

Principaux indicateurs et résultats au 28 février 2022



Présentation au CA
6 avril 2022



Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 28 février 2022

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2022	Cible 2022	2021
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison planifié (km)	%	100,0	99,9	99,9
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,35	99,40	99,71
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	0,488	0,461	0,243
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	745	-	626
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	149	-	132
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	10,8	10,5	9,6
		Bus – Ponctualité	%	83,9	80,0	85,8
		TA – Ponctualité	%	87,7	84,0	87,6
		STM – Plaintes	Nb	4 620	-	3 518
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	50,2	-	53,4
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	168,2	-	180,0
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,44	-	0,77

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 28 février 2022

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2022	Cible 2022		2021		
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	%	64,9	85,0	■	85,3	■	
		Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Méto – Offre de service (en millions)	Km	13,8	13,8	●	13,8	●
	Bus – Offre de service (en millions)		Km	13,5	13,9	■	13,8	■	
	Achalandage STM (déplacements)		Basé sur la validation (en millions)	Nb	27,6	38,9	■	18,1	●
			Basé sur la vente (en millions)	Nb	35,2	49,4	■	23,0	●
	Maîtriser les finances	Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	10,45	8,75	■	8,88	■
Excédent (en millions)			\$	0,5	0,0		0,0		
TA – Coût complet par déplacements			\$	23,92	29,43	●	44,69	●	

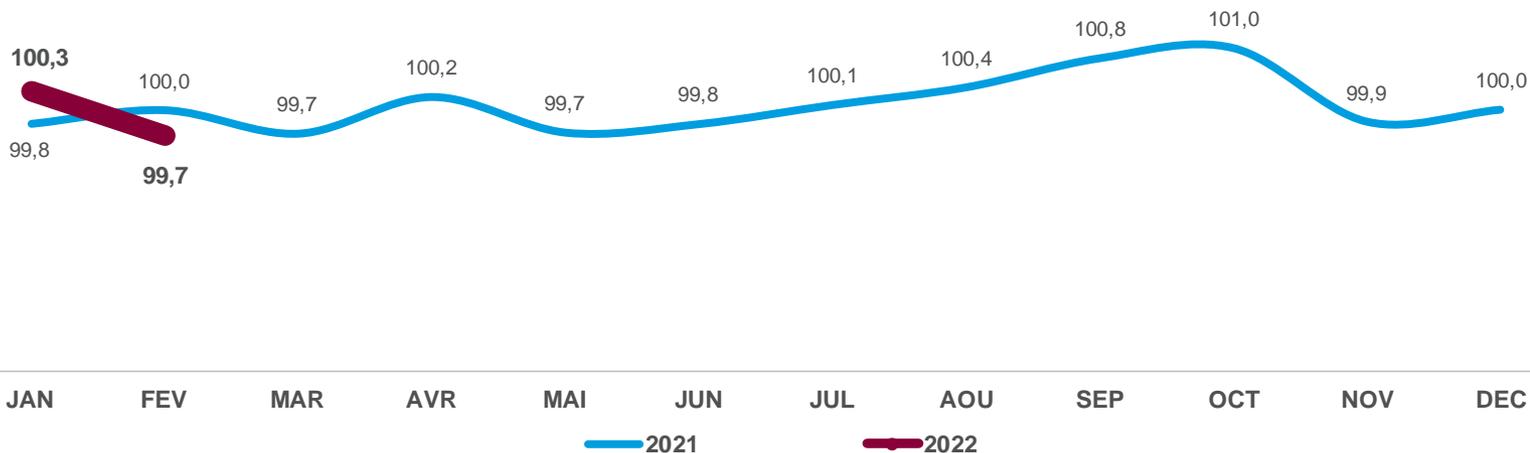


Principaux indicateurs STM

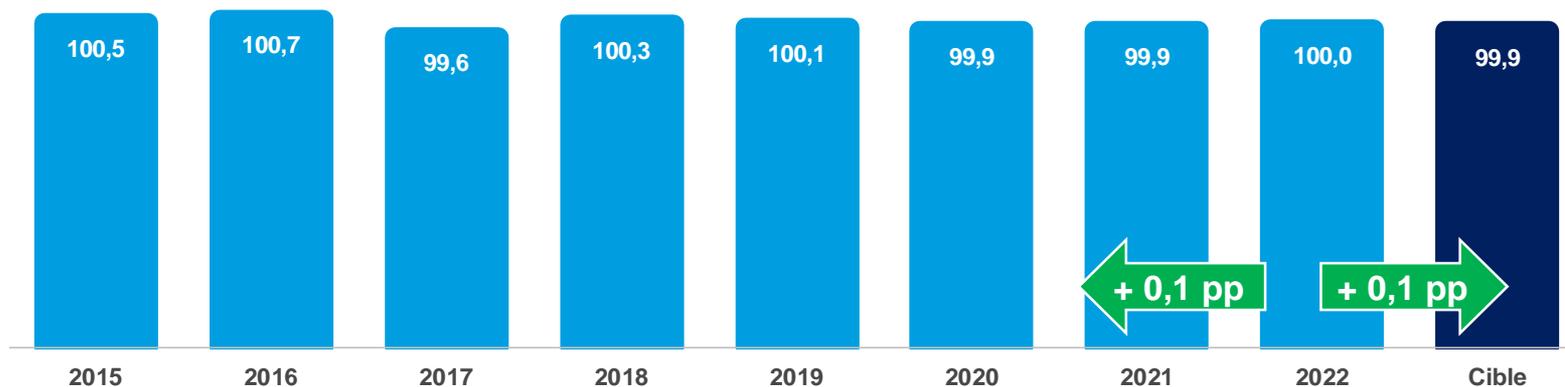
Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 28 février



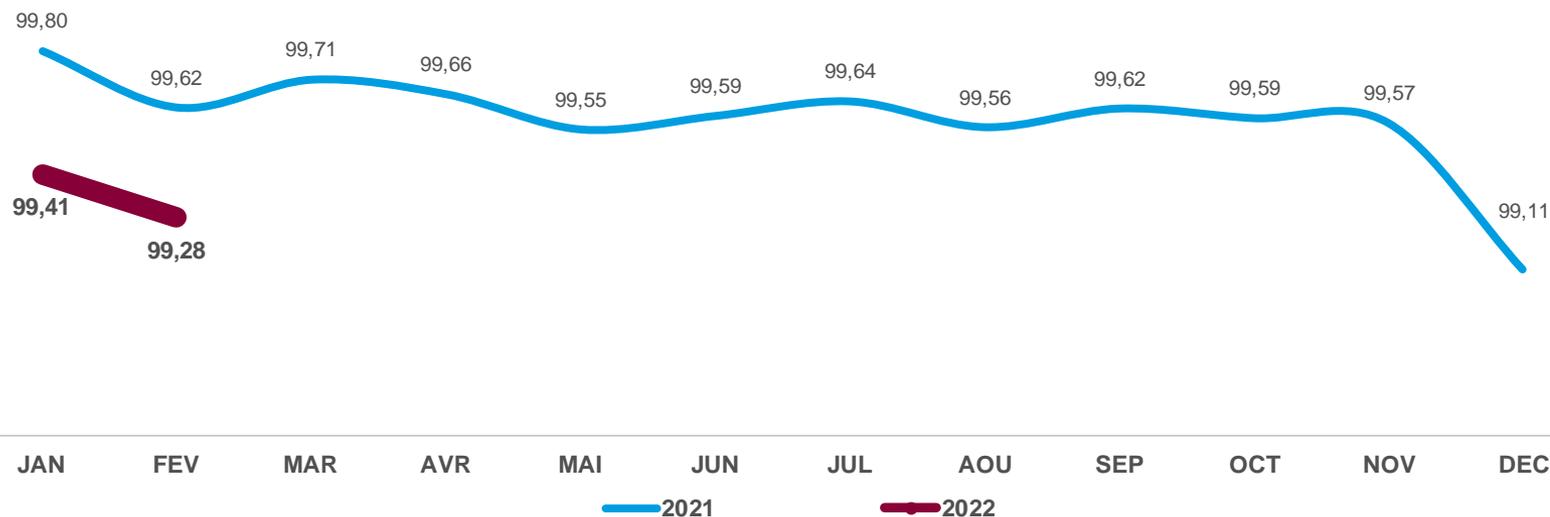
Résultats cumulatifs



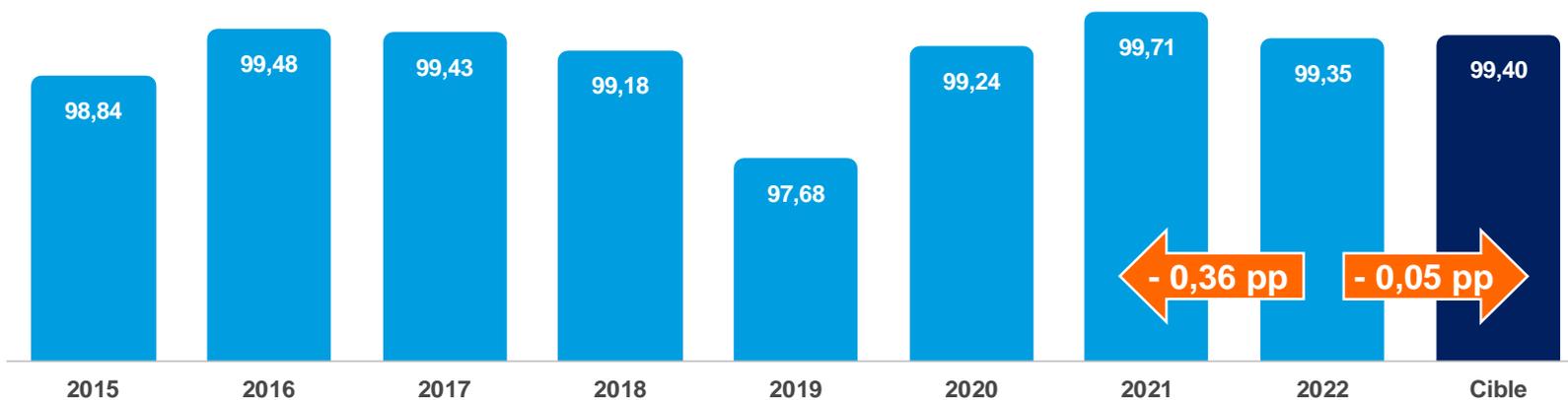
Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 28 février



