

# Principaux indicateurs et résultats au 31 octobre 2019



Présentation au CA  
4 décembre 2019



# Sommaire exécutif

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 octobre 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) <sup>1</sup>   | %     | 98,49  | 99,20      | 98,97  |
|                               |   | TA – Déplacements (en millions)             | Nb    | 3,676  | 3,648      | 3,486  |
|                               | Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible | Méto – Incidents (toutes causes)            | Nb    | 4 194  | -          | 4 639  |
|                               |   | Méto – Incidents + 5 minutes                | Nb    | 756    | -          | 918    |
|                               |   | Méto – Incidents + 5 min. par million de km | Nb    | 10,0   | 11,5       | 12,4   |
|                               |   | Bus – Ponctualité                           | %     | 77,4   | 80,0       | 79,4   |
|                               |   | TA – Ponctualité                            | %     | 81,6   | 80,0       | 80,6   |
|                               |   | STM – Plaintes                              | Nb    | 49 295 | -          | 37 528 |
|                               |   | Méto – Plaintes par million d'entrants      | Nb    | 23,7   | -          | 23,8   |
|                               |   | Bus – Plaintes par million de déplacements  | Nb    | 223    | -          | 162    |
|                               |   | TA – Plaintes par millier de déplacements   | Nb    | 0,80   | -          | 0,81   |

# Sommaire exécutif (suite)

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 octobre 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                   | %     | 92,0  | 82,0       | ● | 89,1  | ● |
|                               |   | Métro – Offre de service (en millions)            | Km    | 75,6  | 75,1       | ● | 73,9  | ● |
|                               | Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée             | Bus – Offre de service (en millions) <sup>1</sup> | Km    | 70,7  | 71,3       | ■ | 70,8  | ■ |
|                               |   | Achalandage STM (déplacements)                    |       |       |            |   |       |   |
|                               |   | Calculé sur les revenus (en millions)             | Nb    | 383,5 | 374        | ● | 370,4 | ● |
|                               |   | Provenant des validations (en millions)           | Nb    | 312,0 | -          |   | 303,4 | ● |
| Maîtriser les finances        | Améliorer l'efficacité des processus et la productivité             | Taux d'absentéisme (global)                       | %     | 8,56  | 8,50       | ■ | 8,65  | ● |
|                               |   | Excédent (en millions)                            | \$    | 11,0  | 0,0        |   | 5,8   |   |
|                               |   | TA – Coût complet par déplacements                | \$    | 21,77 | 21,57      | ■ | 21,15 | ■ |

