

# Principaux indicateurs et résultats au 31 mars 2022



Présentation au CA  
4 mai 2022



# Sommaire exécutif

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 mars 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)	%	100,2	99,9	99,8
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,40	99,40	99,71
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	0,789	0,719	0,389
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	1 141	-	917
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	229	-	212
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	10,7	10,5	10,0
		Bus – Ponctualité	%	84,1	80,0	86,2
		TA – Ponctualité	%	88,3	84,0	88,3
		STM – Plaintes	Nb	7 235	-	5 635
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	45,2	-	50,4
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	151,3	-	173,2
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,53	-	0,72

# Sommaire exécutif (suite)

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 mars 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	%	70,4	85,0	■	73,4	■
		Métro – Offre de service (en millions)	Km	21,3	21,3	●	21,2	●
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Bus – Offre de service (en millions)	Km	20,7	21,3	■	21,2	■
		Achalandage STM (déplacements)						
		Basé sur la validation (en millions)	Nb	47,8	61,0	■	29,9	●
		Basé sur la vente (en millions)	Nb	60,7	77,4	■	37,9	●
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficiencia des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	10,41	8,75	■	9,10	■
		Excédent (en millions)	\$	(1,2)	0,0		0,0	
		TA – Coût complet par déplacements	\$	23,01	28,95	●	43,83	●

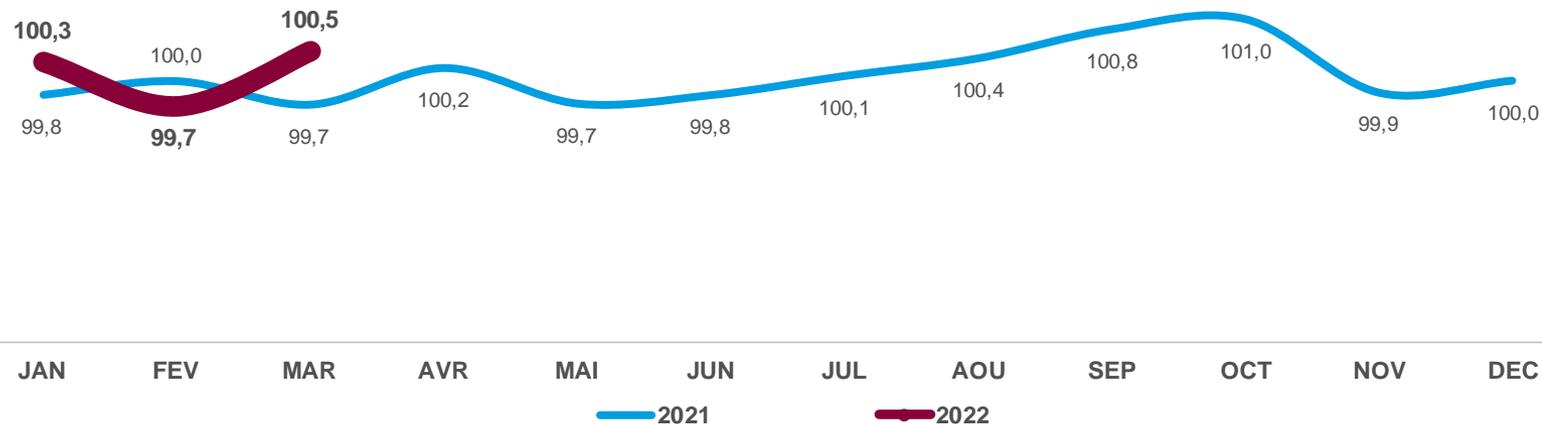


# Principaux indicateurs STM

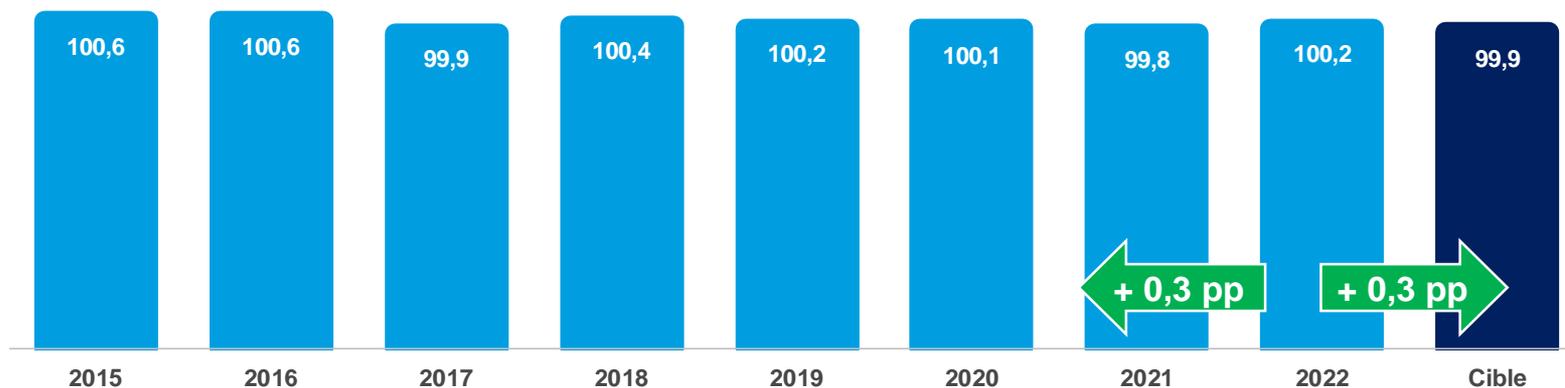
# Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 31 mars