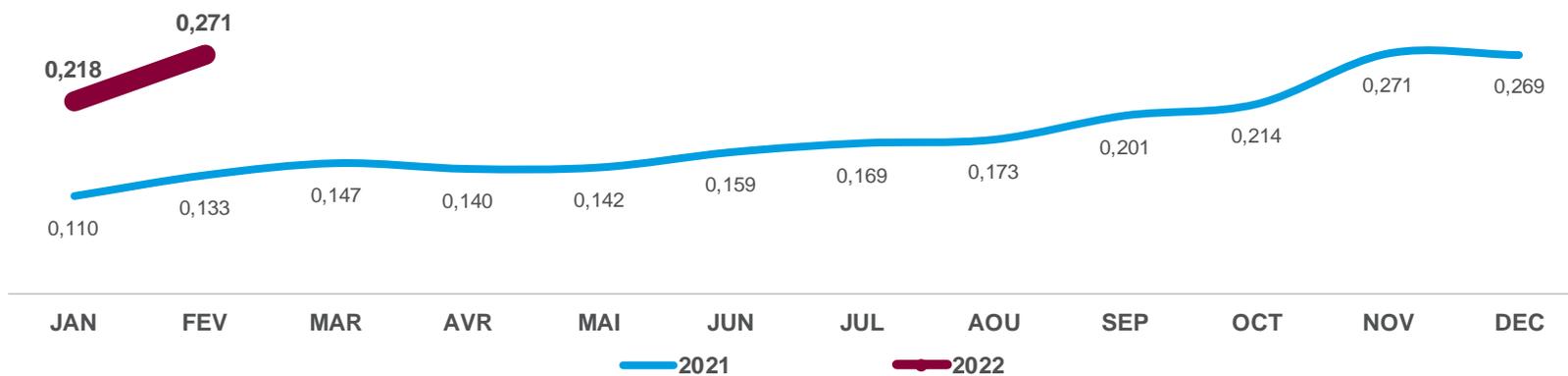
Résultats cumulatifs



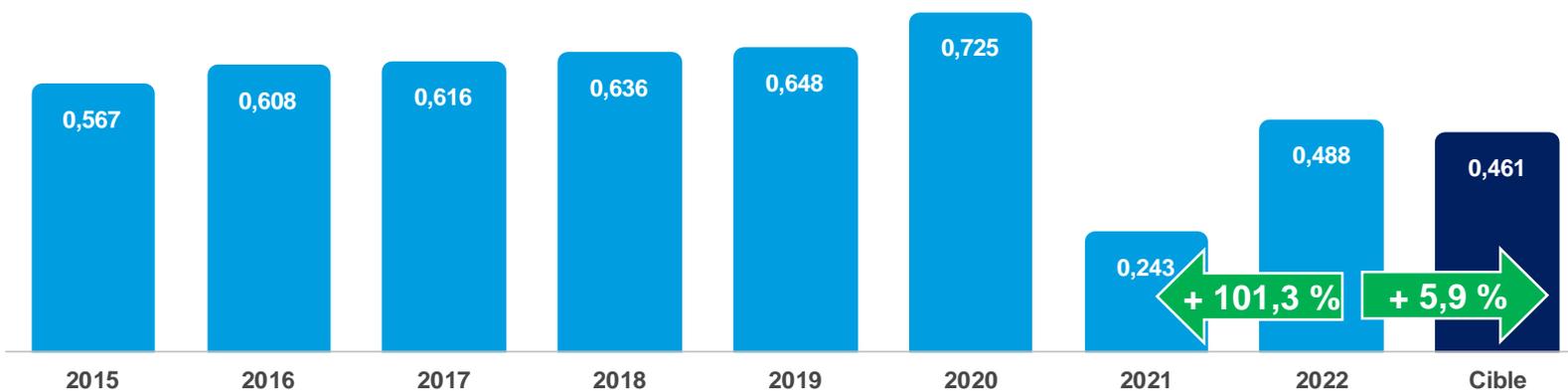
TA - Déplacements

En millions

Résultats au 28 février



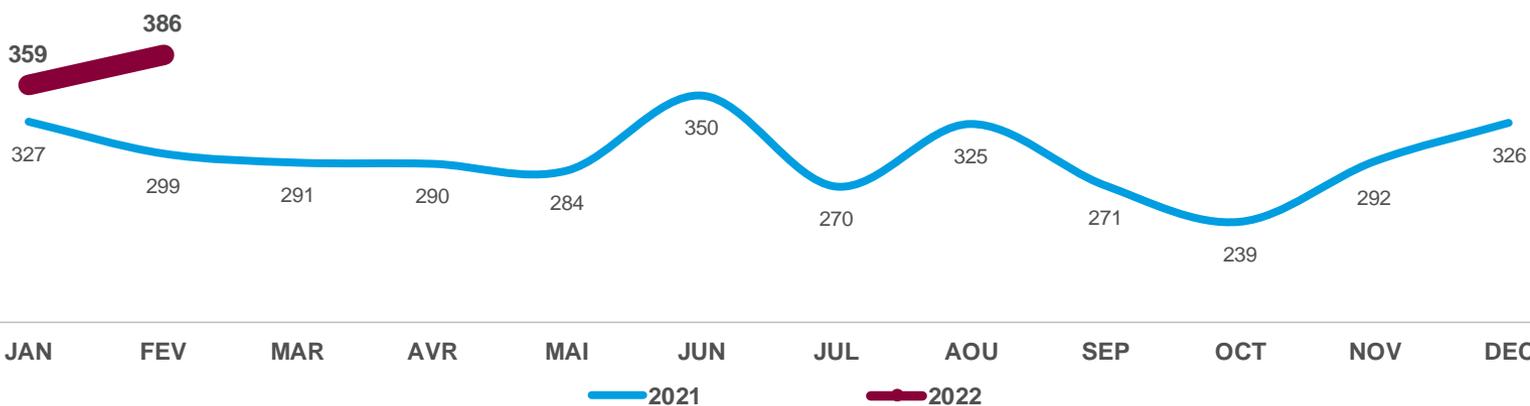
Résultats cumulatifs



Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

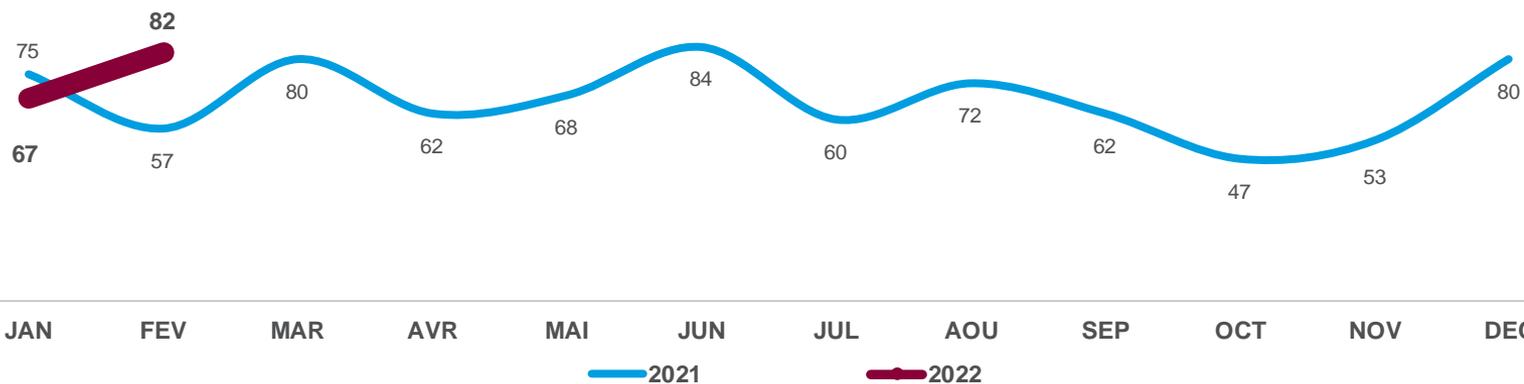


En tout + 19,0 % vs 2021

Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 28 février



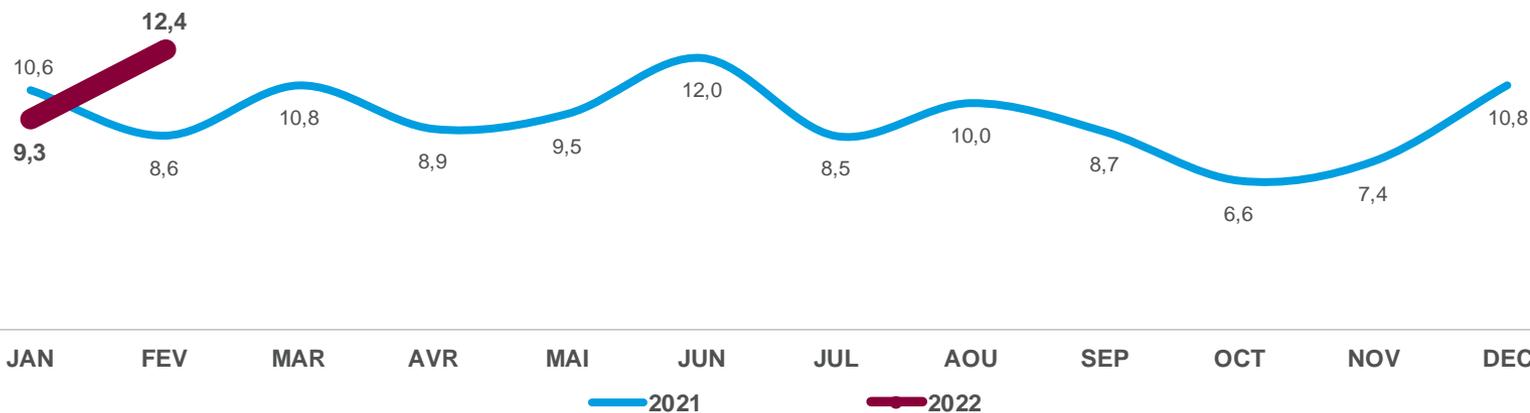
Résultats cumulatifs



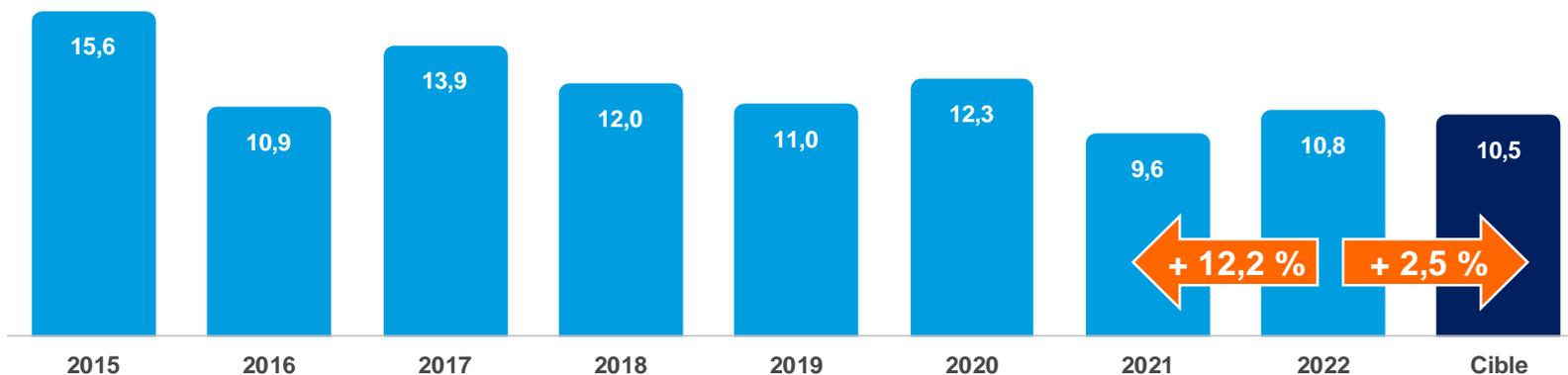
Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 28 février