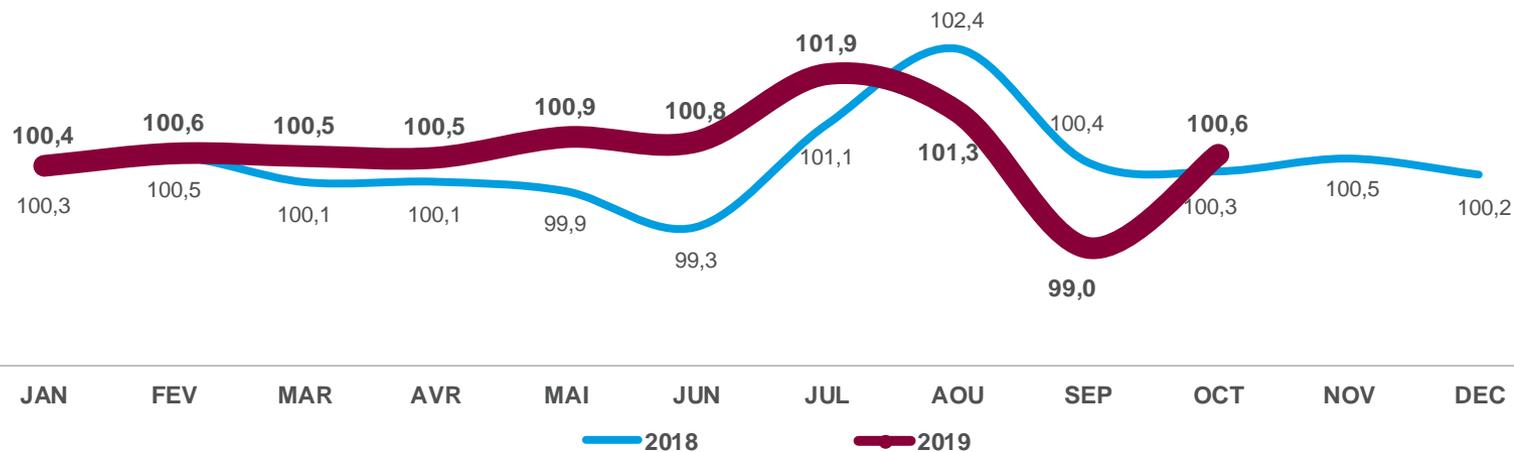


# Principaux indicateurs STM

# Méto - Taux de livraison

En %

Résultats au 31 octobre



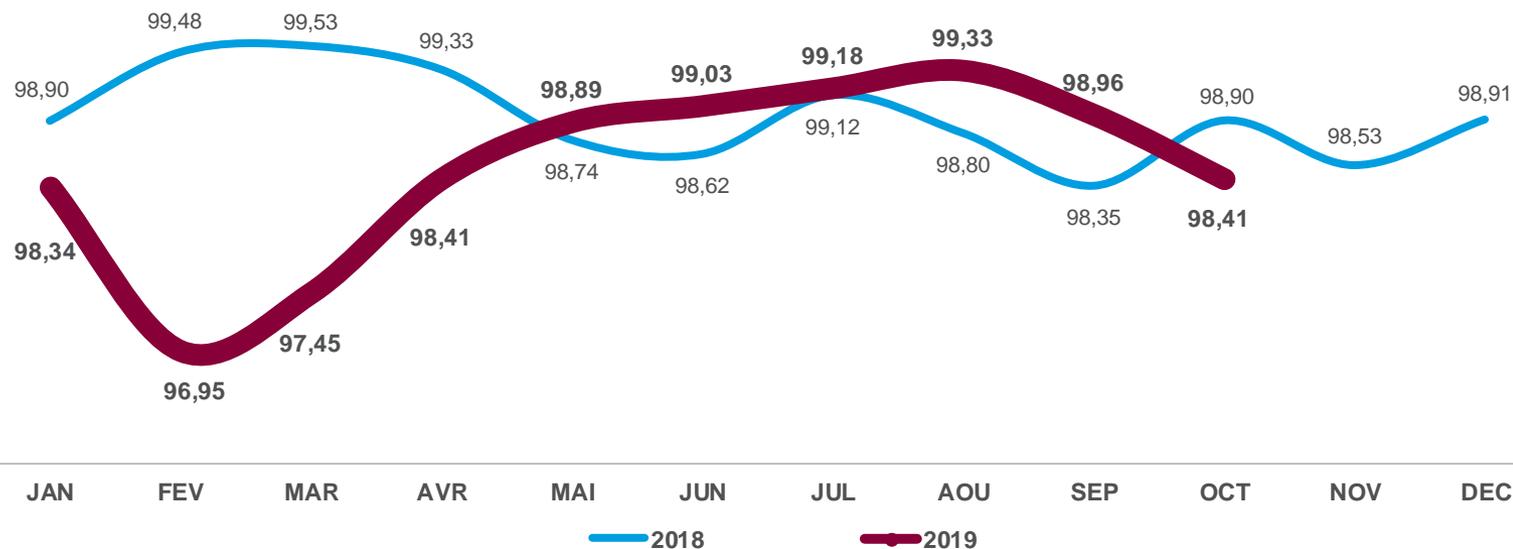
## Résultats cumulatifs



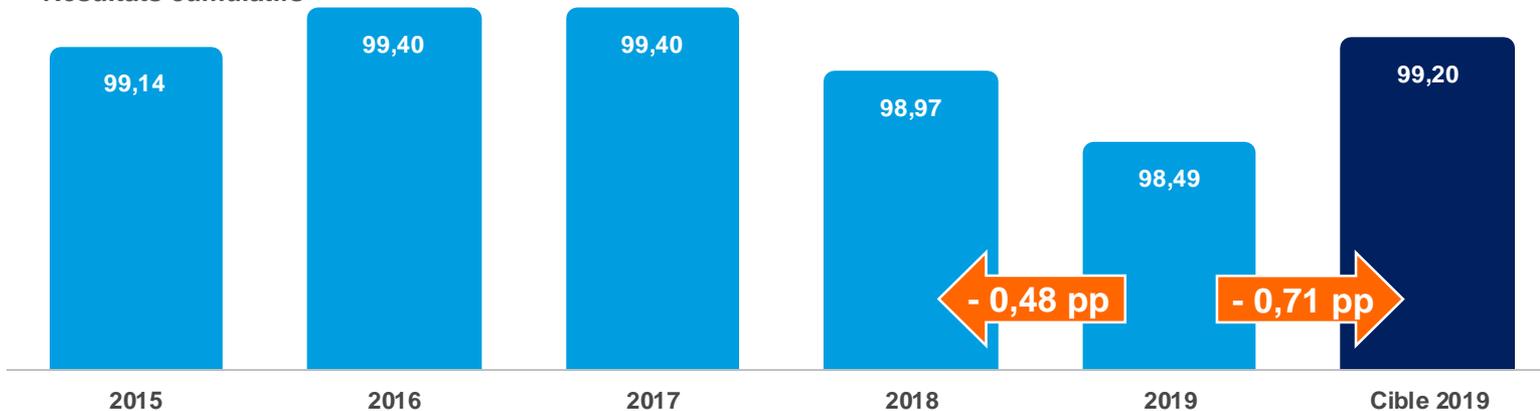
# Bus - Taux de livraison

En %

Résultats au 31 octobre



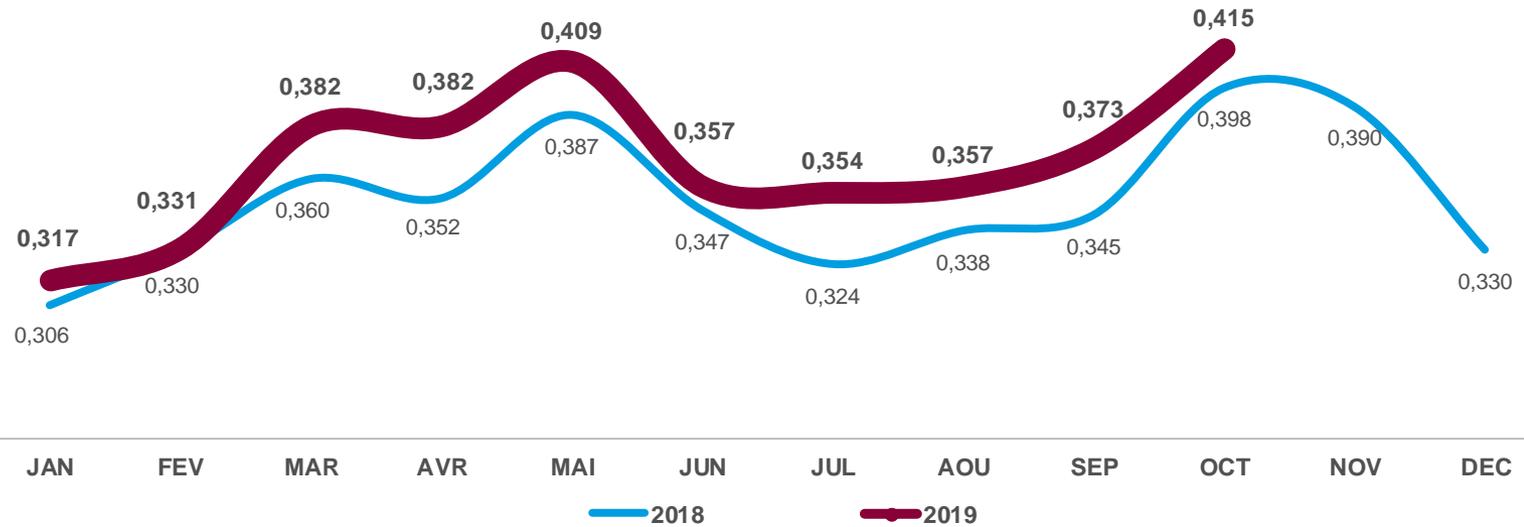
## Résultats cumulatifs



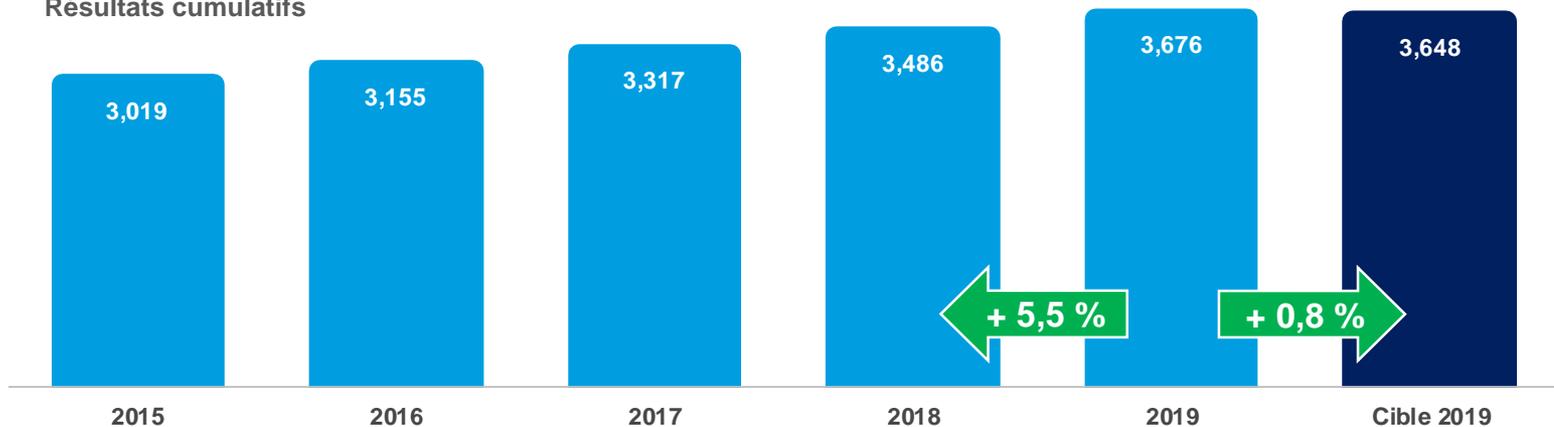
# TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 octobre



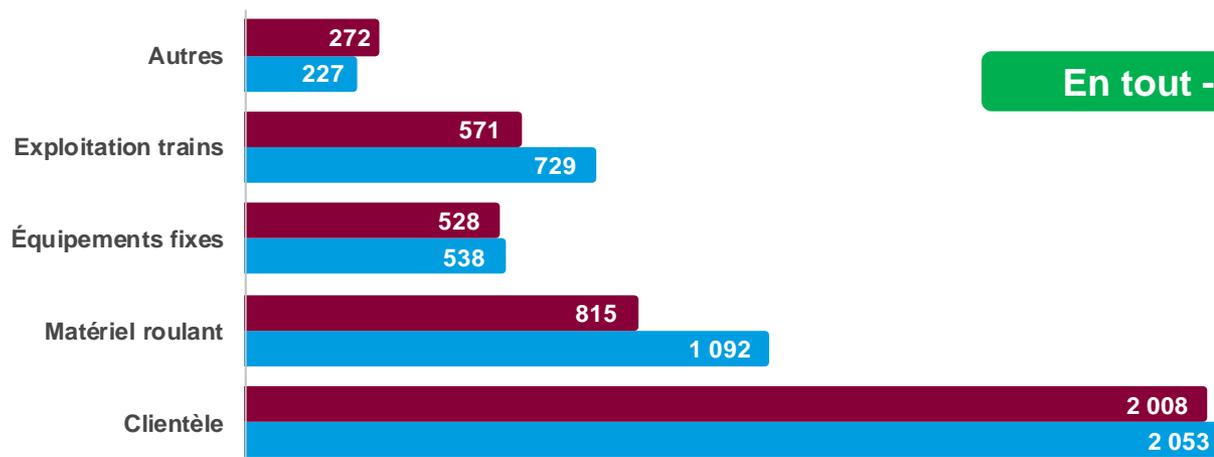
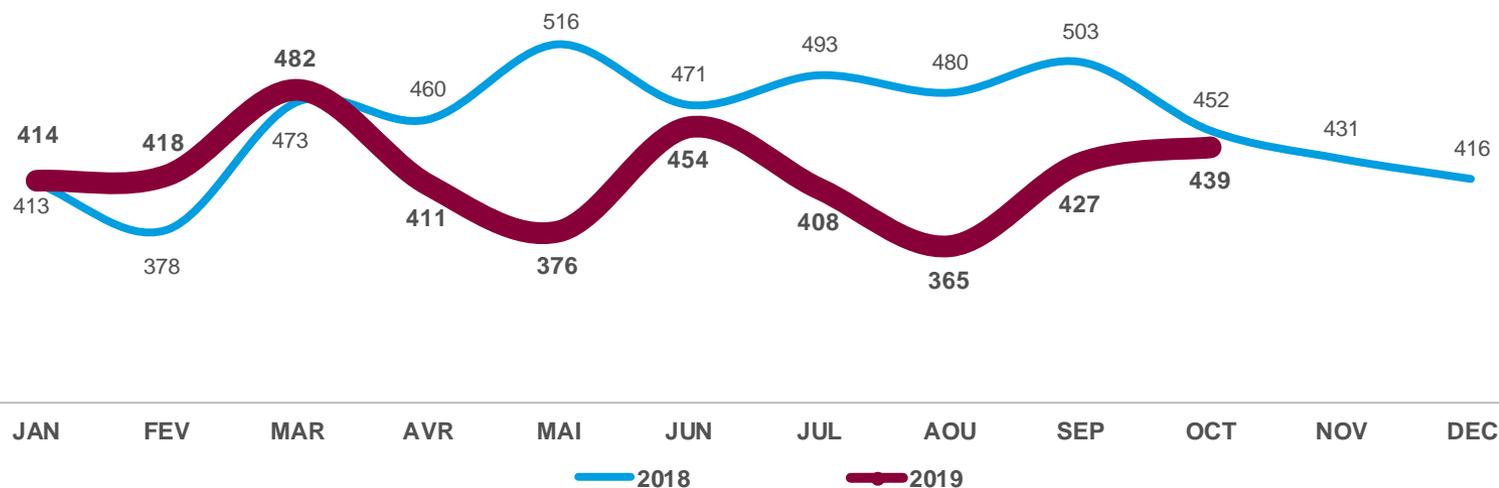
## Résultats cumulatifs



# Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 octobre

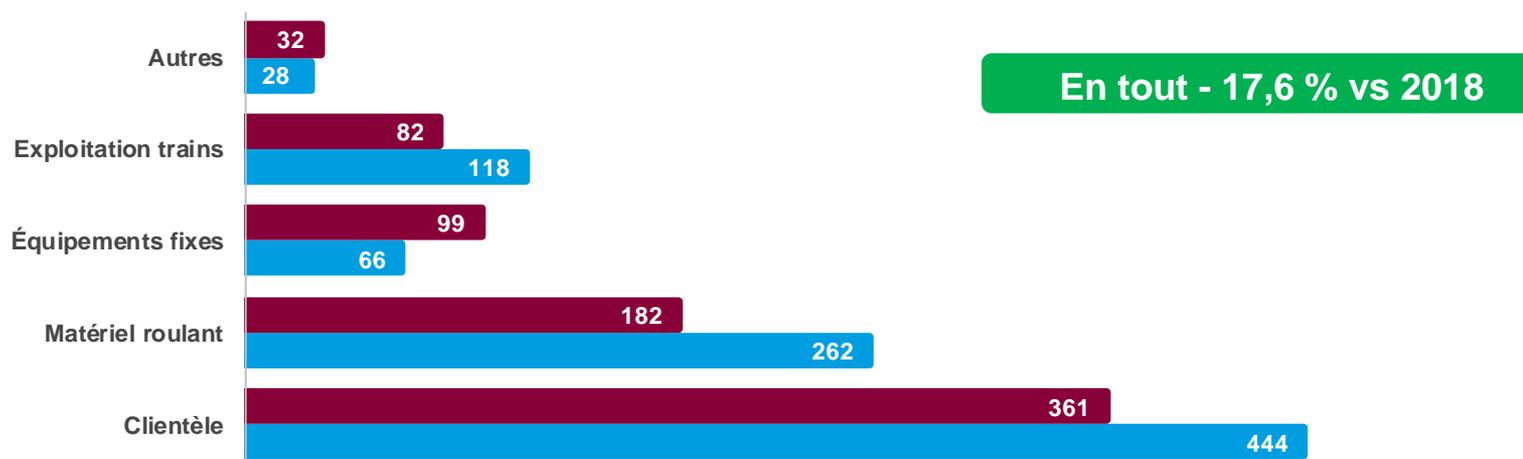
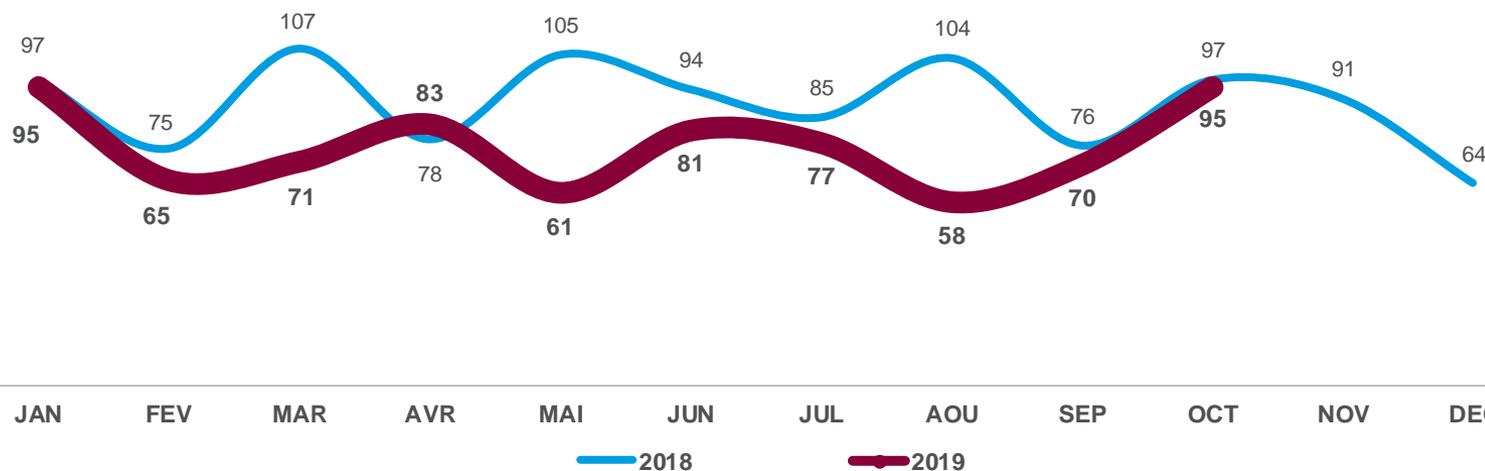


