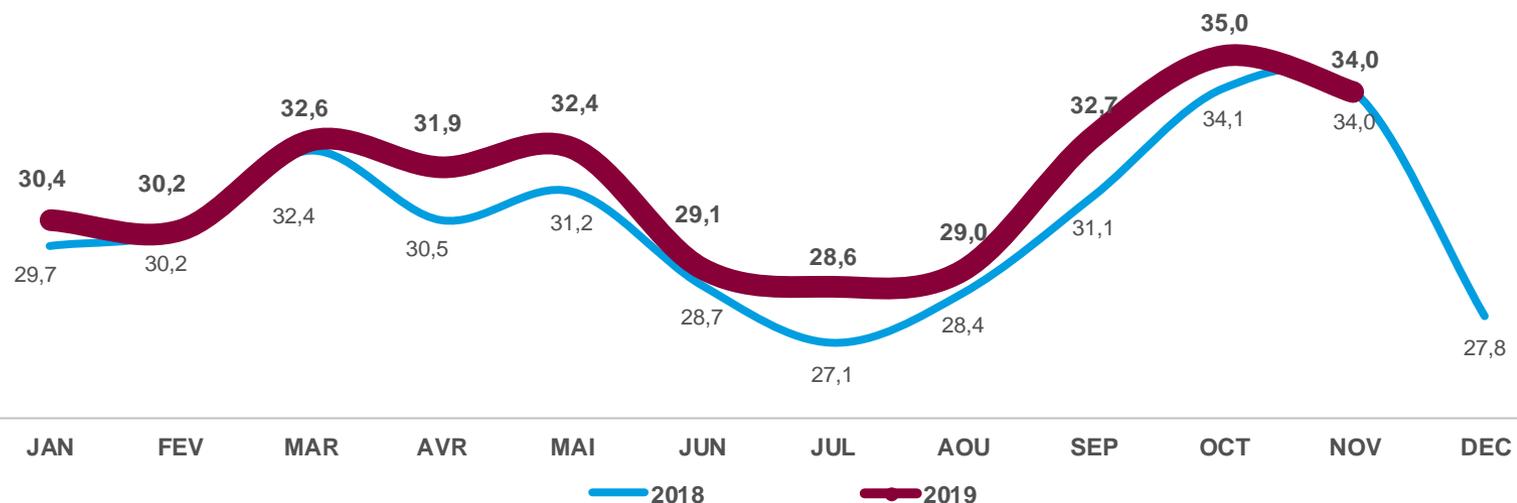


Achalandage OPUS STM

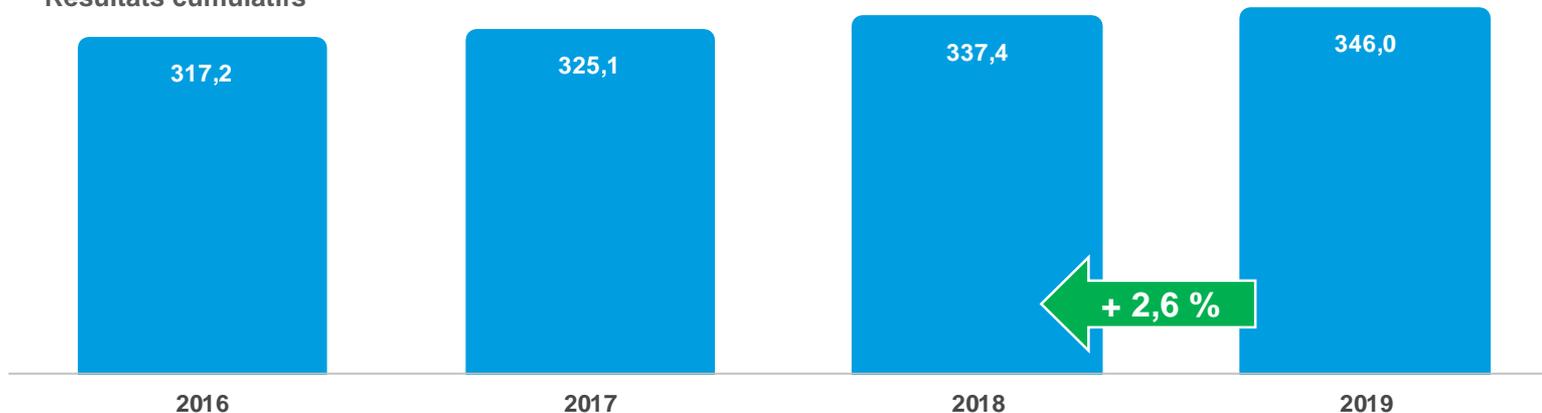
En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

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.