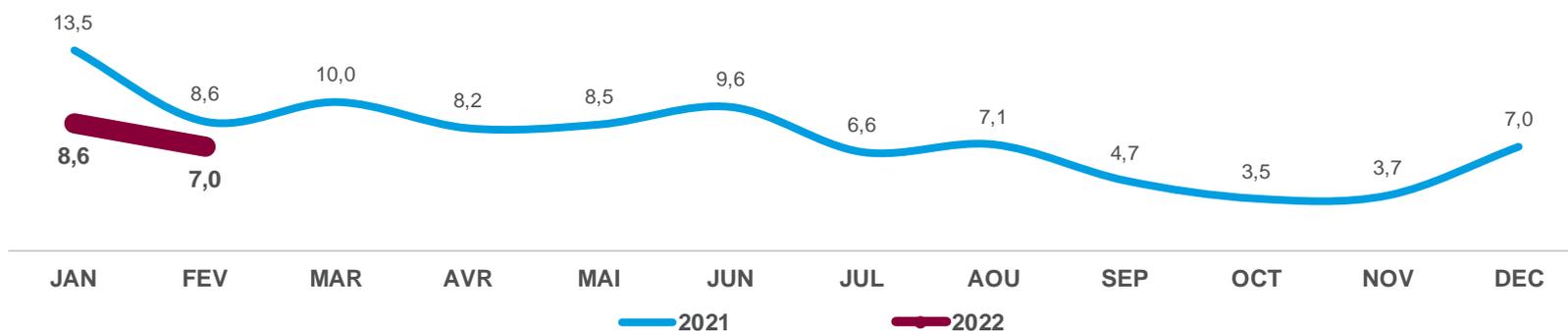
Résultats cumulatifs



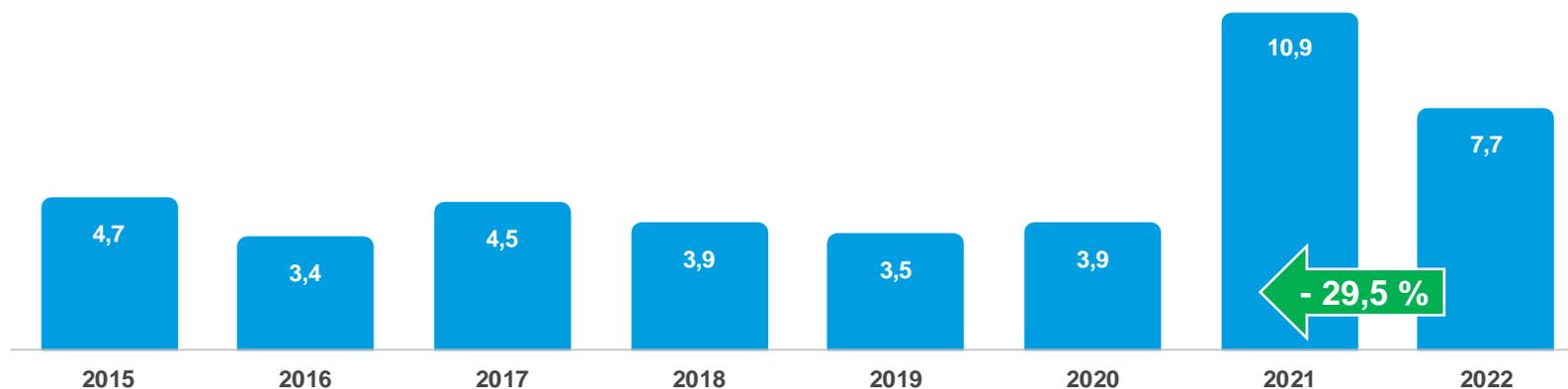
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 28 février

Mois courant

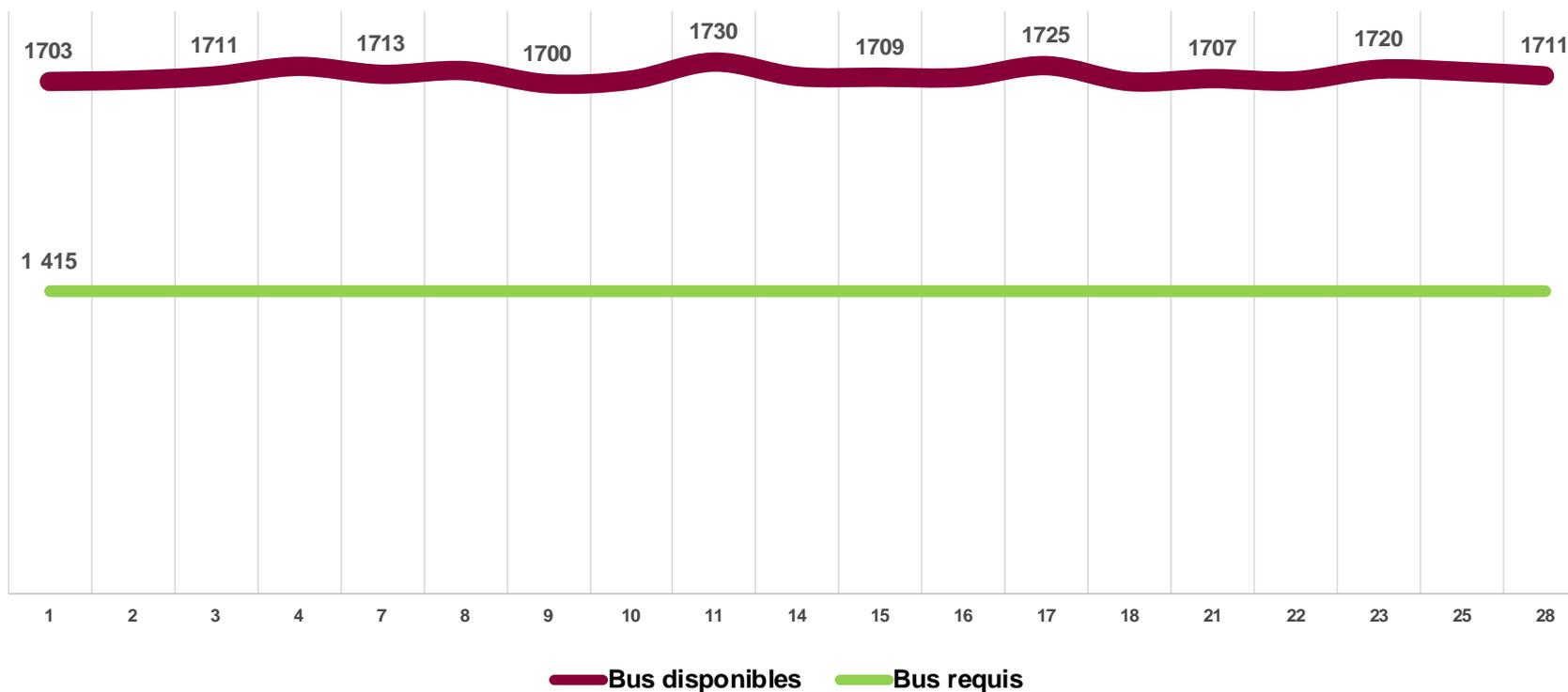
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	98,6% 5 minutes	93,9% 5 minutes	98,3% 5 minutes	93,2% 5 minutes
Orange	99,5% 5 minutes	96,3% 5 minutes	98,4% 5 minutes	94,1% 5 minutes
Jaune	97,7% 5 minutes	97,6% 10 minutes	98,5% 5 minutes	98,7% 10 minutes
Bleue	97,8% 5 minutes	99,1% 7 minutes	97,8% 5 minutes	99,8% 5 minutes
Cible	95,0%	90,0%	95,0%	90,0%