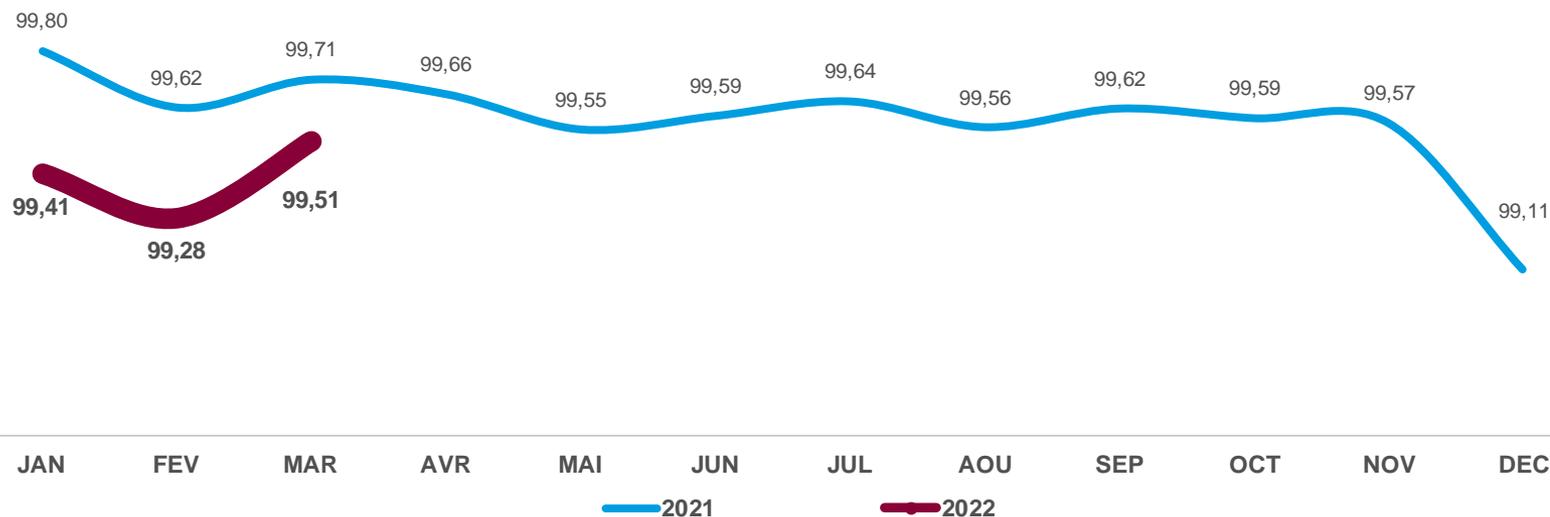
## Résultats cumulatifs



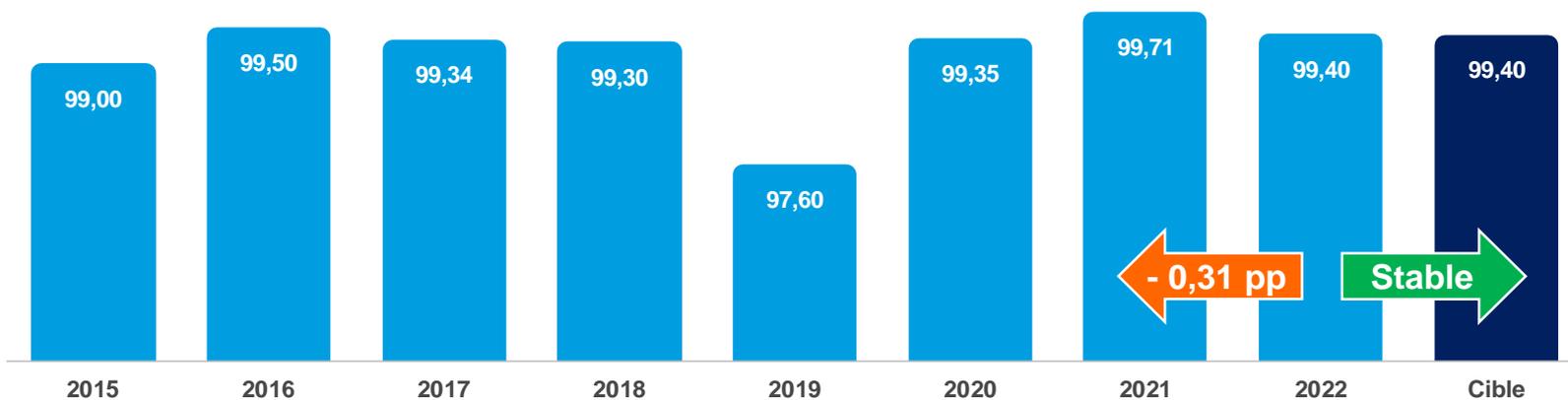
# Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 31 mars