En tout - 9,6 % vs 2018

# Méto - Incidents 5 minutes et +

En nombre

Résultats au 31 octobre



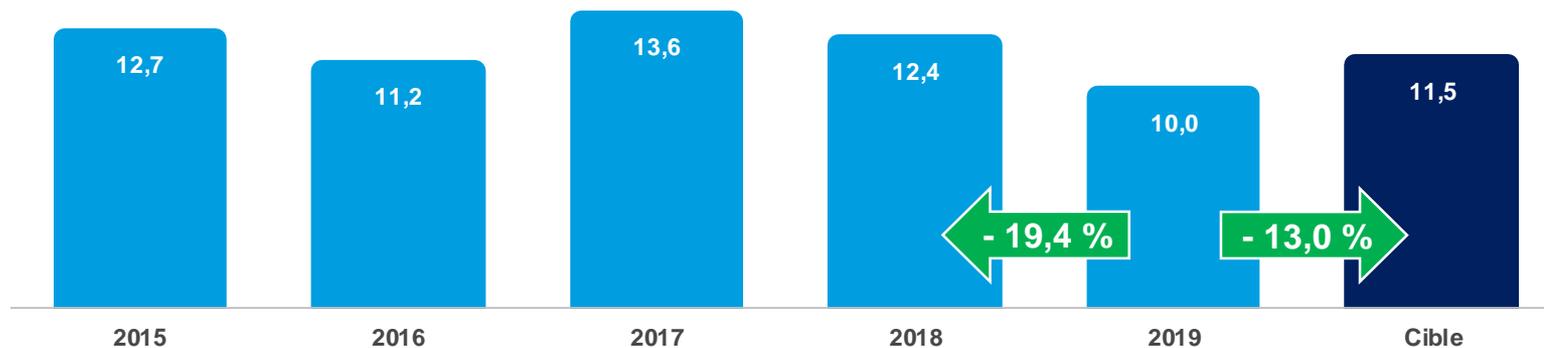
# Métro - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 octobre



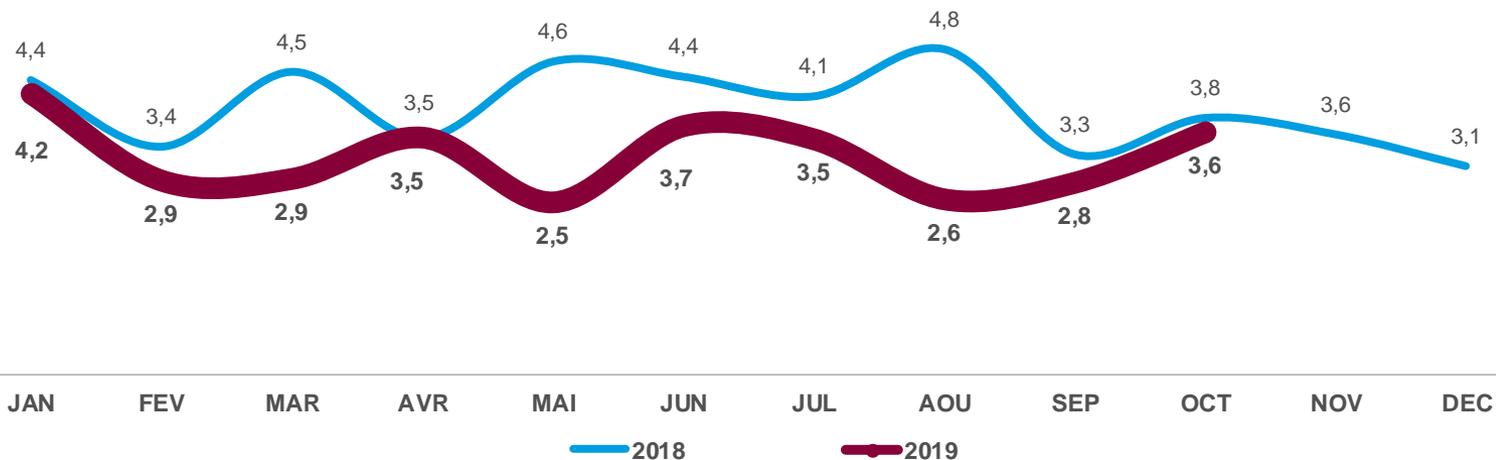
## Résultats cumulatifs



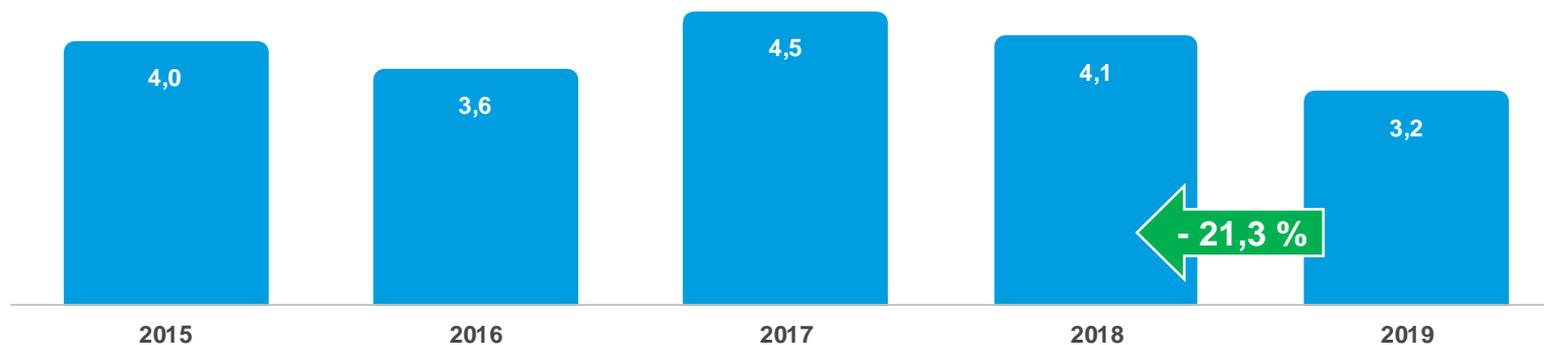
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs



# Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 octobre

| Ligne  | Pointe AM<br>7h à 9h      | Interpointe<br>9h à 16h   | Pointe PM<br>16h à 18h   | Soirée<br>18h à 22h30     |
|--------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Verte  | <b>99 %</b><br>5 minutes  | <b>90 %</b><br>5 minutes  | <b>97 %</b><br>5 minutes | <b>89 %</b><br>5 minutes  |
| Orange | <b>97 %</b><br>5 minutes  | <b>85 %</b><br>5 minutes  | <b>97 %</b><br>5 minutes | <b>87 %</b><br>5 minutes  |
| Jaune  | <b>100 %</b><br>5 minutes | <b>98 %</b><br>10 minutes | <b>99 %</b><br>5 minutes | <b>98 %</b><br>10 minutes |
| Bleue  | <b>99 %</b><br>5 minutes  | <b>98 %</b><br>7 minutes  | <b>98 %</b><br>5 minutes | <b>95 %</b><br>5 minutes  |
| Cible  | <b>90 %</b>               | <b>90 %</b>               | <b>90 %</b>              | <b>90%</b>                |

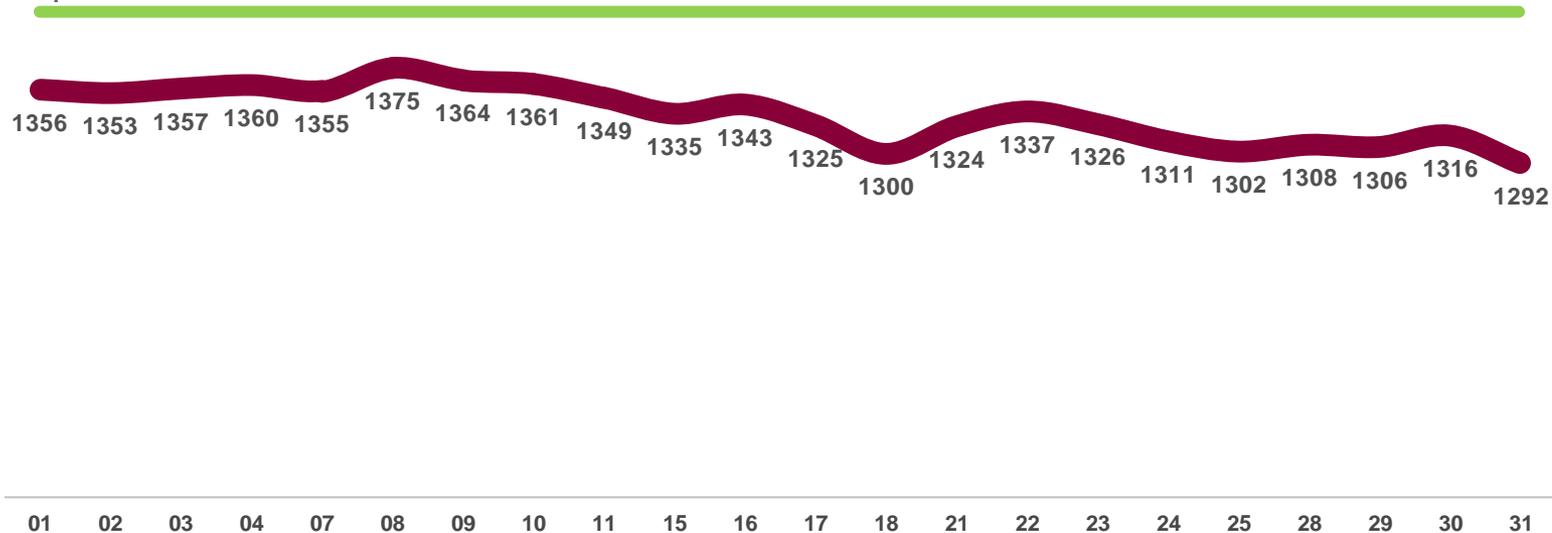
# Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 octobre