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 28 février

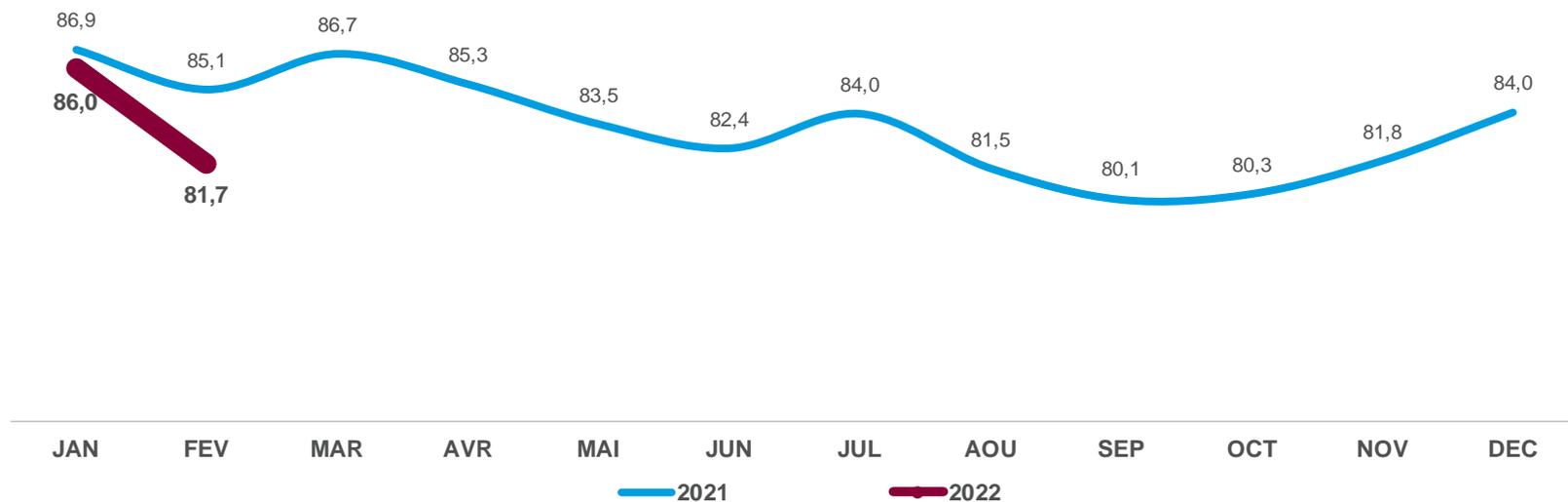
Pointe AM – jours ouvrables



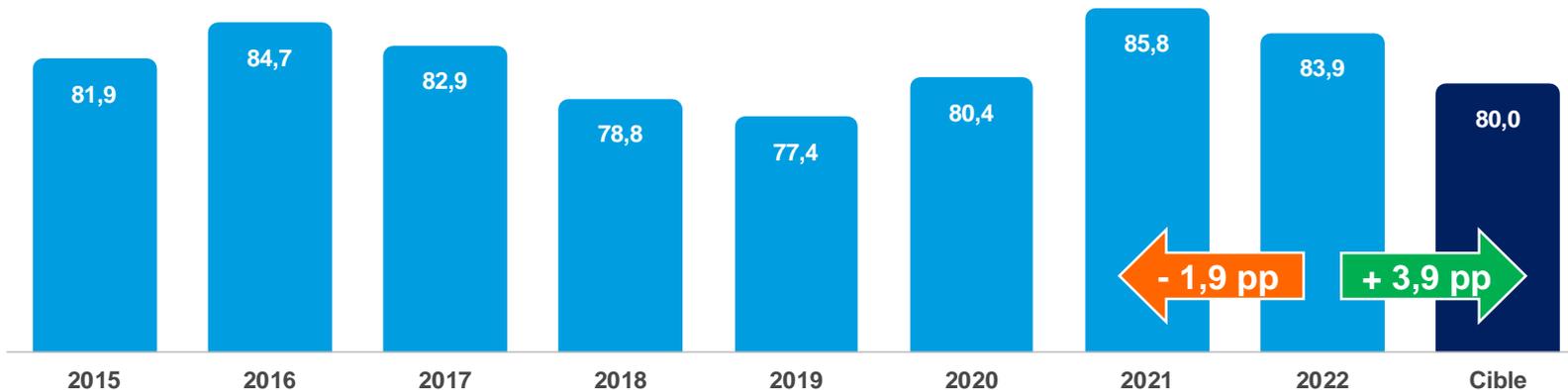
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 28 février



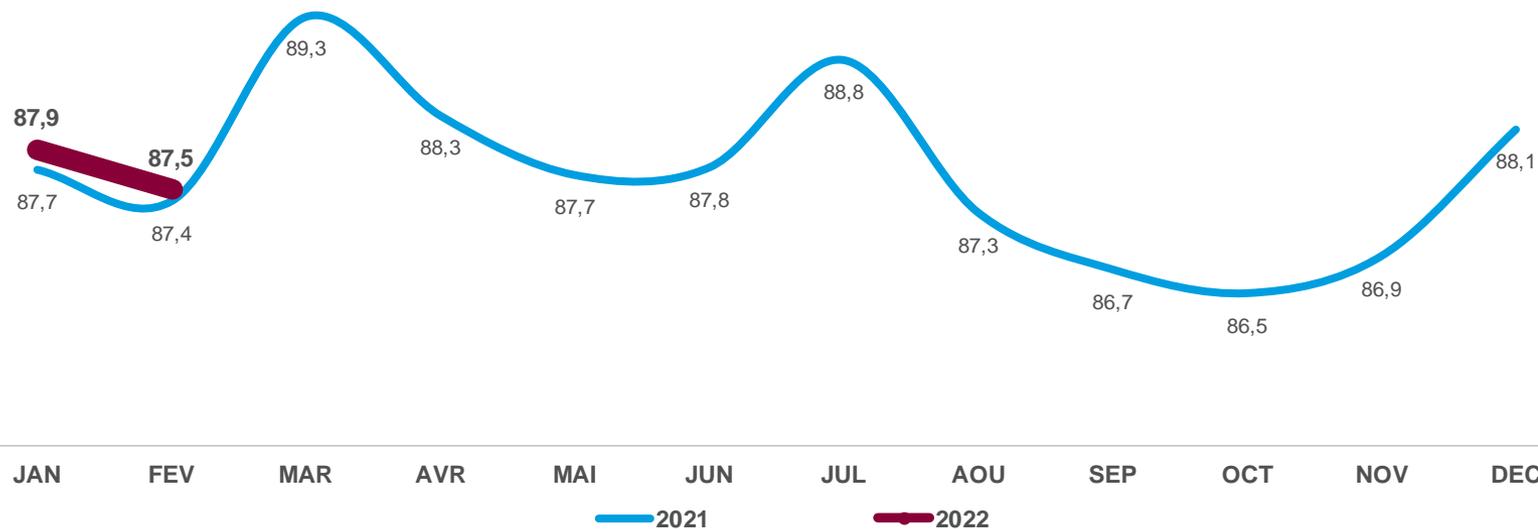
Résultats cumulatifs



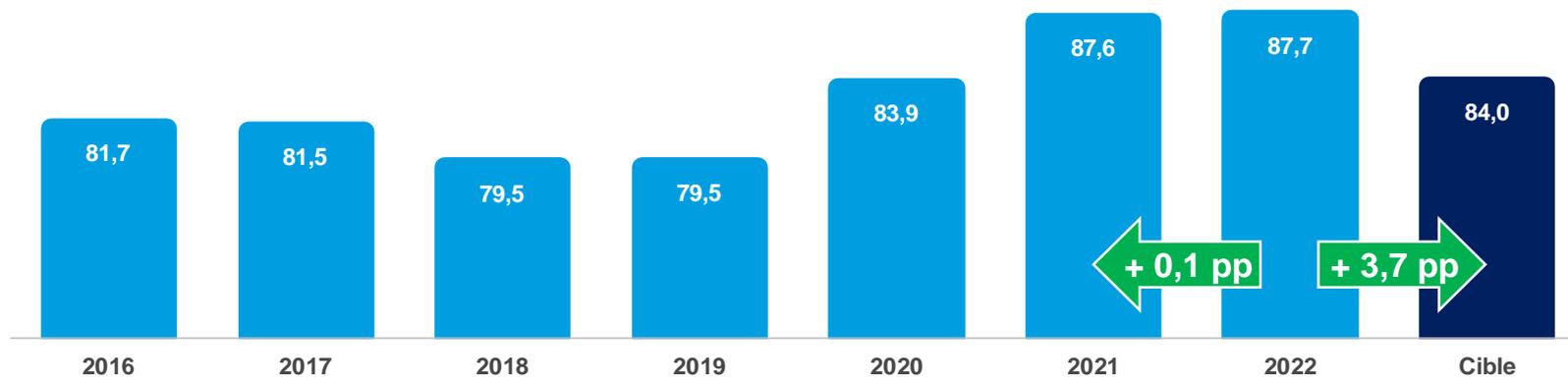
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

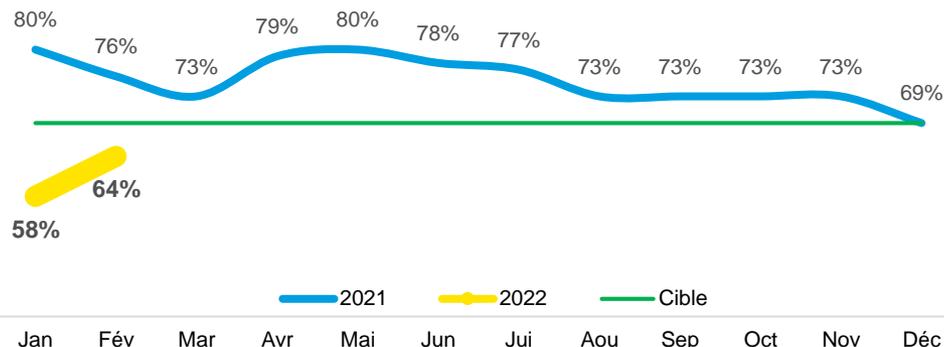
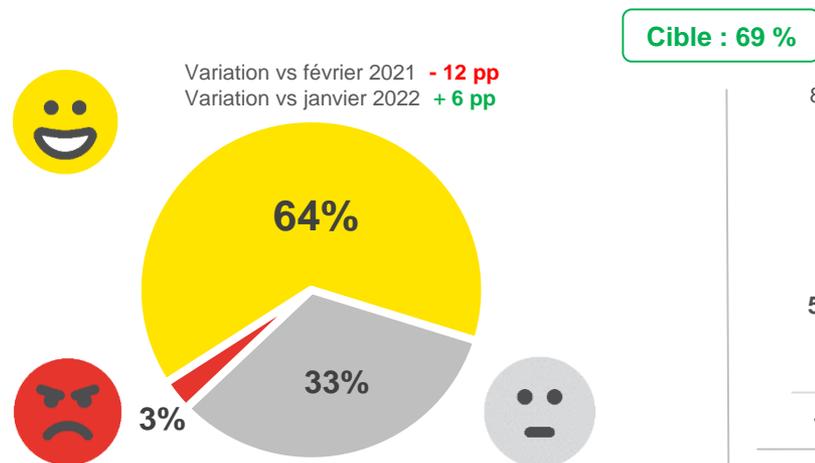


STM - Expérience client globale

En %

Résultats au 28 février

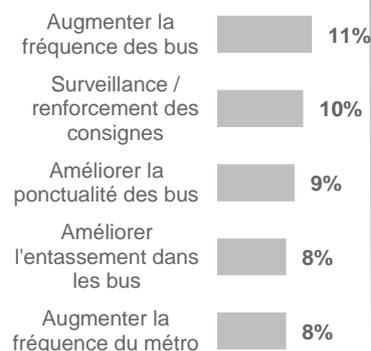
Le résultat d'ExC global (64%) est en revirement positif par rapport à janvier (+6pp), mais toujours en-dessous de la cible annuelle (69%). On observe surtout des suggestions d'amélioration liées au service (réseau bus en particulier) plutôt qu'au contexte pandémique.