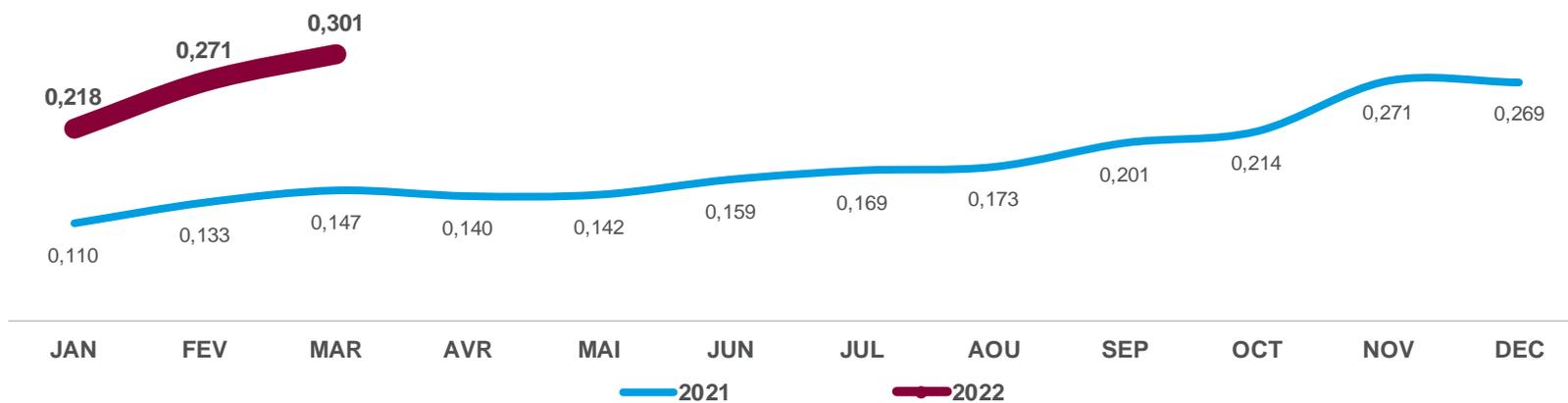
## Résultats cumulatifs



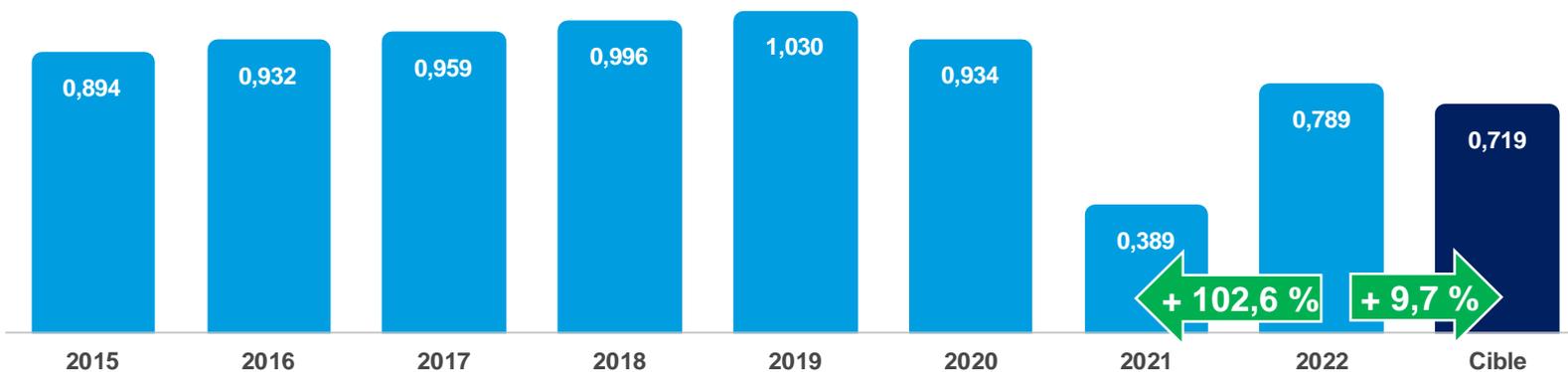
# TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 mars