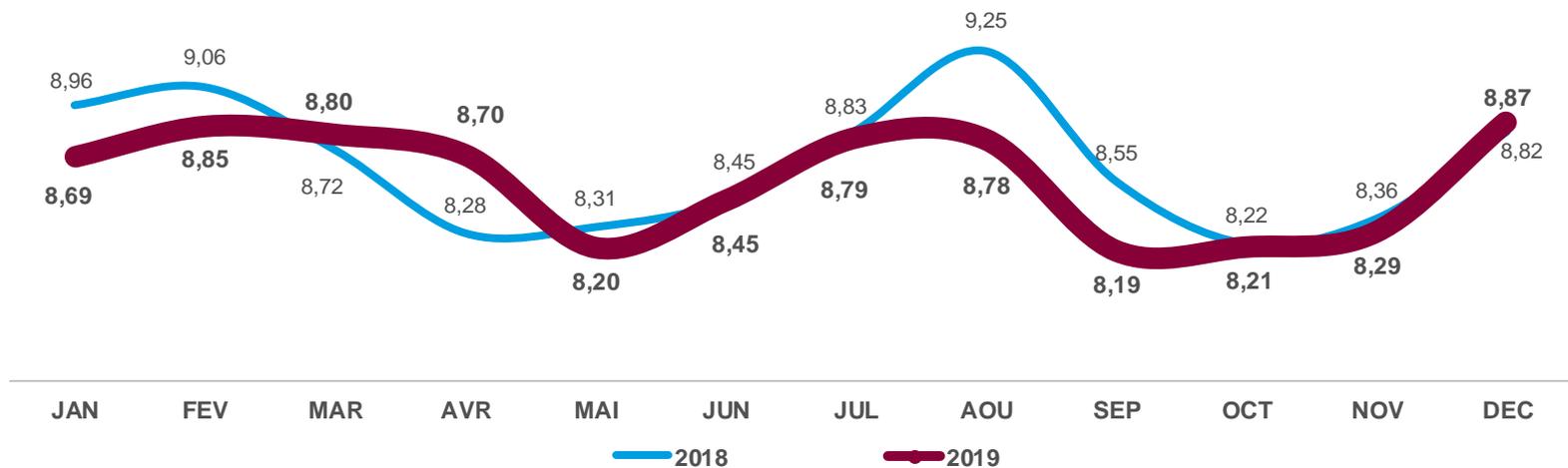
Résultats cumulatifs



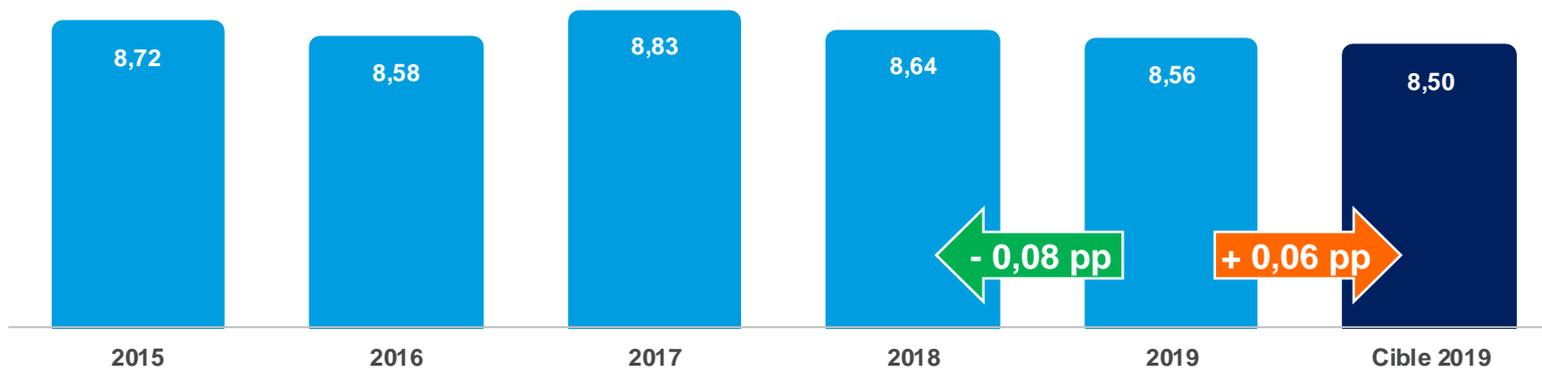
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 décembre



Résultats cumulatifs

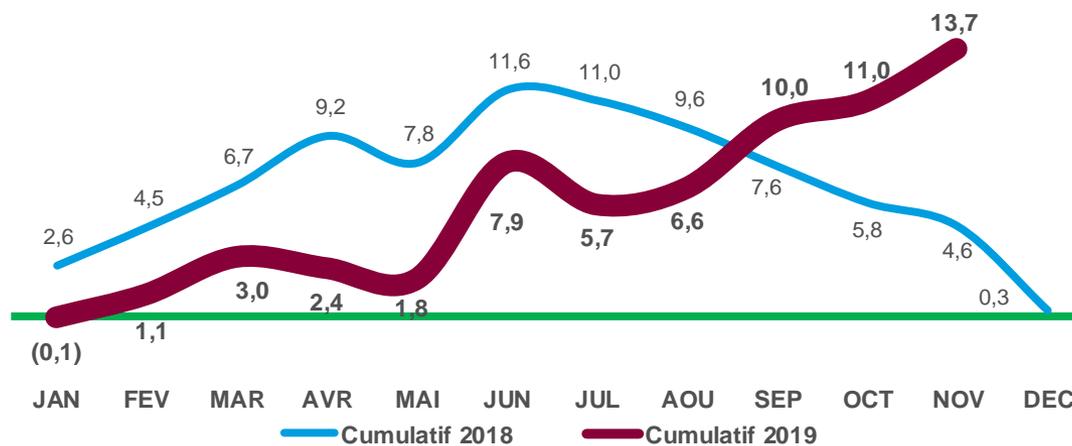


Suivi financier

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