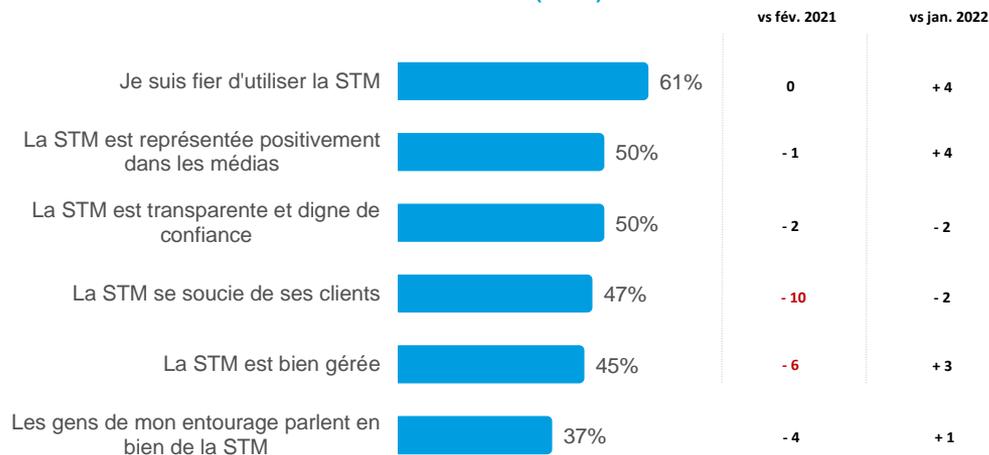
RAISONS EXPÉRIENCE NÉGATIVE¹



SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION



PERCEPTIONS GLOBALES DE LA STM (8+/10)



Note 1 : Petite taille échantillonnale, résultats à titre indicatif seulement.

Les chiffres en vert et en rouge indiquent des variations statistiquement significatives.

Bus - Expérience client

En %

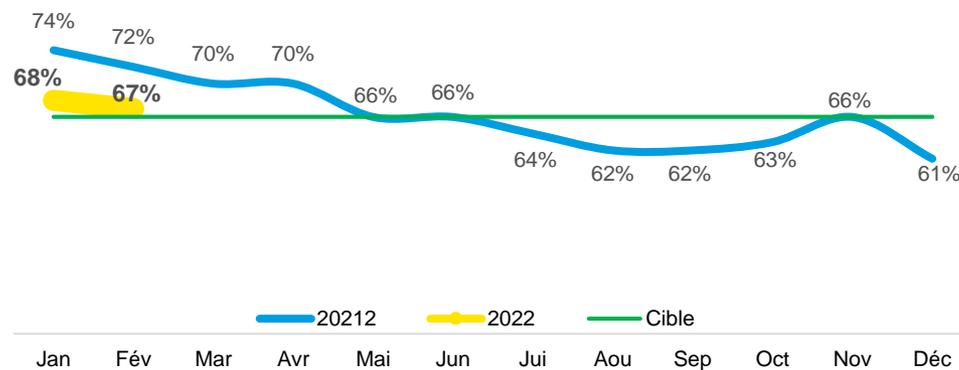
Résultats au 28 février

Le résultat d'ExC bus (67%) est tout juste au-dessus de la cible annuelle (66%). Comme anticipé le mois passé, le retour de l'achalandage dans un contexte pandémique favorable a généré une baisse marquée de la satisfaction par rapport à l'entassement autant en pointe qu'hors pointe durant la semaine. D'ailleurs, l'entassement est également la principale raison d'insatisfaction.

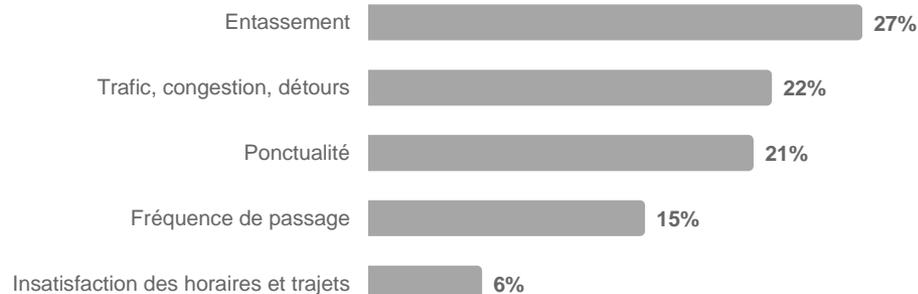
67 %

Cible : 66 %

Variation vs février 2021 - 5 pp
Variation vs janvier 2022 - 1 pp



Raisons d'insatisfaction



MéTRO - Expérience client

En %

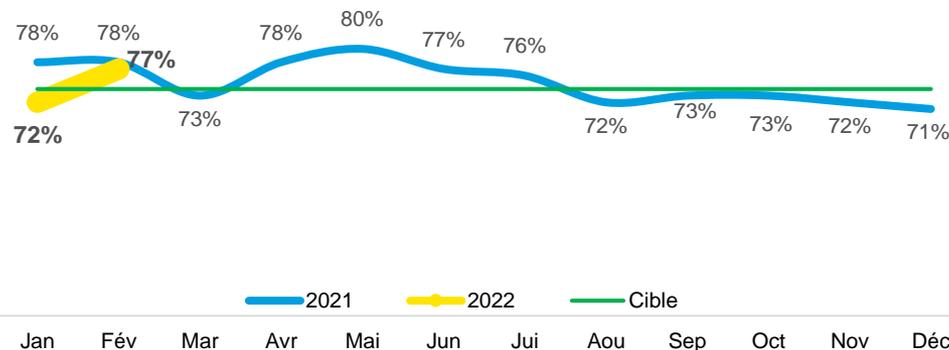
Résultats au 28 février

Le résultat d'ExC méTRO (77%) dépasse la cible annuelle (74%). La perception de la fiabilité du service en pointe semaine est en croissance par rapport au mois précédent, et ce, probablement à cause de la baisse des interruptions de service de courte durée à ce moment. Cela semble aussi influencer la perception de fréquence des trains qui enregistre une amélioration notable, même si la fréquence de passage reste la principale raison d'insatisfaction.

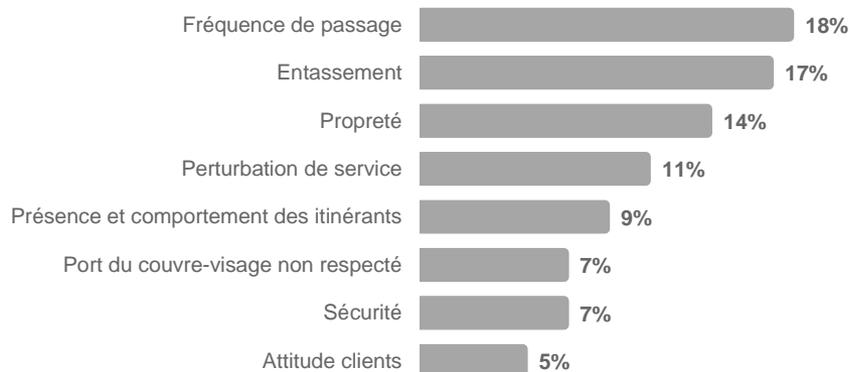
77 %

Cible : 74 %

Variation vs février 2021 - 1 pp
Variation vs janvier 2022 + 5 pp



Raisons d'insatisfaction



Transport adapté - Expérience client

En %

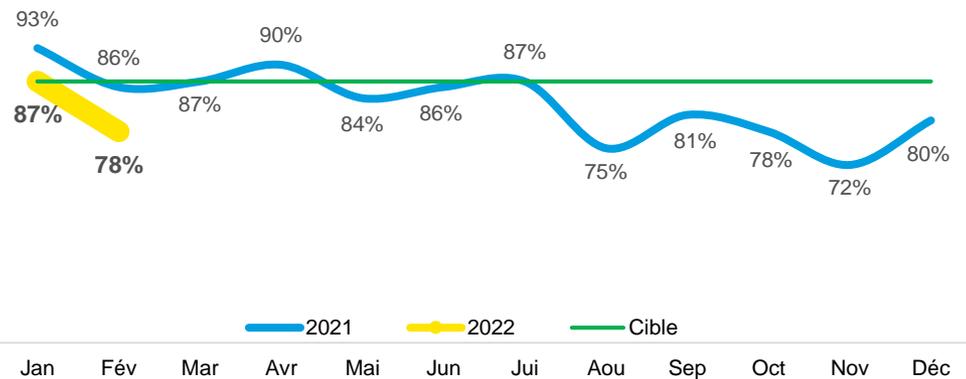
Résultats au 28 février

L'expérience client TA est à la baisse par rapport à janvier (-9pp) et se trouve en dessous de la cible annuelle (87%). L'achalandage à la hausse cumulé aux conditions routières difficiles ont eu un impact sur la perception de ponctualité qui connaît une baisse après deux mois en croissance. De plus, la satisfaction des heures d'ouverture du centre d'appel continue sa baisse.