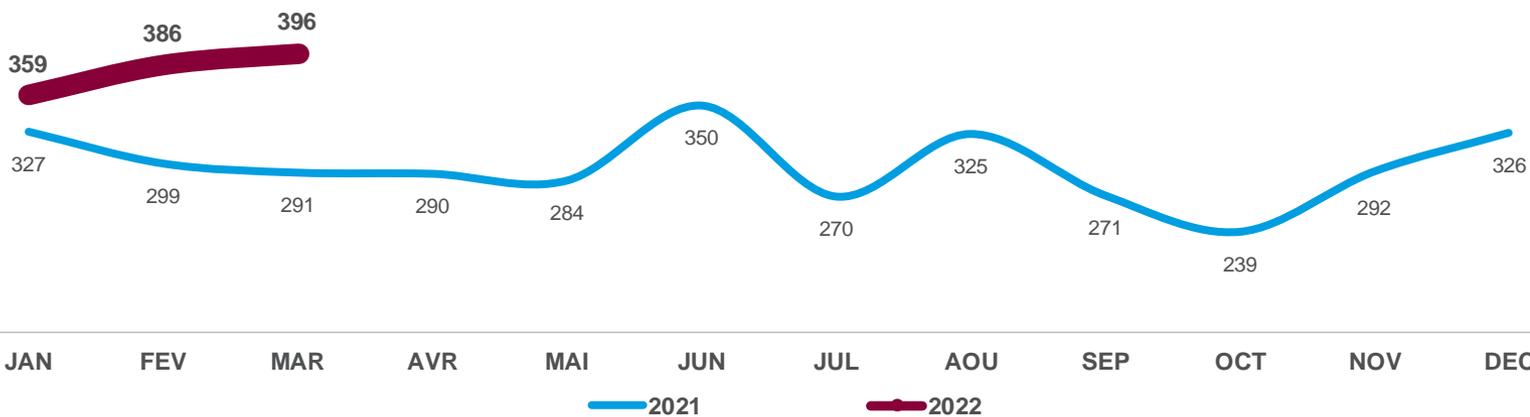
## Résultats cumulatifs



# Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 mars



## Résultats cumulatifs

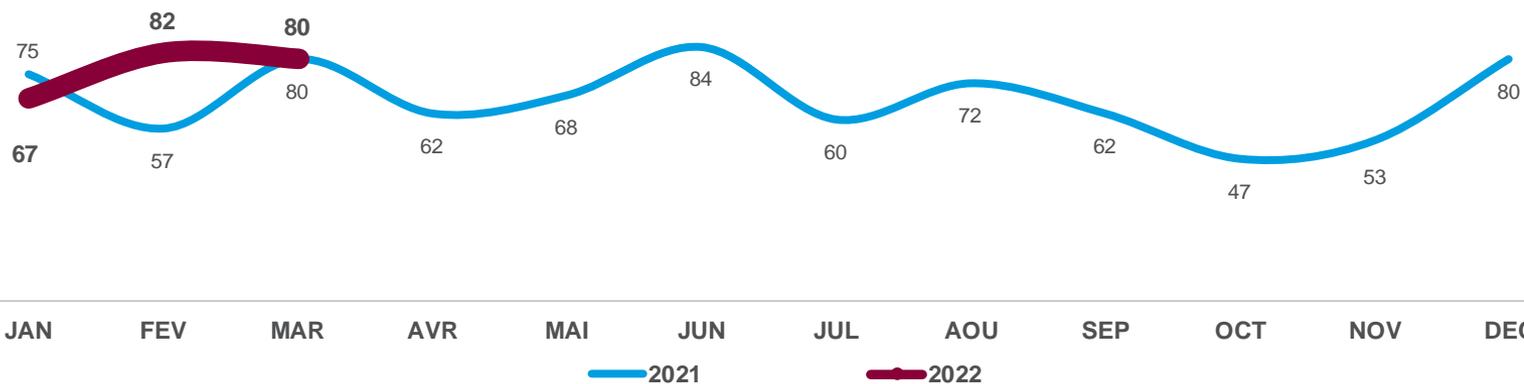


En tout + 24,4 % vs 2021

# Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 31 mars



## Résultats cumulatifs

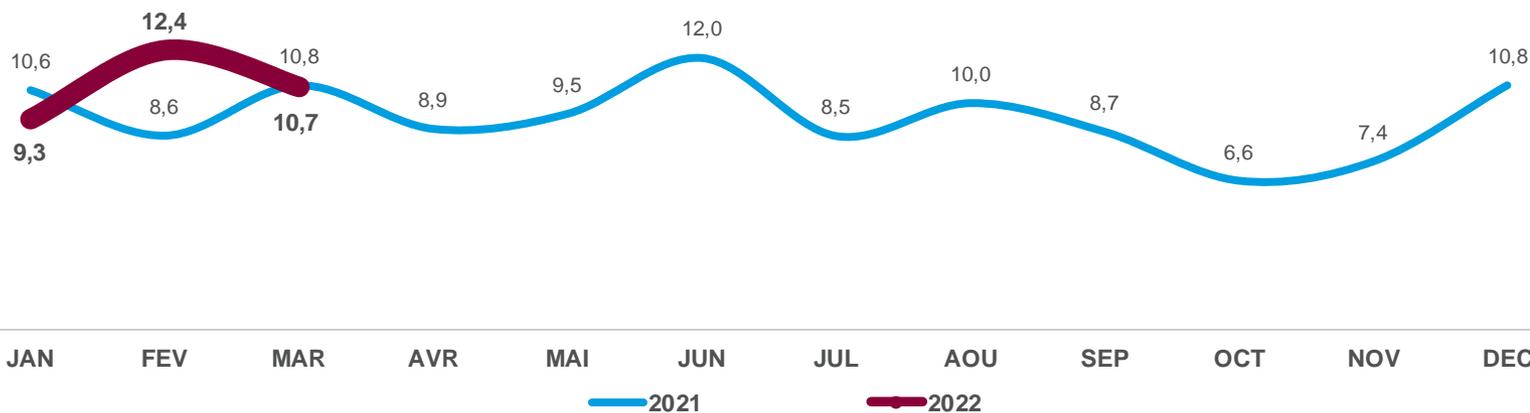


En tout + 8,0 % vs 2021

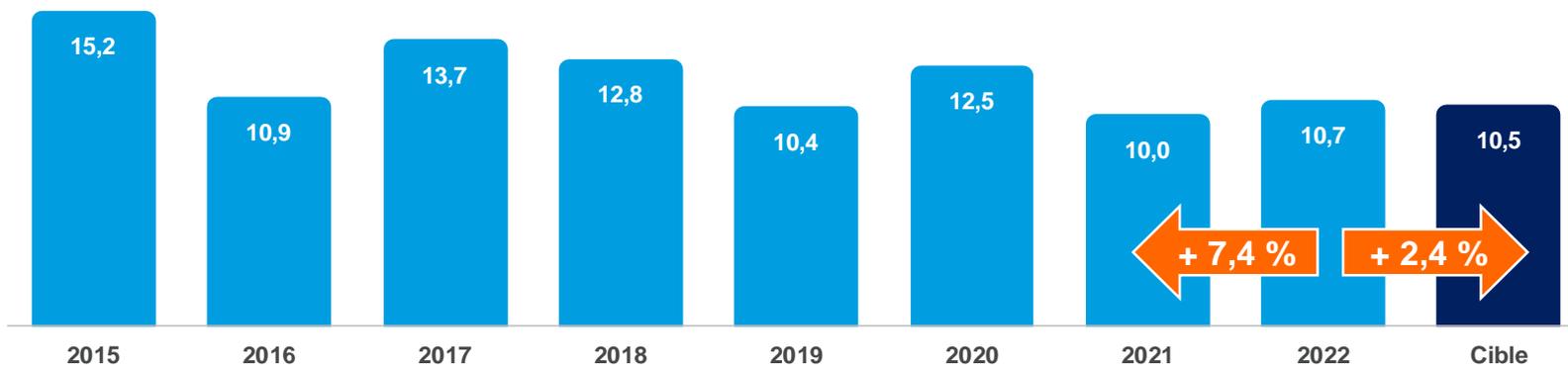
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 mars