Pointe AM – jours ouvrables

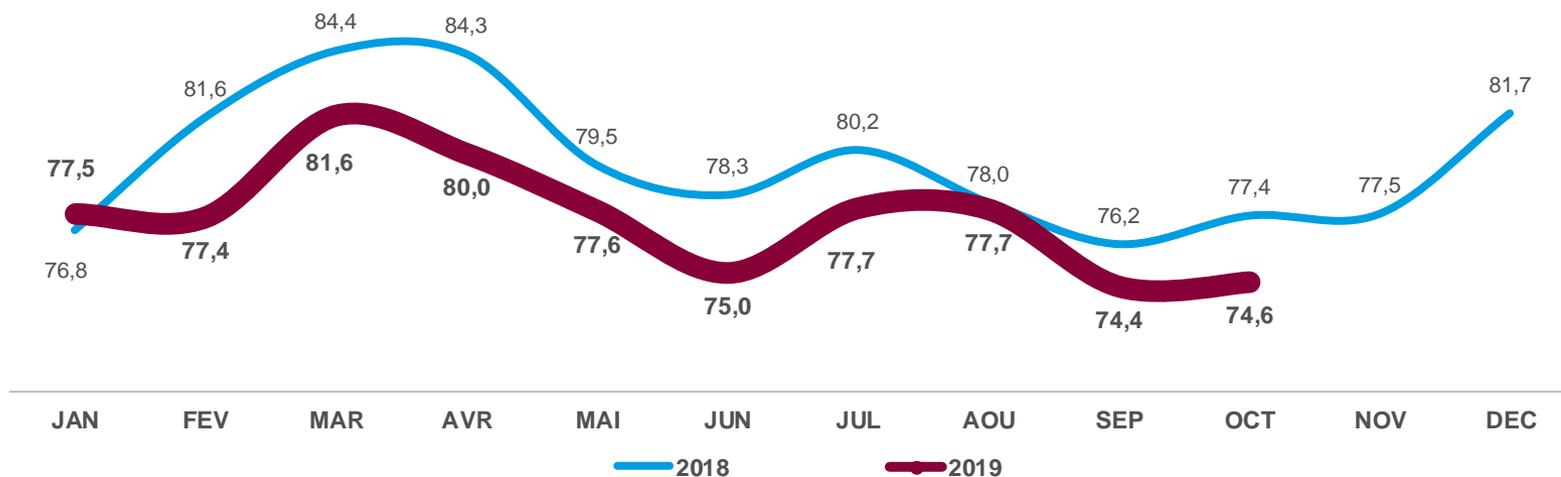
Requis 1425



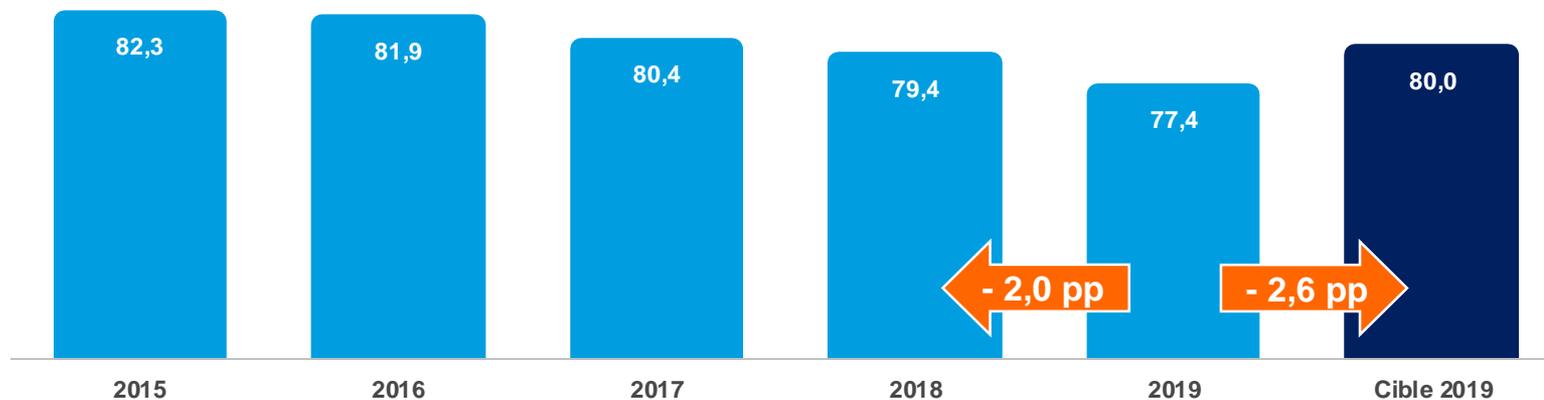
# Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 octobre



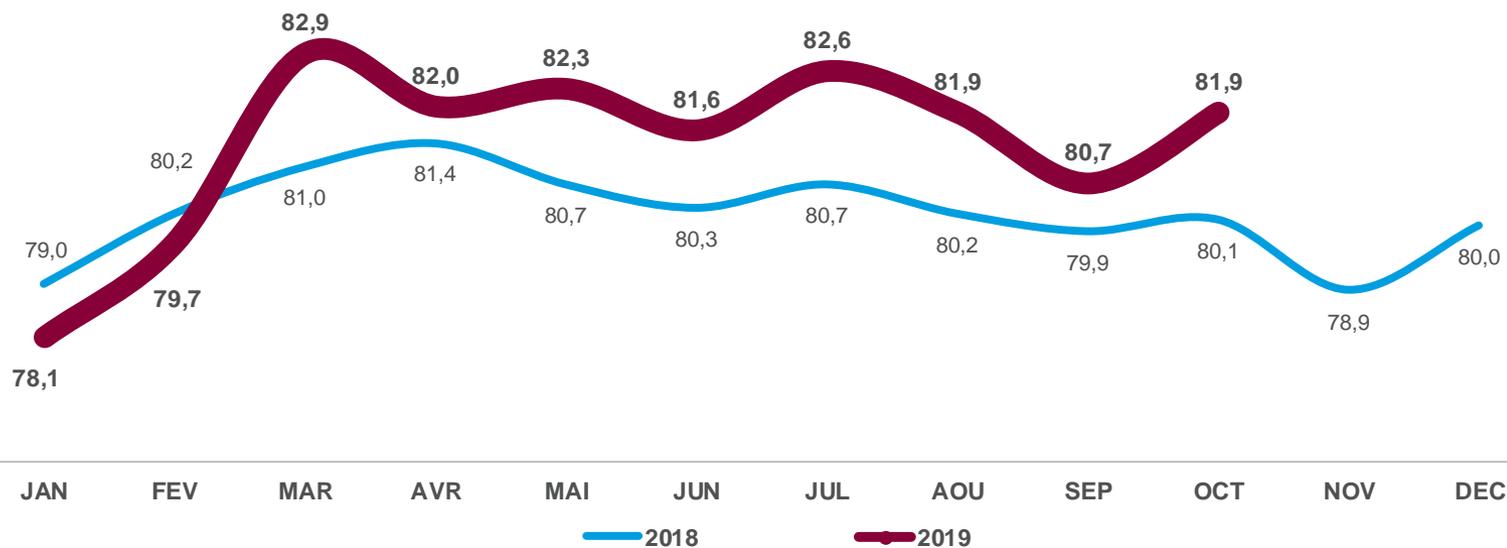
## Résultats cumulatifs



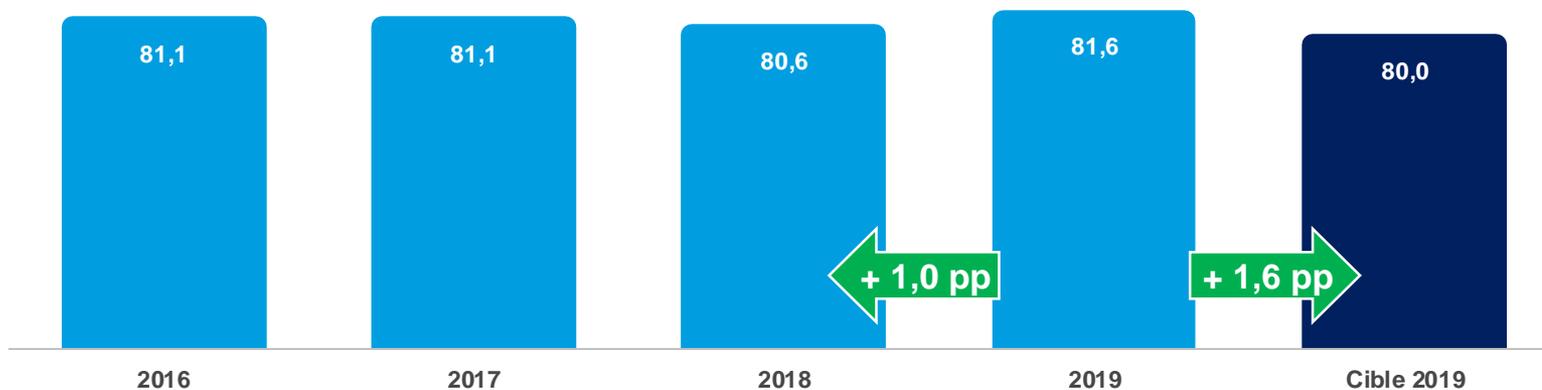
# TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