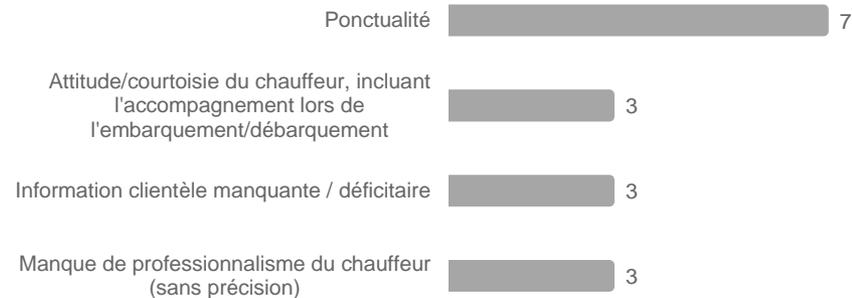
78 %

Cible : 87 %

Variation vs février 2021 - 8 pp
Variation vs janvier 2022 - 9 pp



Raisons d'insatisfaction¹

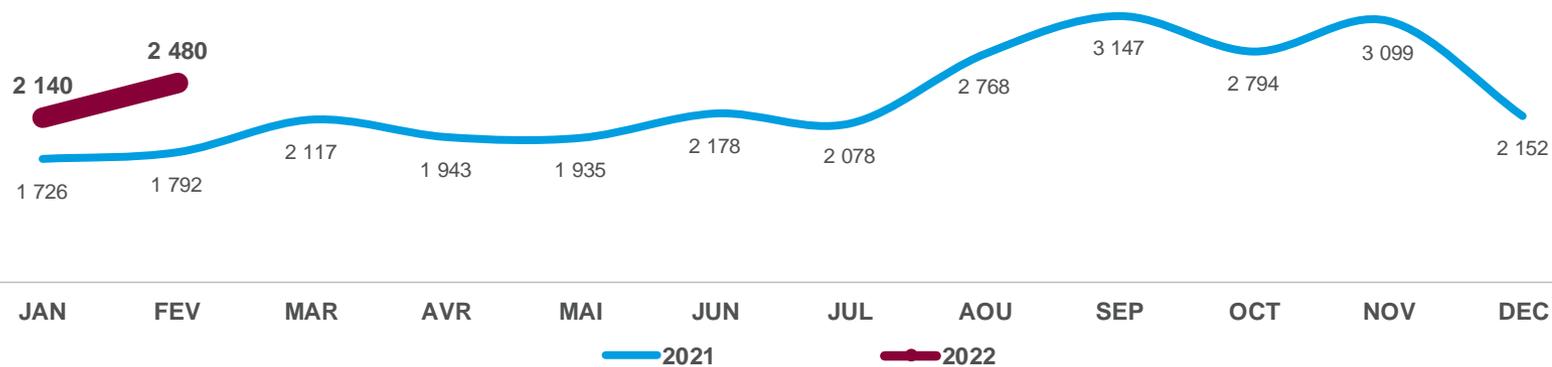


Note 1 : En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

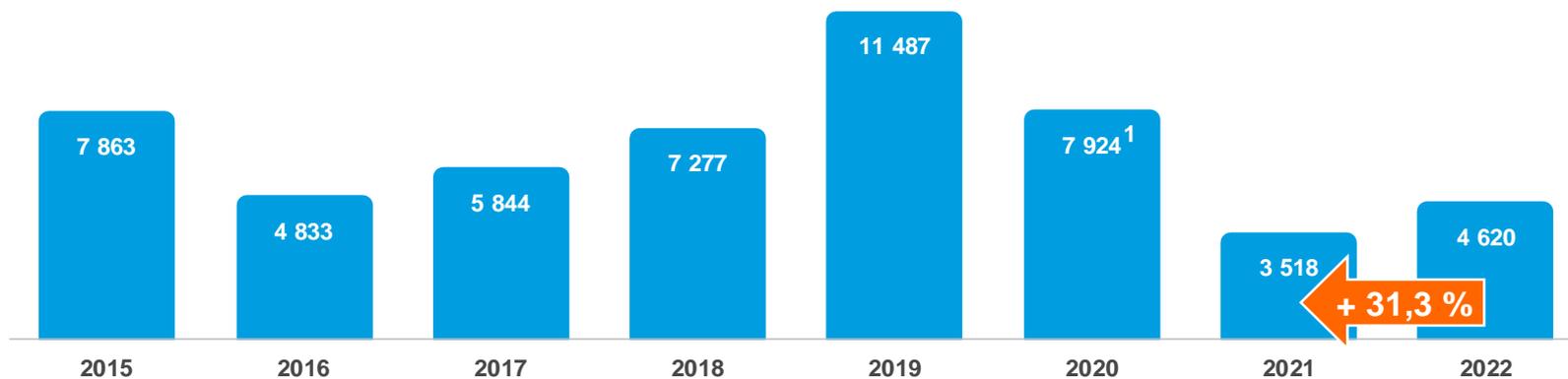
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

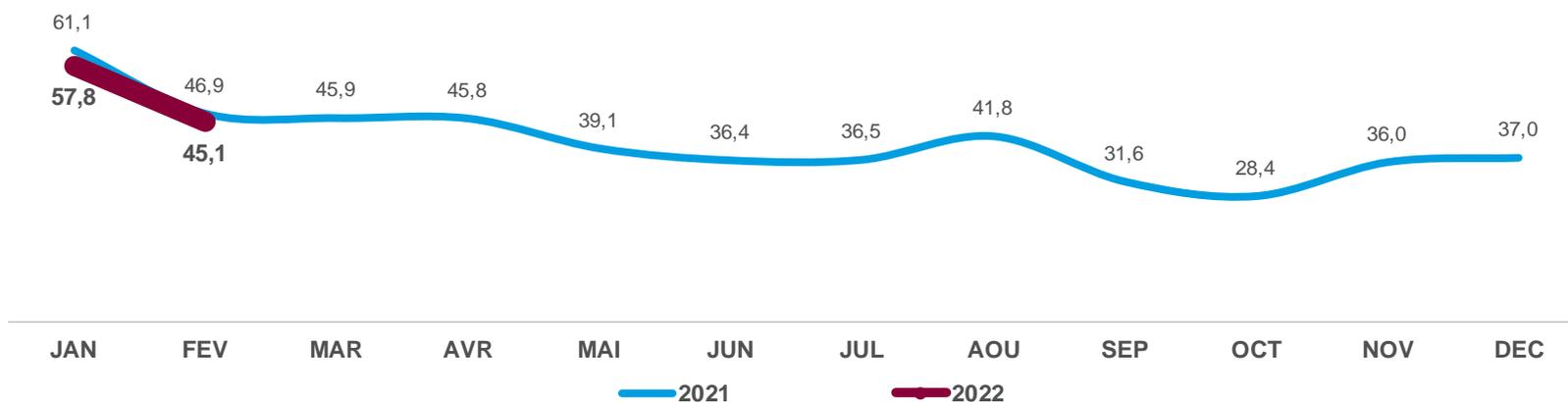


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

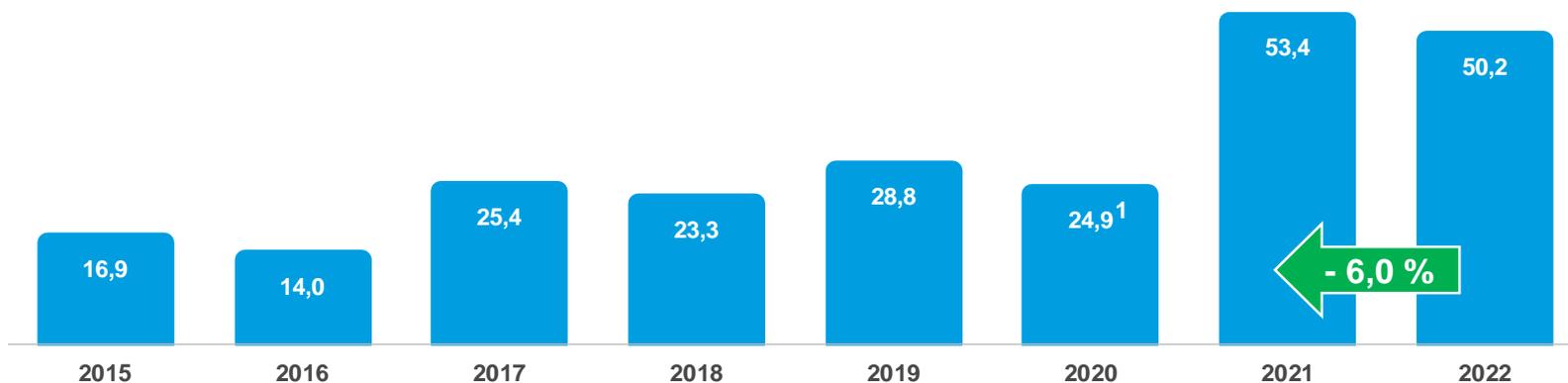
Métro - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

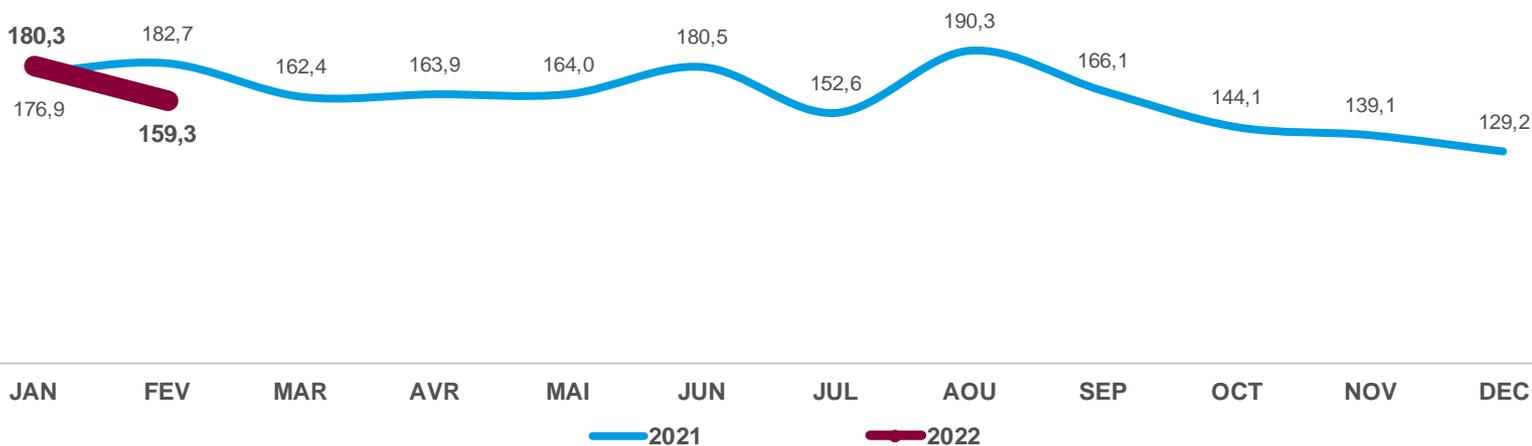


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

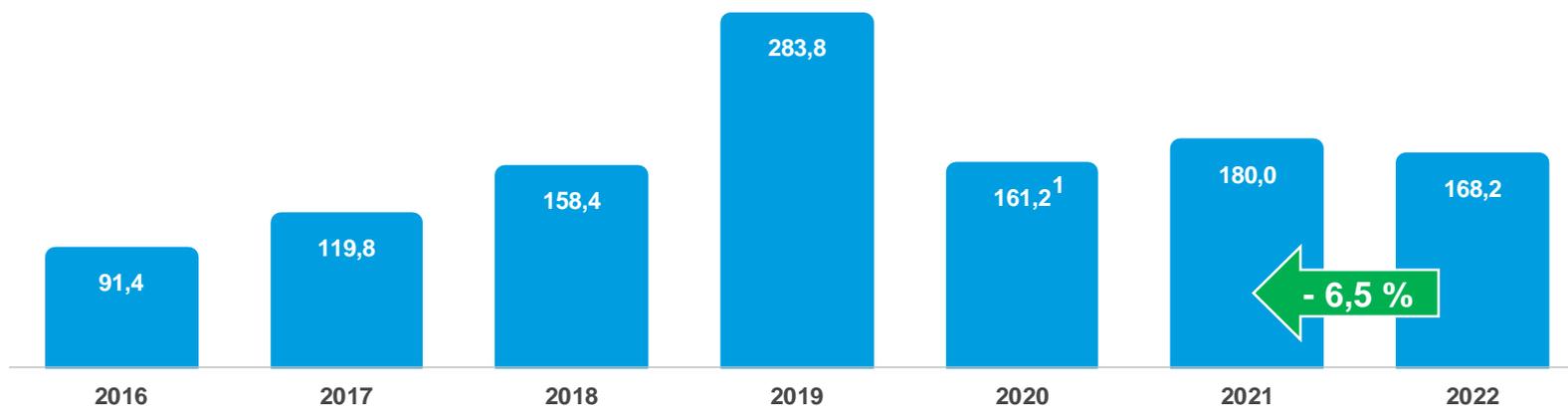
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