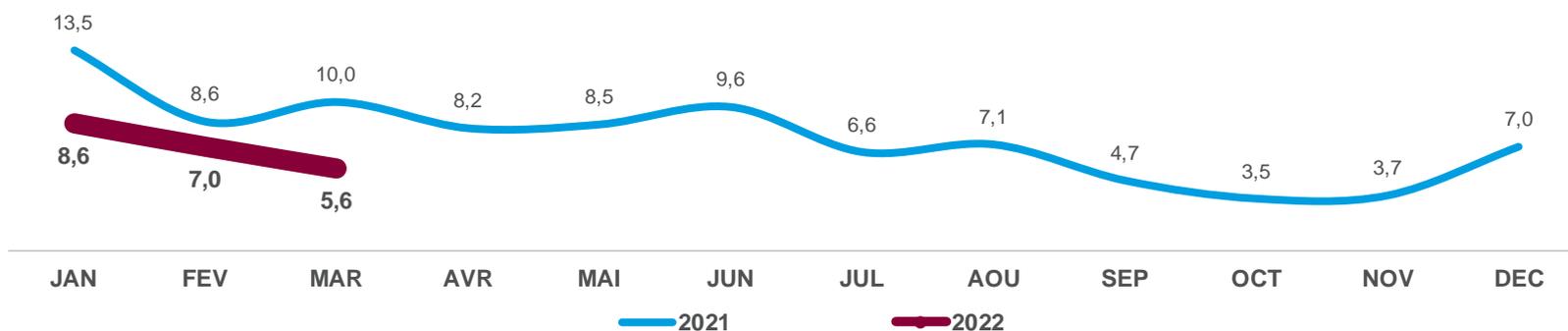
## Résultats cumulatifs



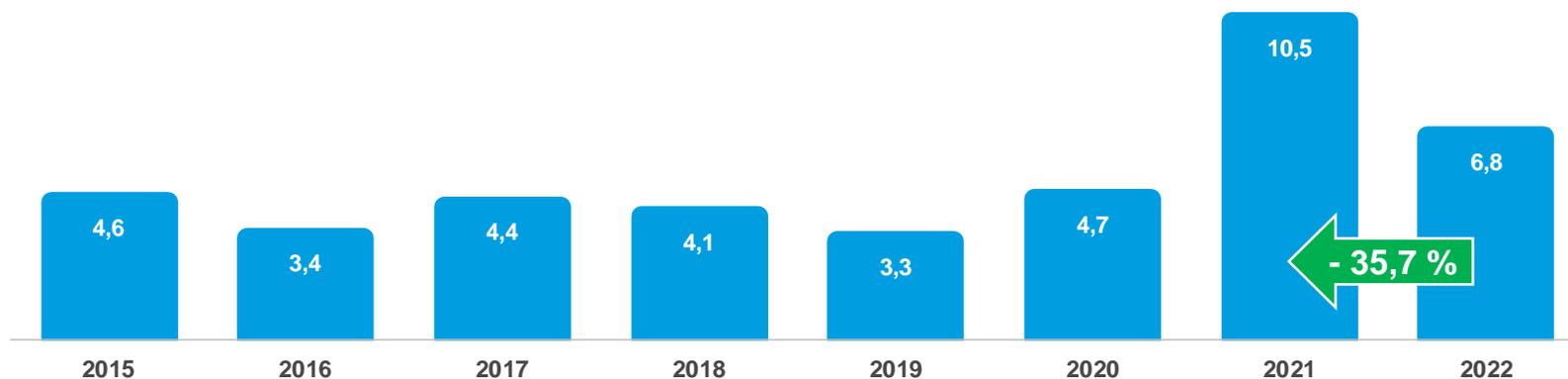
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 mars