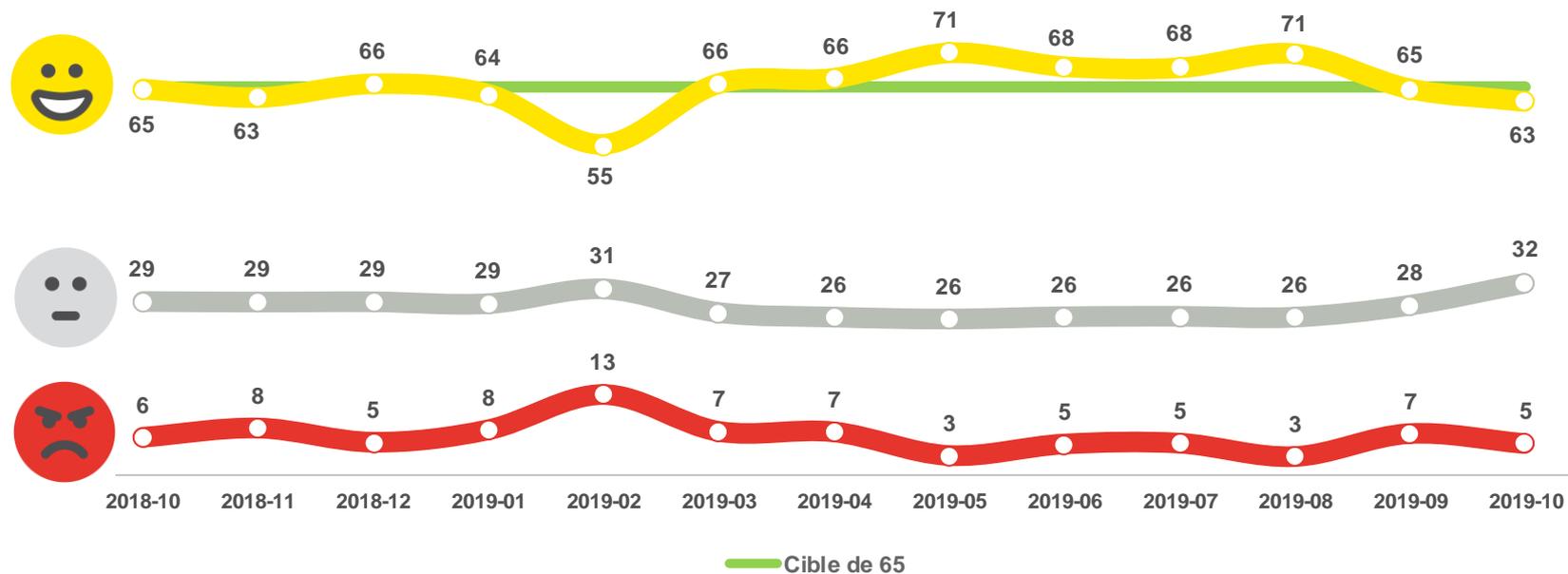


# STM - Expérience client

En %

Résultats au 31 octobre

13 derniers mois

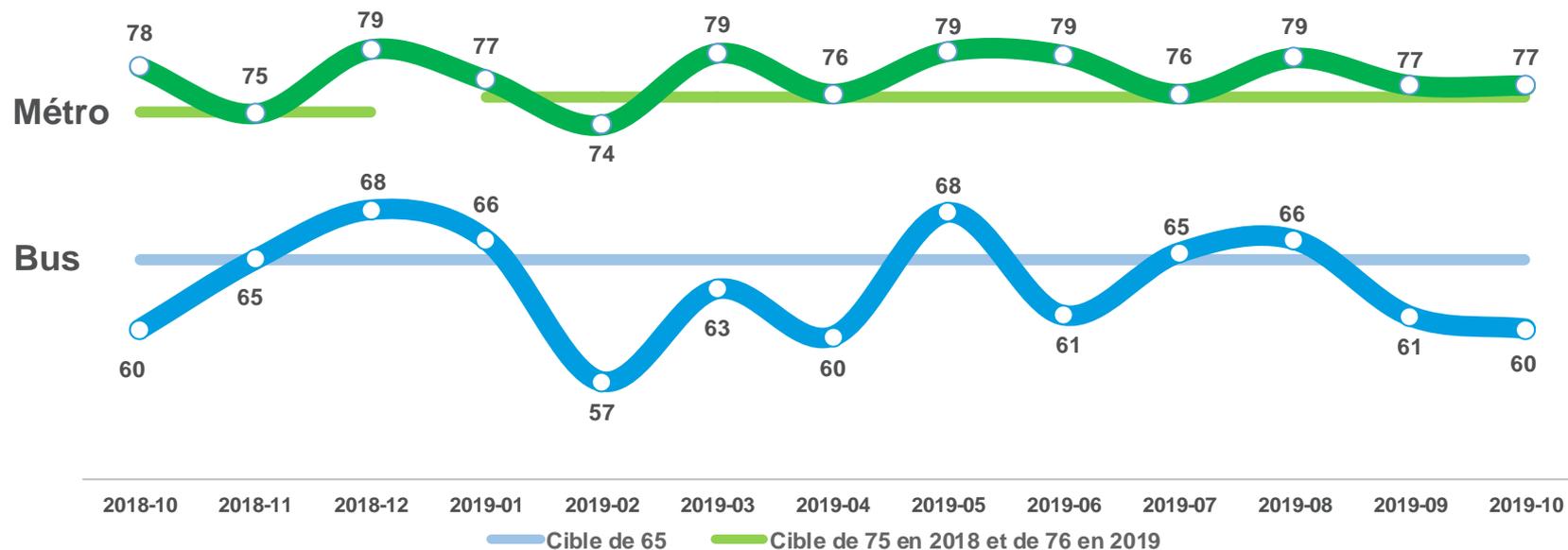


# Métro et bus - Expérience client

En %

Résultats au 31 octobre

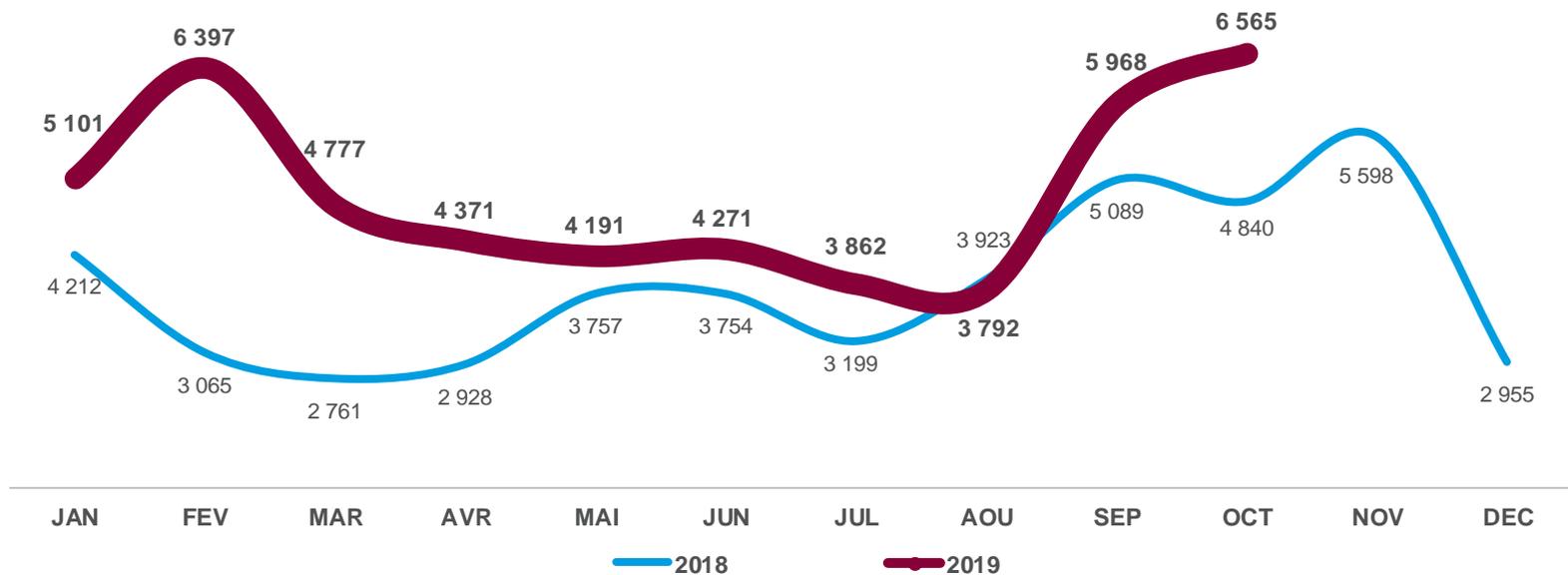
13 derniers mois



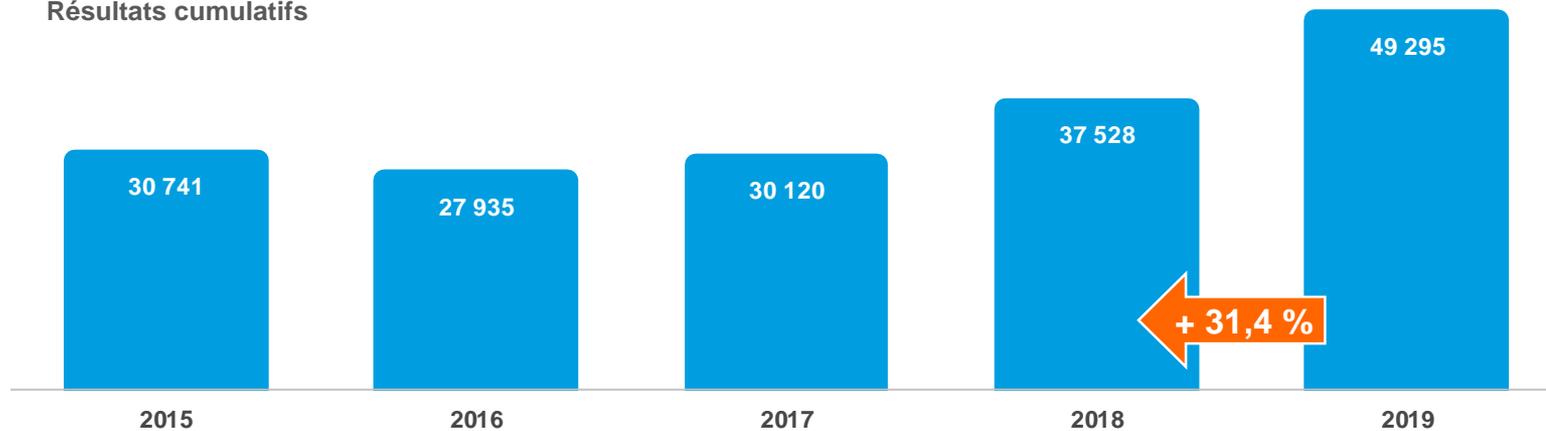
# STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs



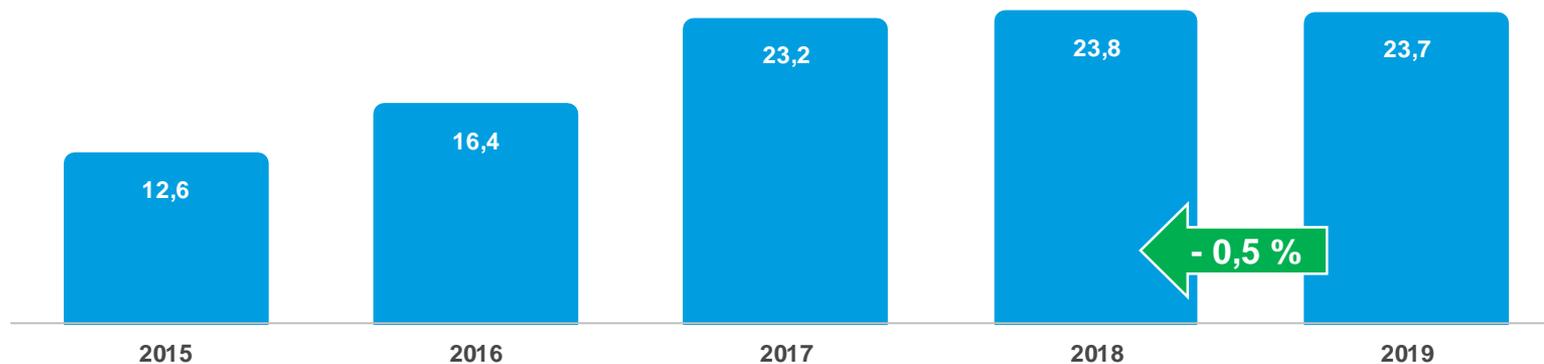
# Métro - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 octobre



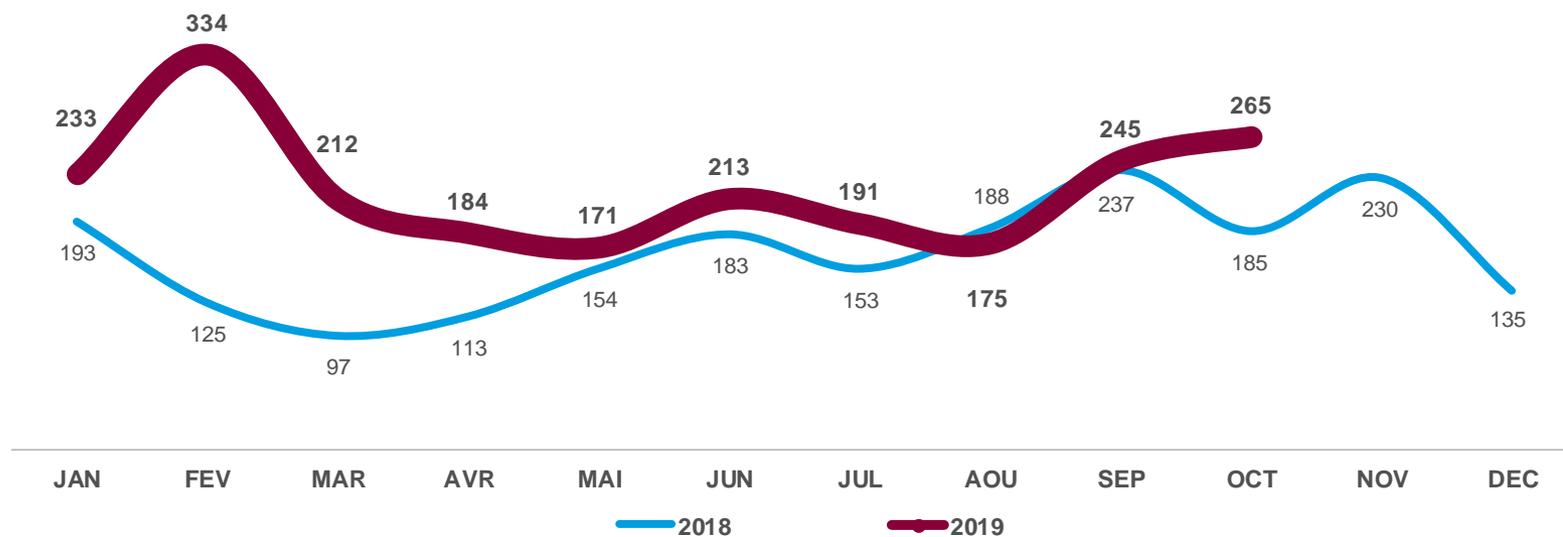
## Résultats cumulatifs



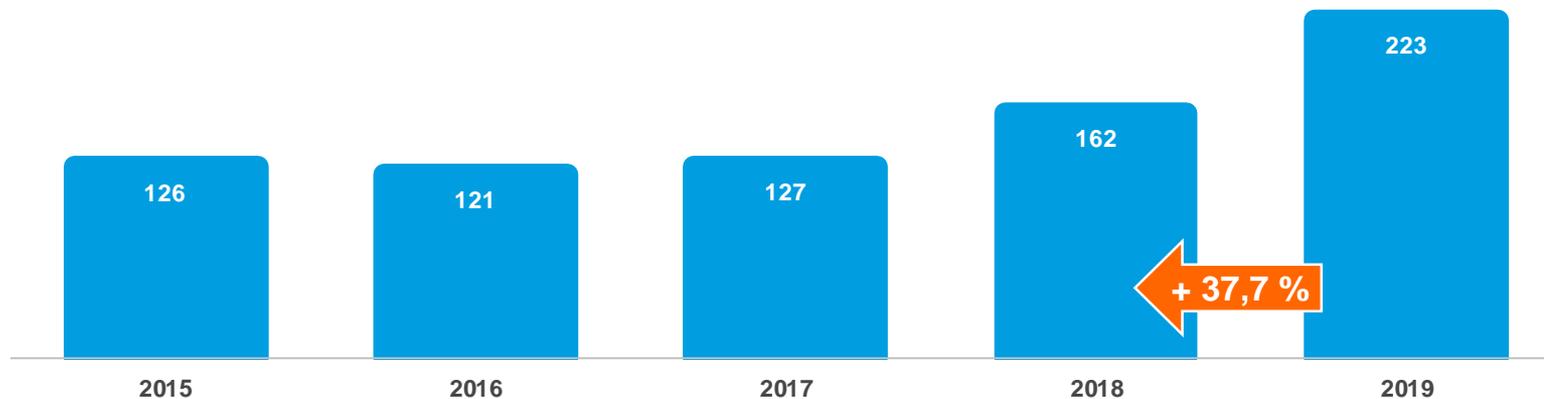
# Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 octobre



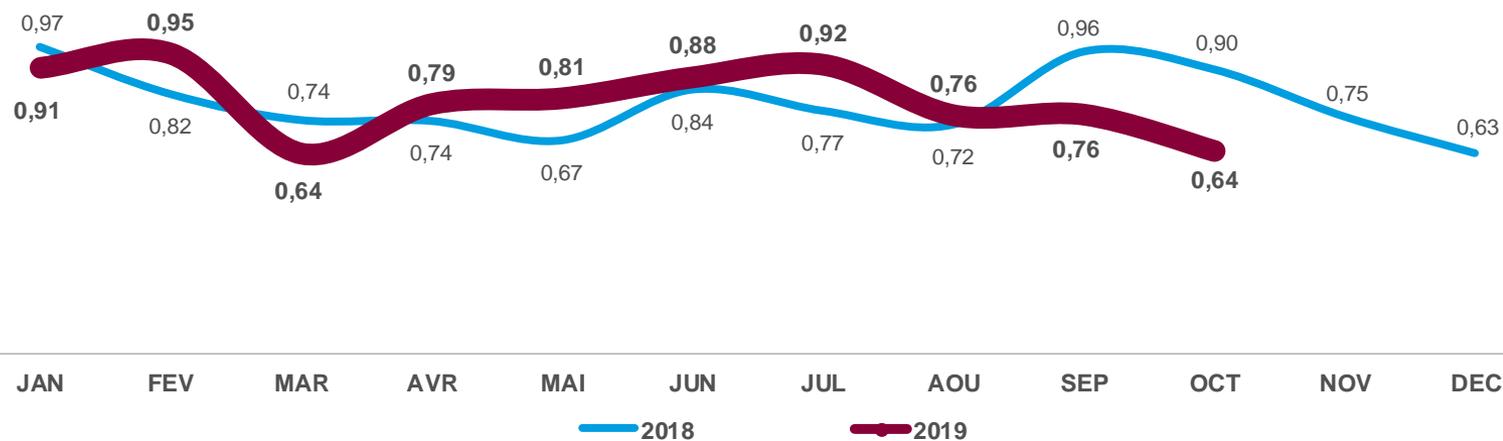
## Résultats cumulatifs



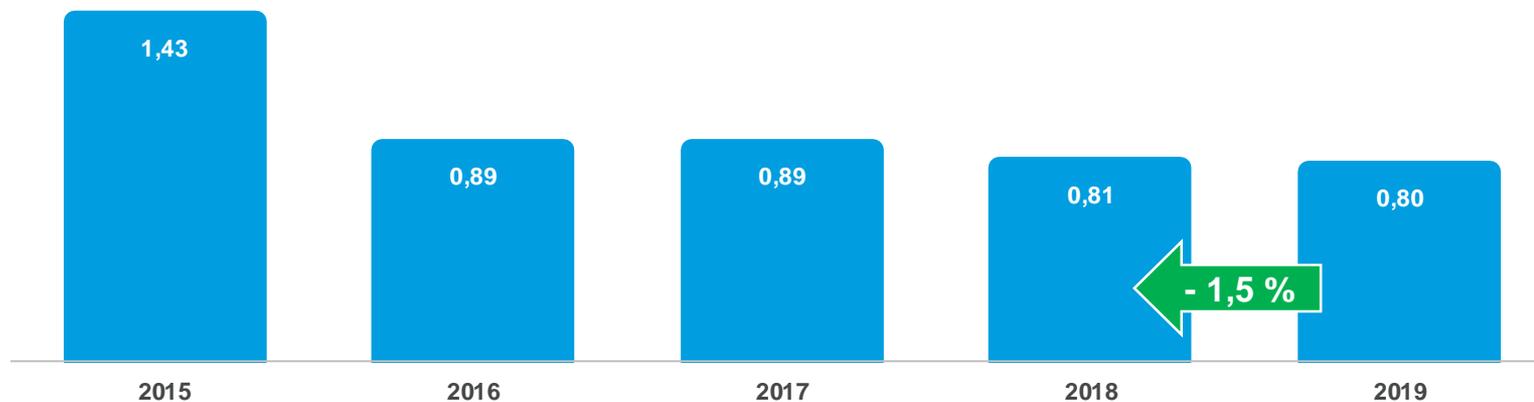
# TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 octobre