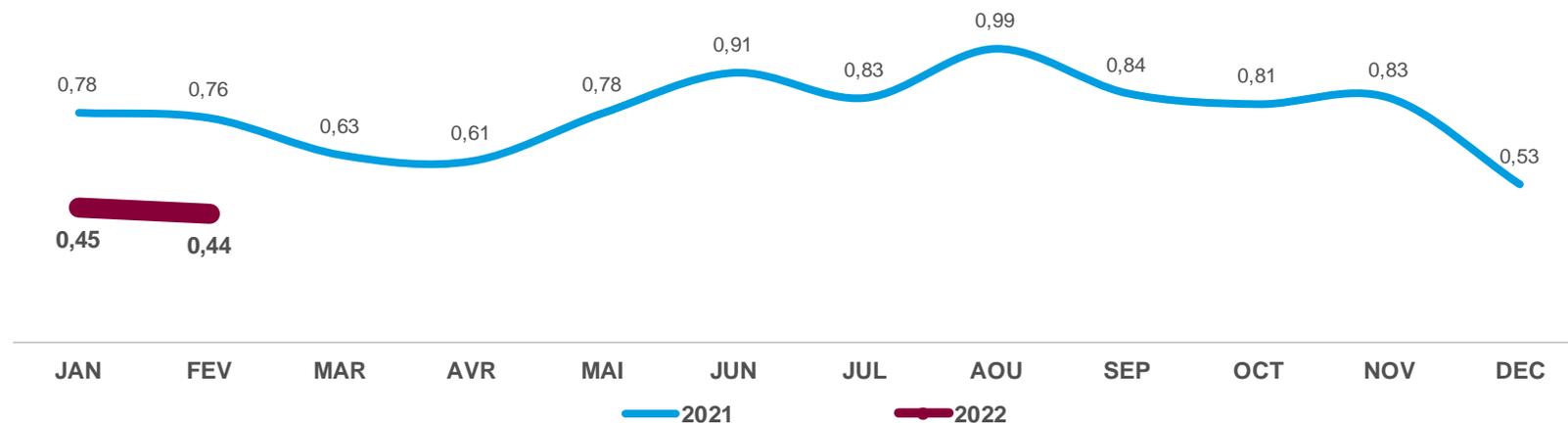


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

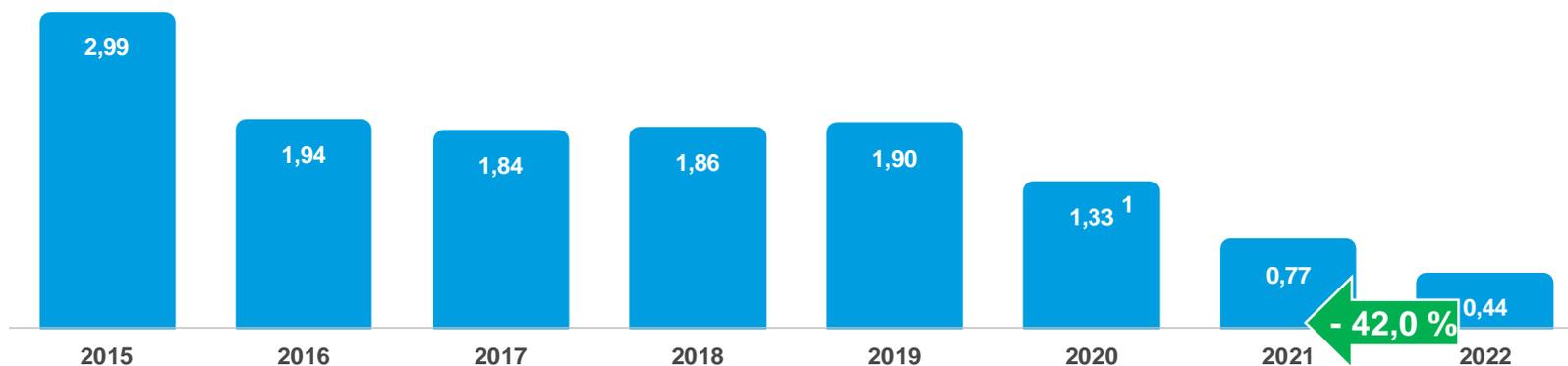
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

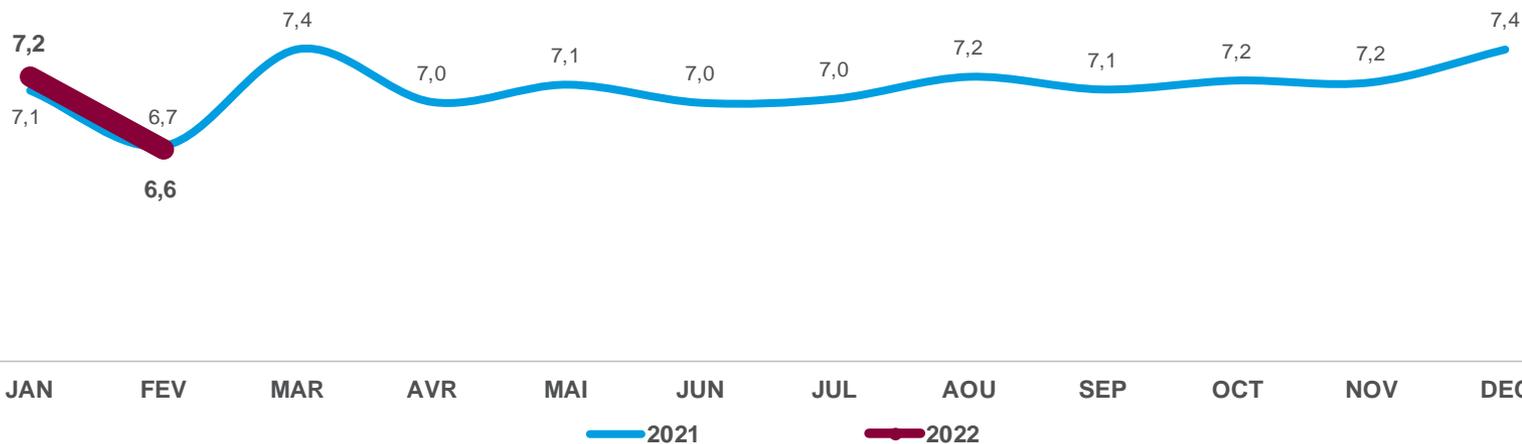


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

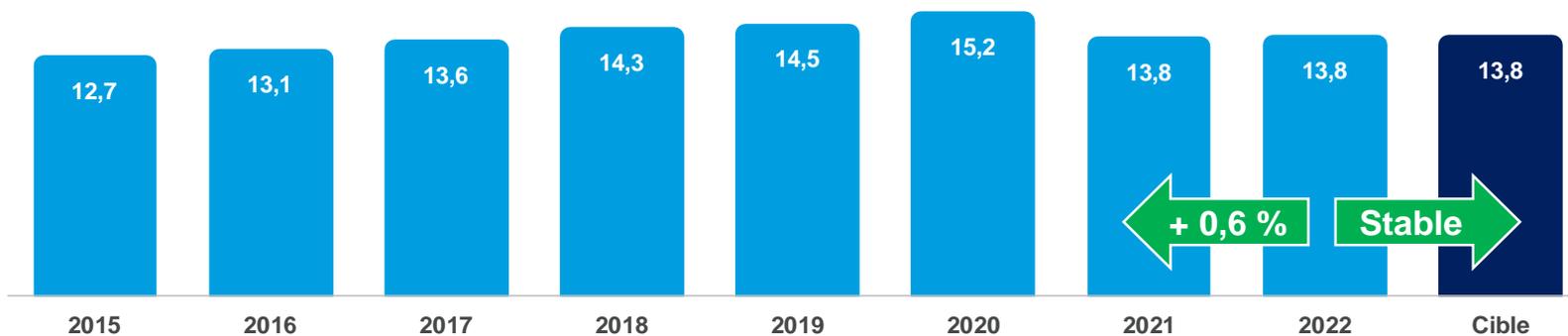
Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs



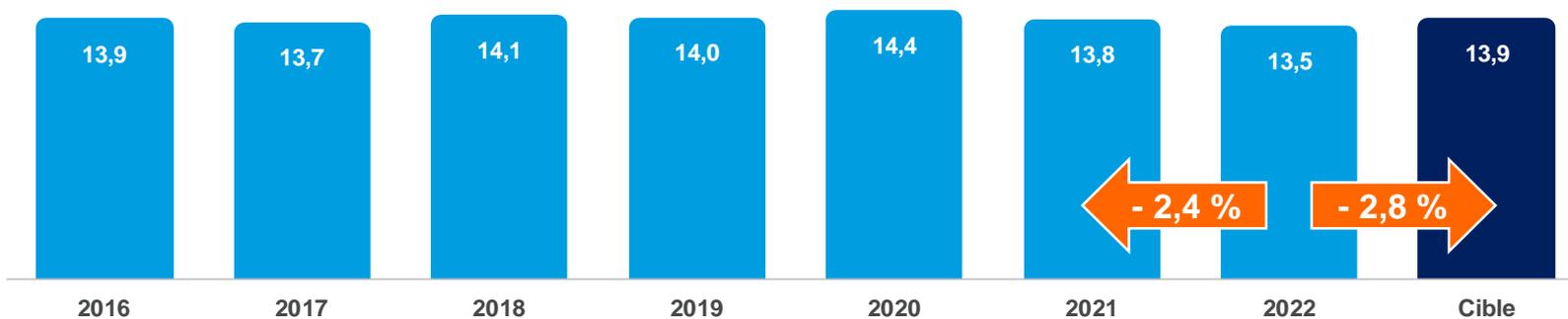
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 28 février