## Résultats cumulatifs



# Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 mars

Mois courant

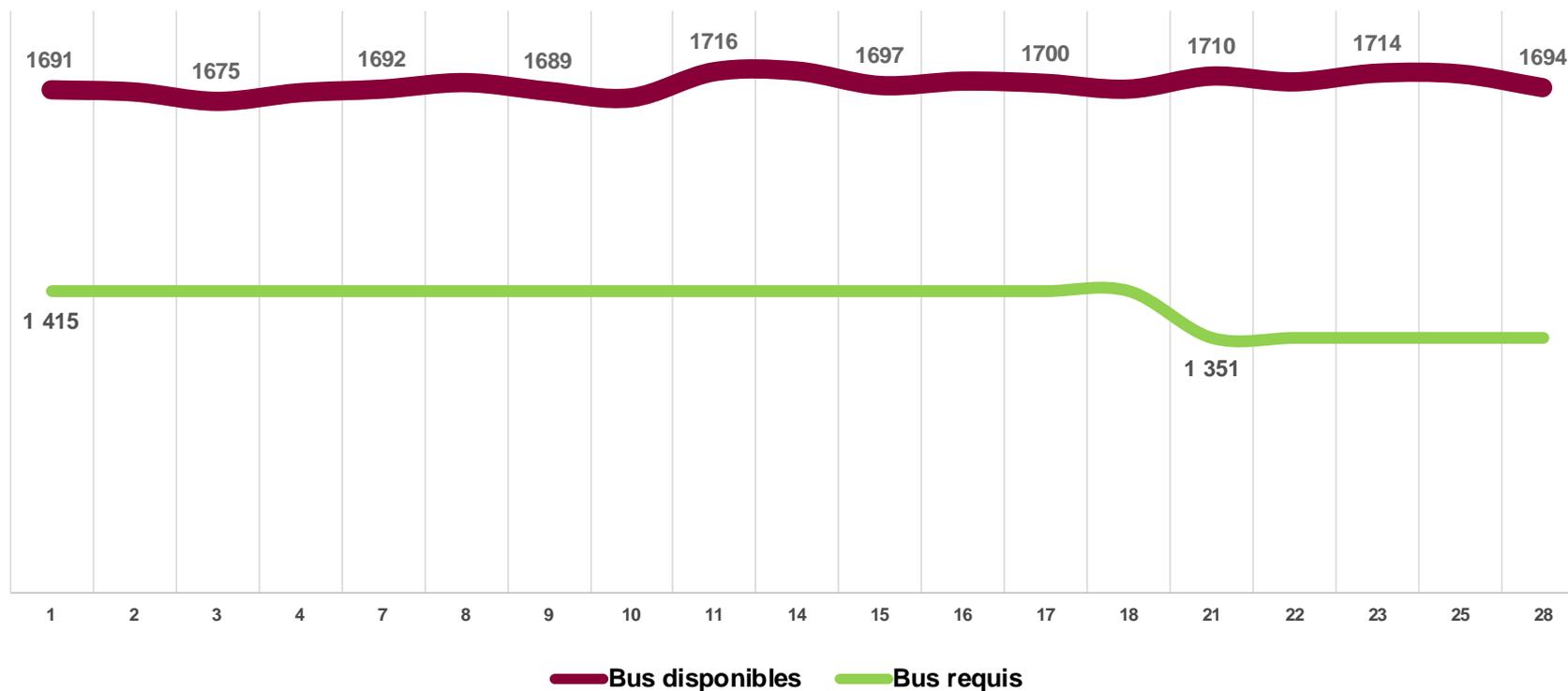
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
<b>Verte</b>	98,2% 5 minutes	93,5% 5 minutes	98,7% 5 minutes	93,6% 5 minutes
<b>Orange</b>	99,6% 5 minutes	96,0% 5 minutes	99,4% 5 minutes	93,8% 5 minutes
<b>Jaune</b>	99,2% 5 minutes	98,3% 10 minutes	99,0% 5 minutes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

# Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 mars

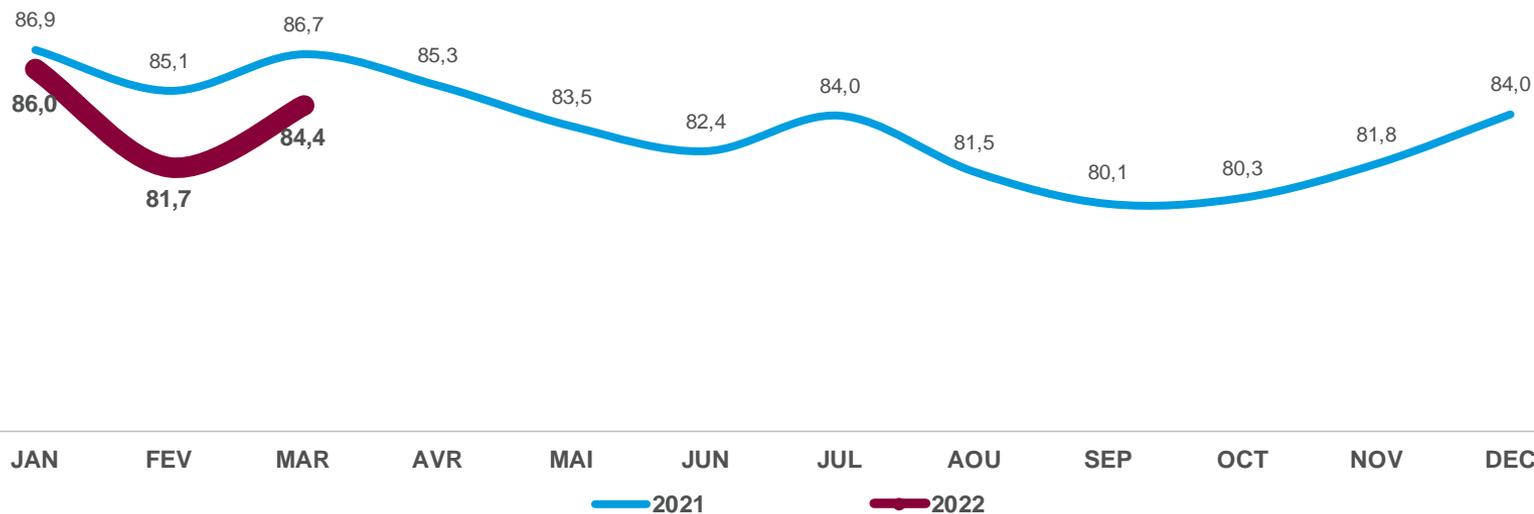
Pointe AM – jours ouvrables



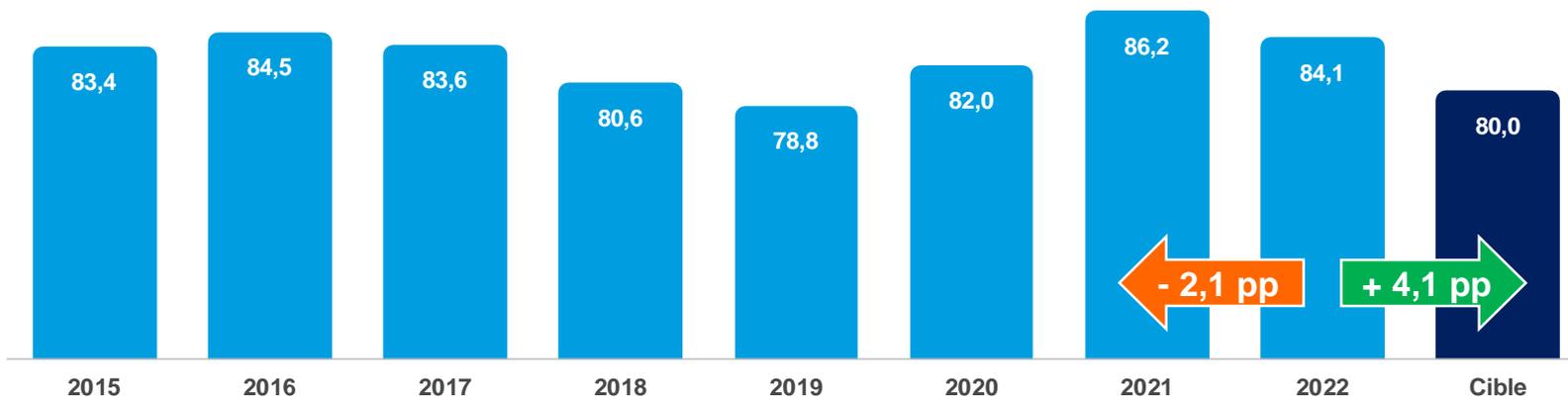
# Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 mars



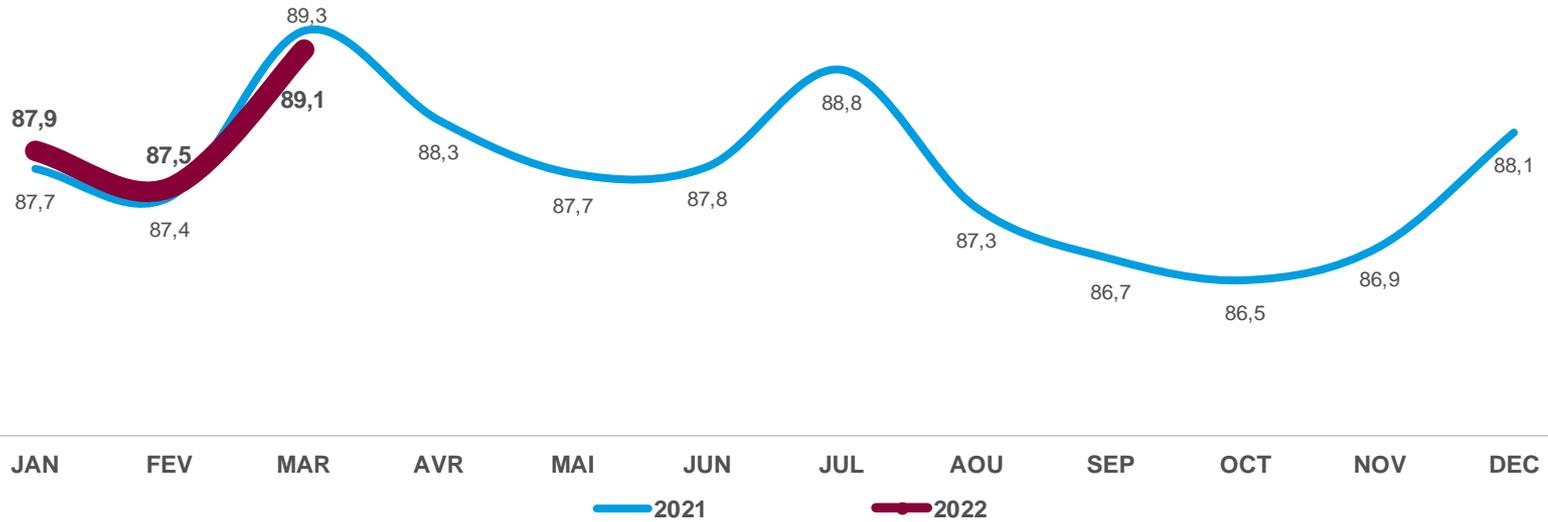
## Résultats cumulatifs



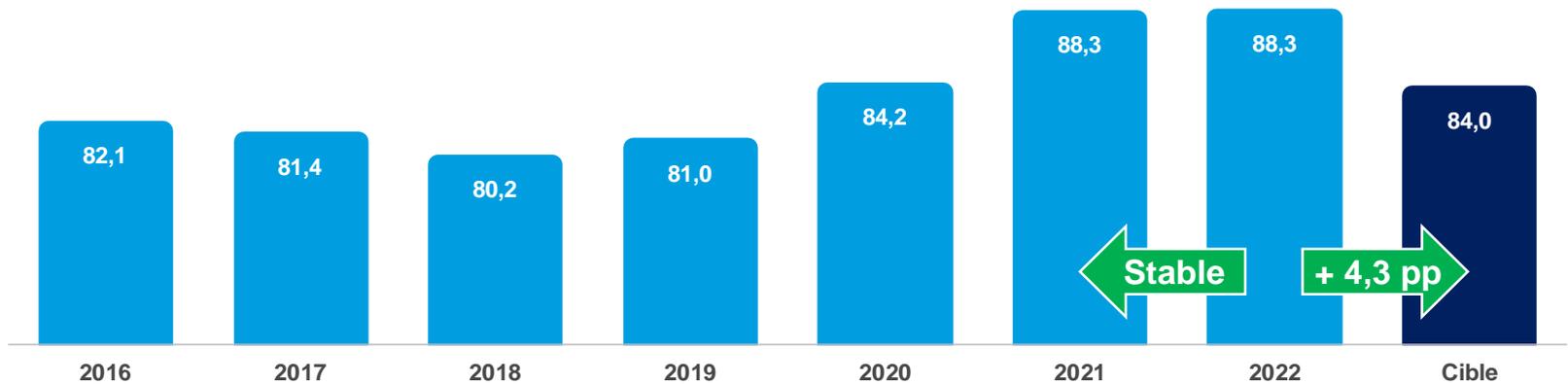
# TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 mars