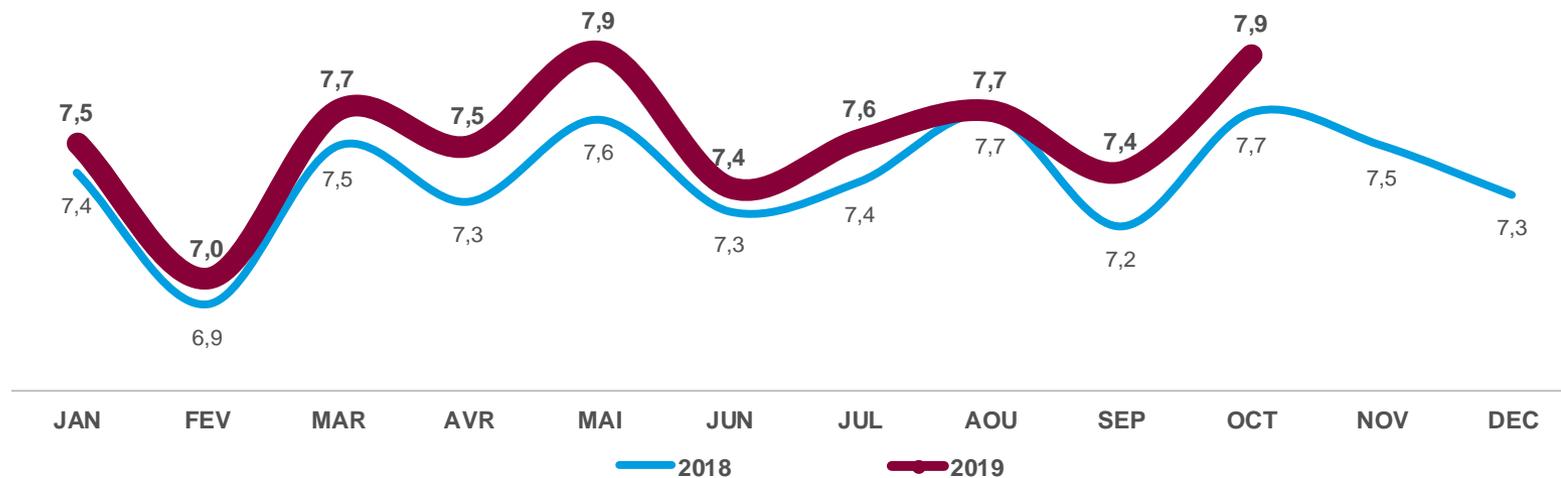
## Résultats cumulatifs



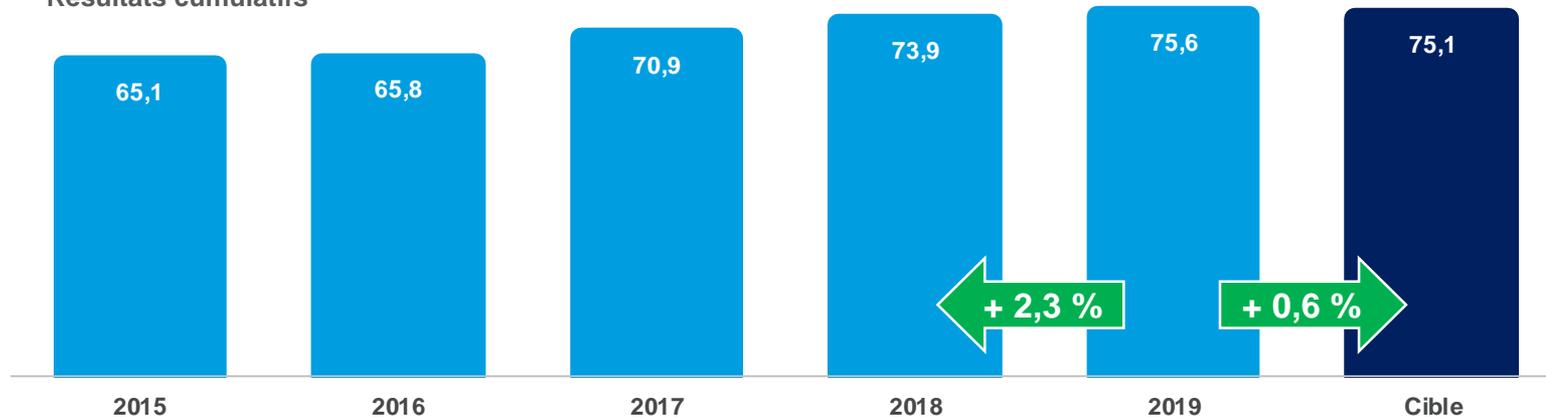
# Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 octobre



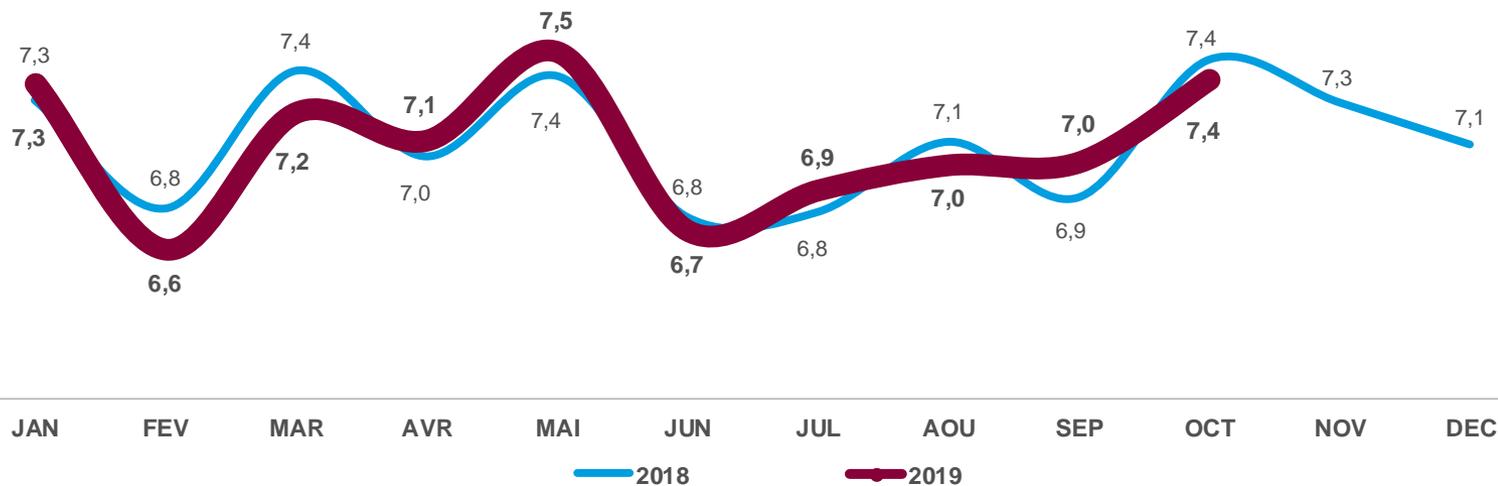
## Résultats cumulatifs



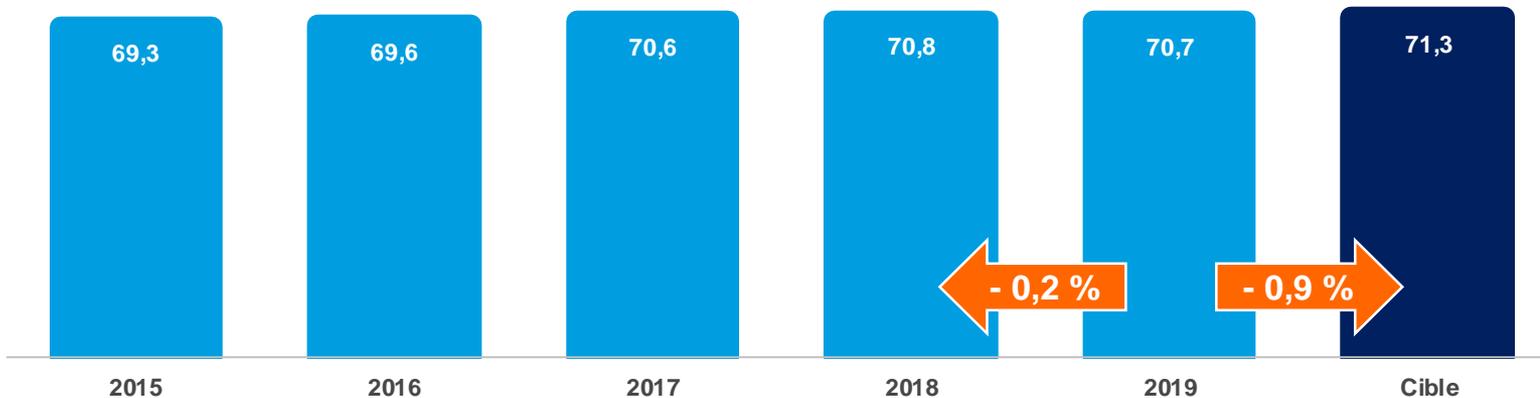
# Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