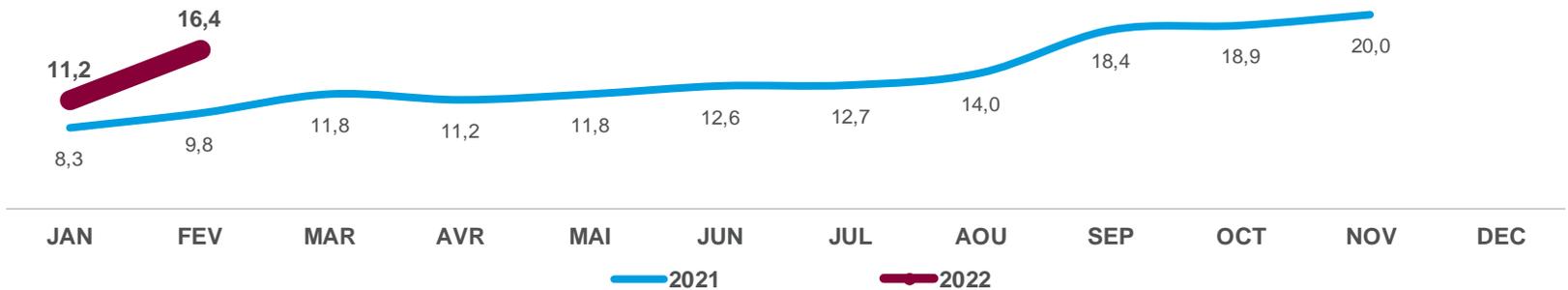
Résultats cumulatifs



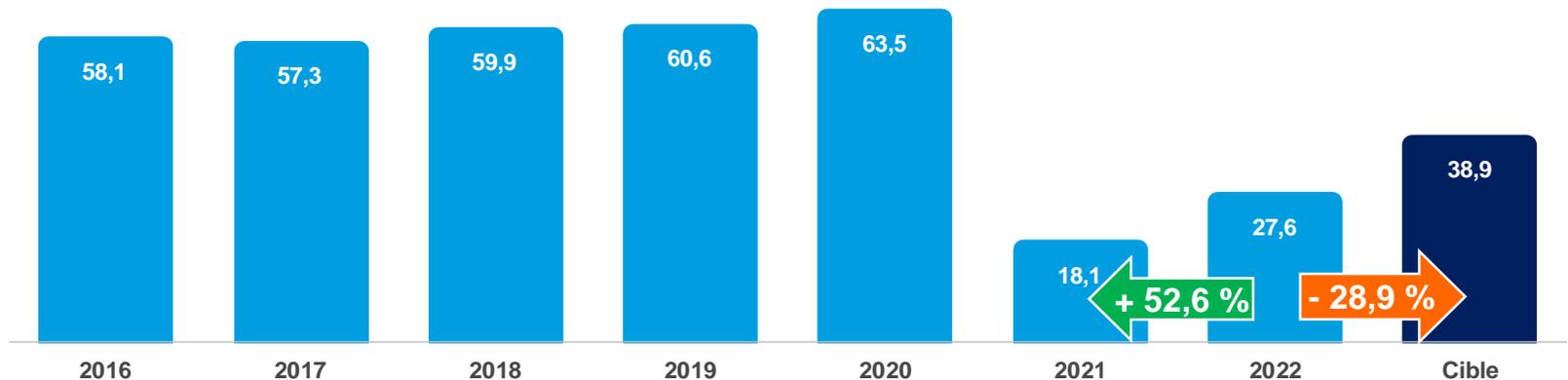
Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

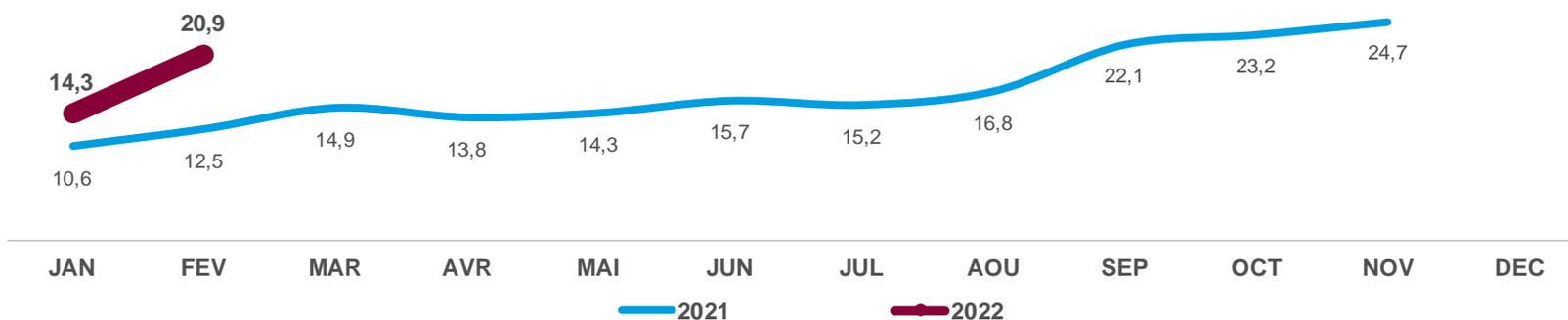


Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

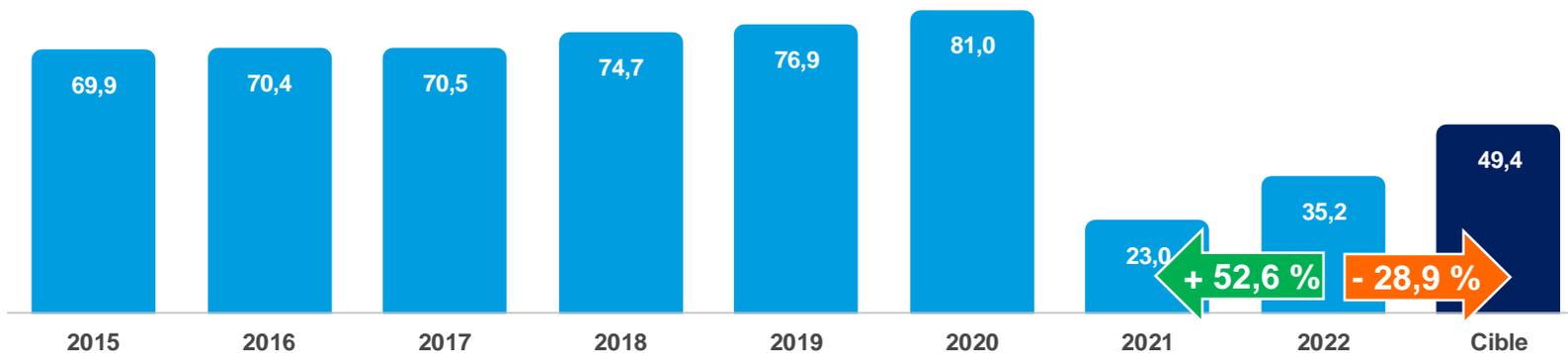
Achalandage STM basé sur la vente

En millions de déplacements

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

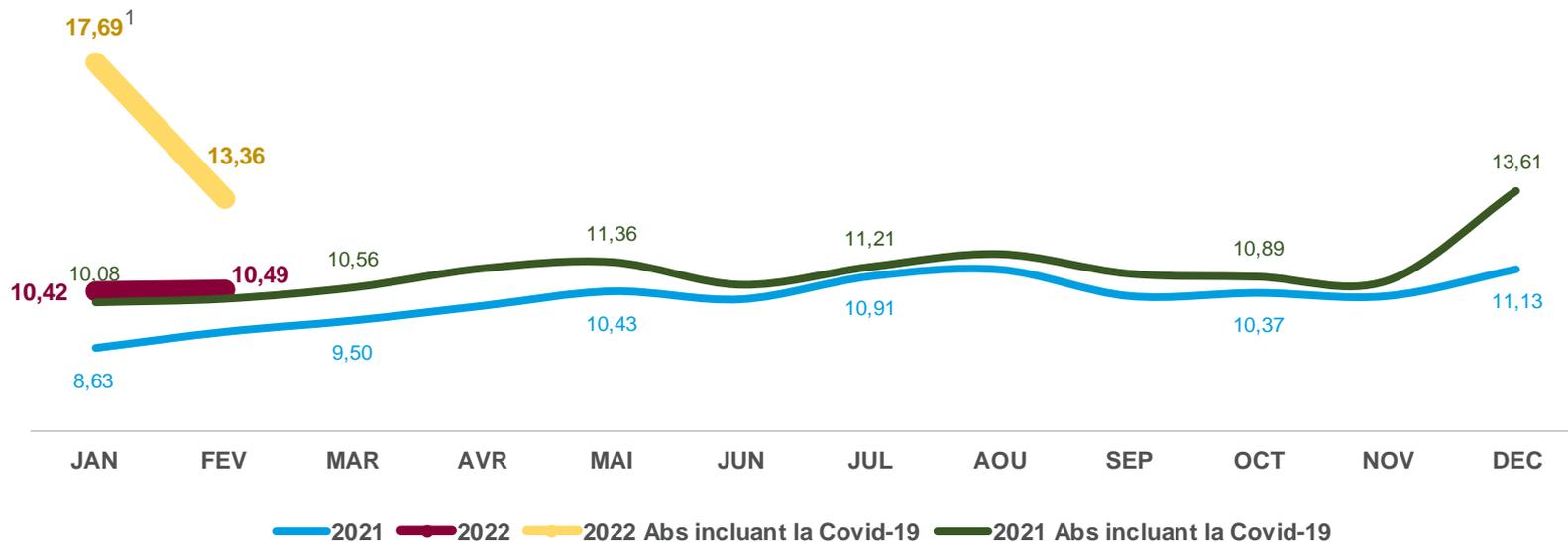


Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

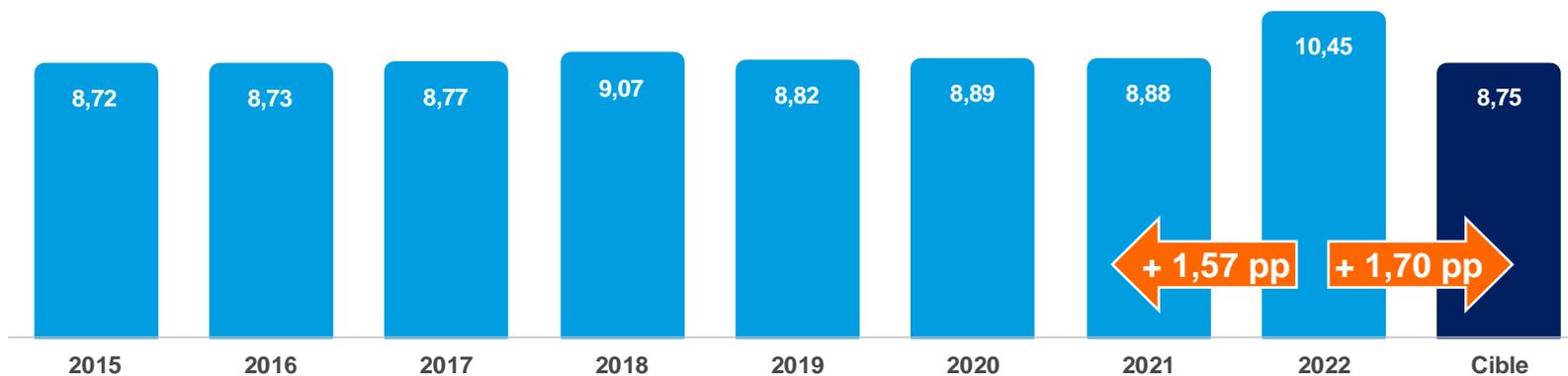
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs (global excluant la Covid-19)



Note 1: Effet de la 5^e vague sur les heures de non-présence, comme l'isolement en raison d'un cas positif dans la famille.

Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 28 février

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	256,3	248,0	(8,3)
Dépenses	256,3	247,5	8,8
Excédent	-	-	0,5

	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	177,9	115,5	64,9 %