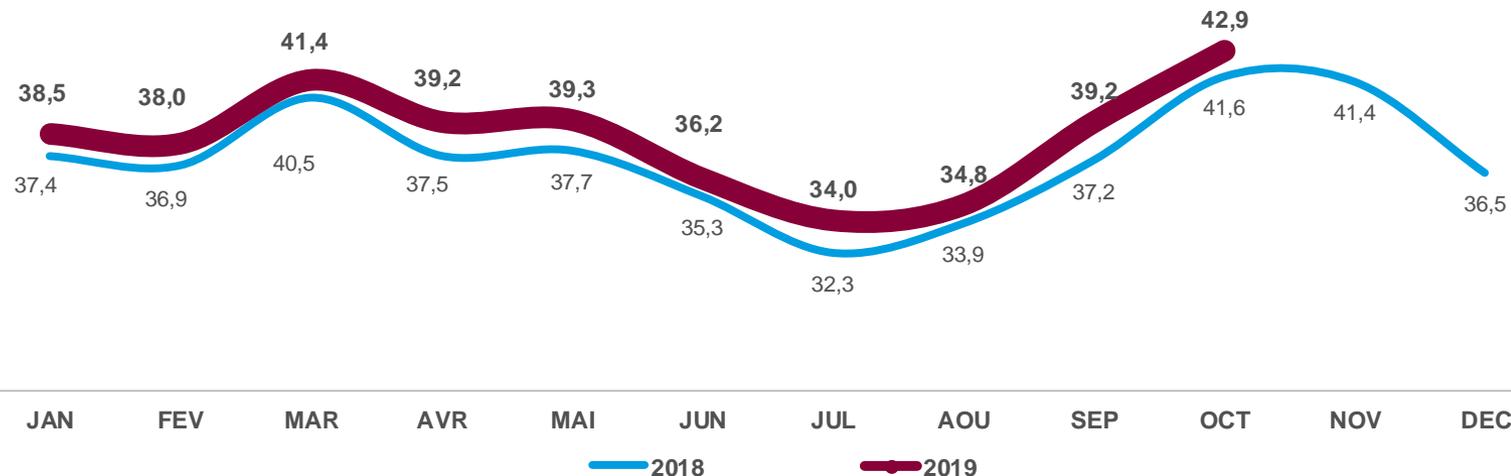


# Achalandage STM

En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

Résultats au 31 octobre

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

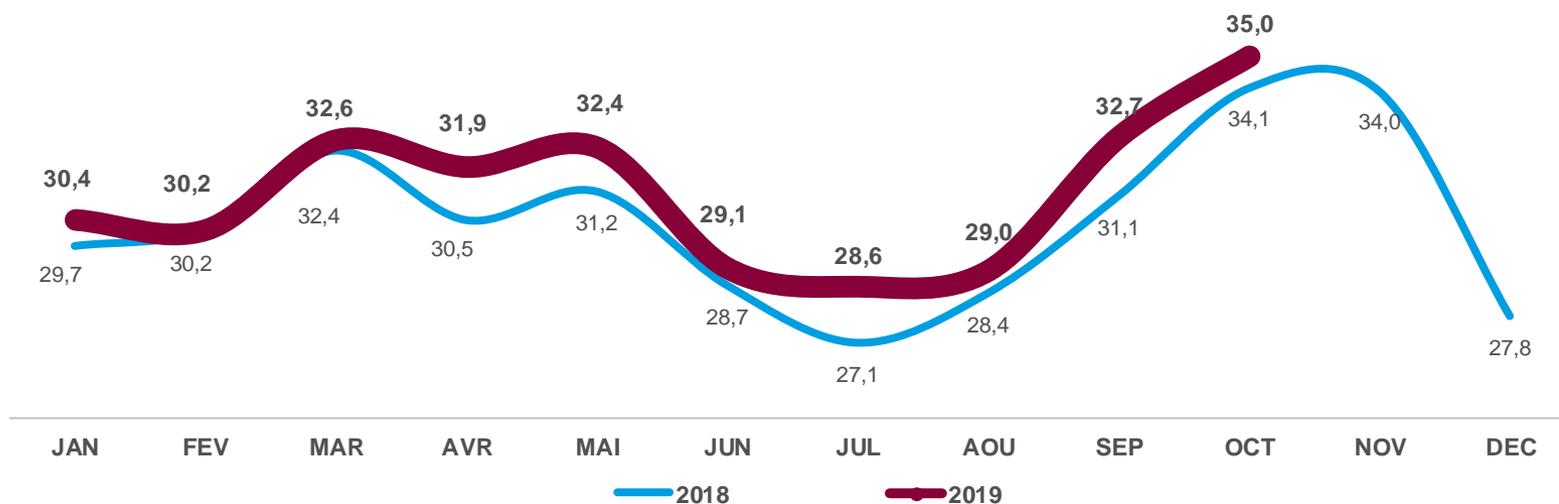


# Achalandage OPUS STM

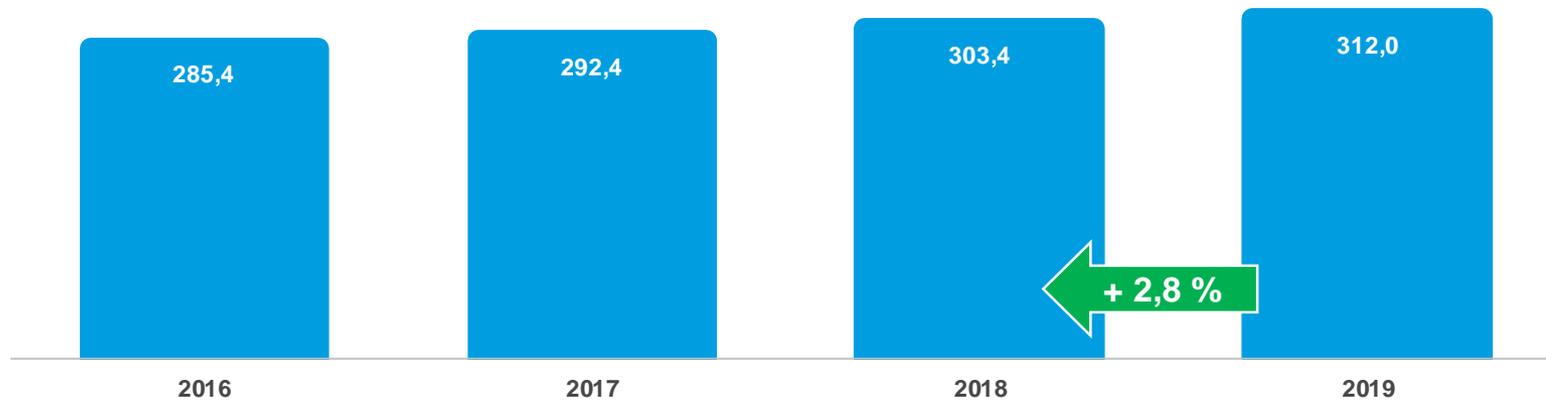
En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

Résultats au 31 octobre

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.



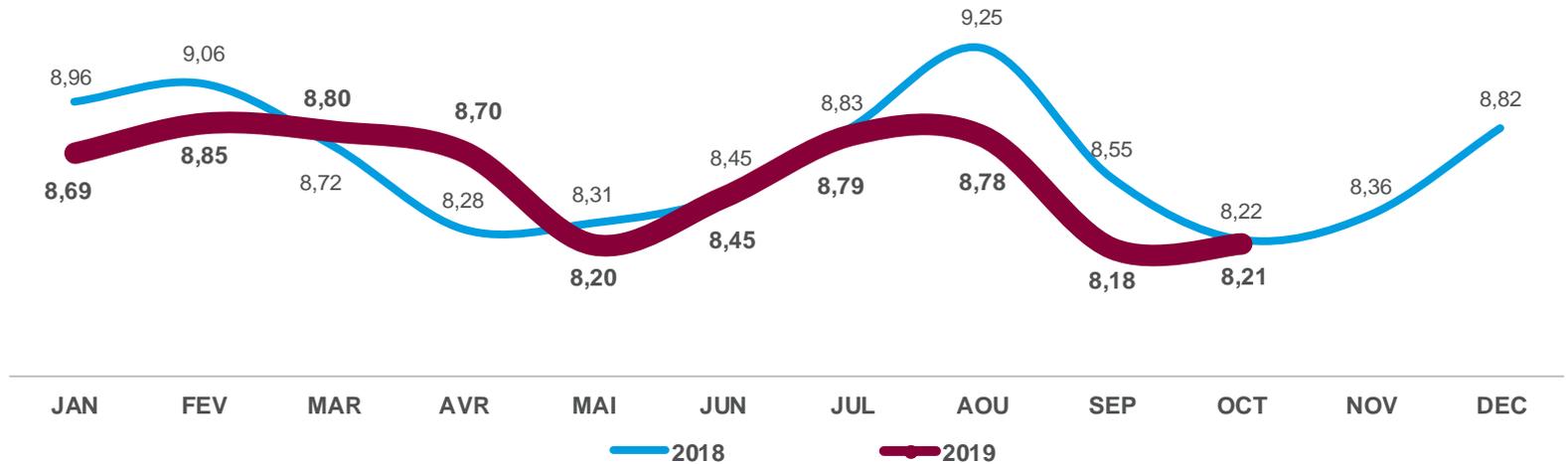
## Résultats cumulatifs



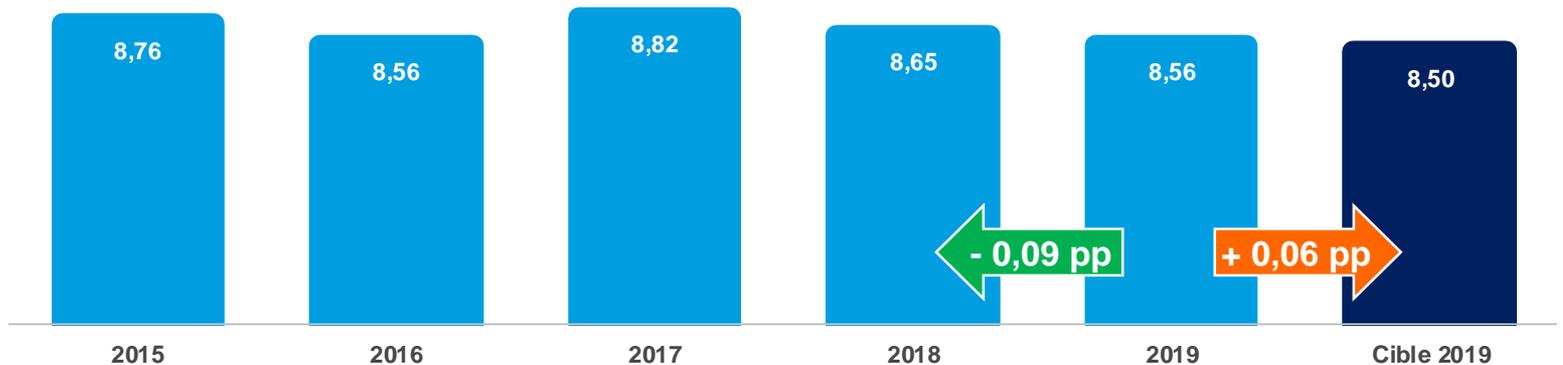
# Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

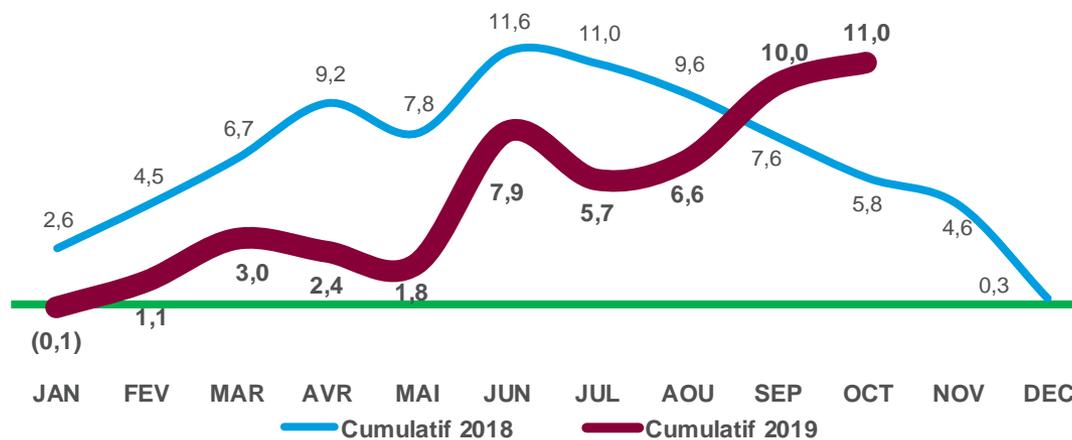


# Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 31 octobre

| Cumulatif | Budget  | Réel    | Écart |
|-----------|---------|---------|-------|
| Revenus   | 1 195,7 | 1 190,5 | (5,2) |
| Dépenses  | 1 195,7 | 1 179,5 | 16,2  |
| Excédent  | -       | 11,0    | 11,0  |



|                           | PI    | Réel  | % Réel |
|---------------------------|-------|-------|--------|
| Dépenses d'investissement | 717,5 | 659,8 | 92,0   |