## Résultats cumulatifs



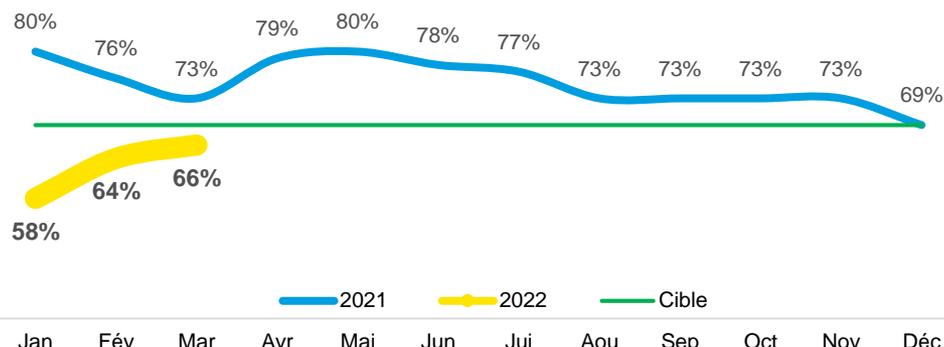
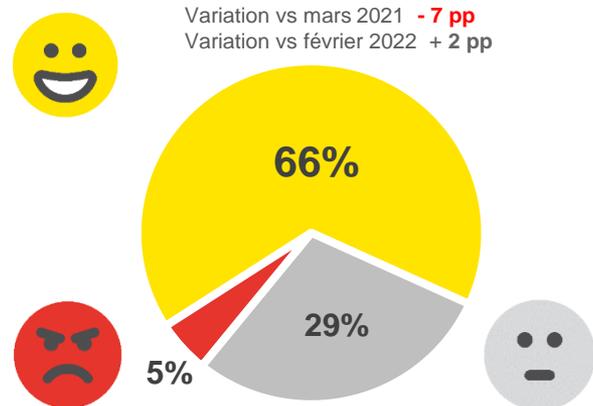
# STM - Expérience client globale

En %

Résultats au 31 mars

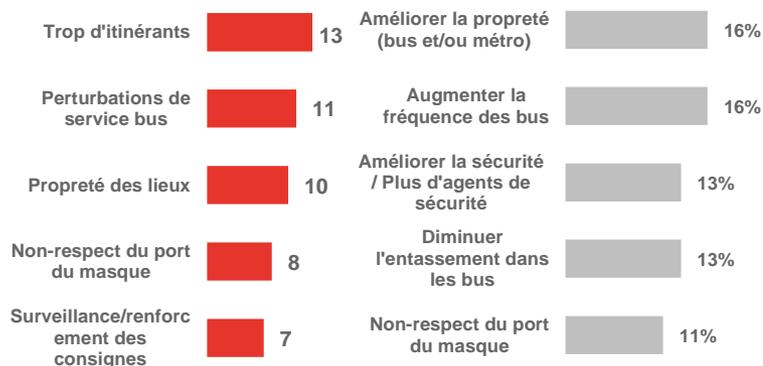
Le résultat de l'expérience client (66%) continue sa remontée, mais reste toujours sous la cible annuelle (69%). Avec l'arrivée du printemps, les suggestions d'amélioration portent surtout l'amélioration de la propreté, mais également sur le réseau bus (fréquence de passage et entassement).

Cible : 69 %

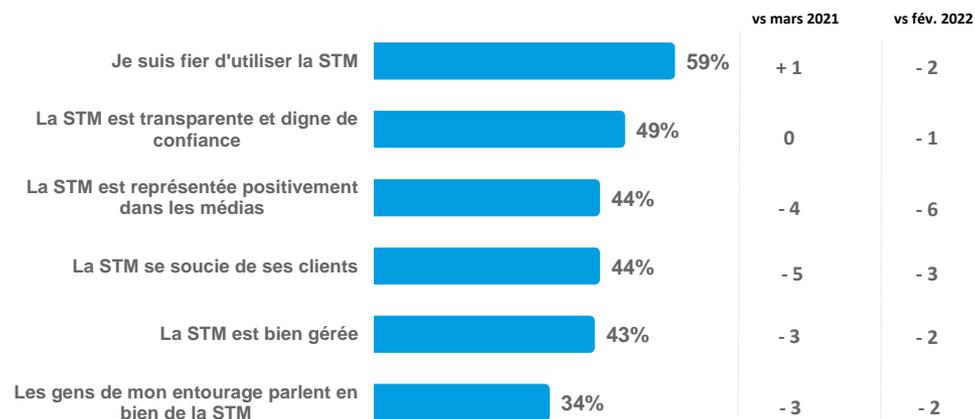


## RAISONS EXPÉRIENCE NÉGATIVE<sup>1</sup>

## 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 31 mars

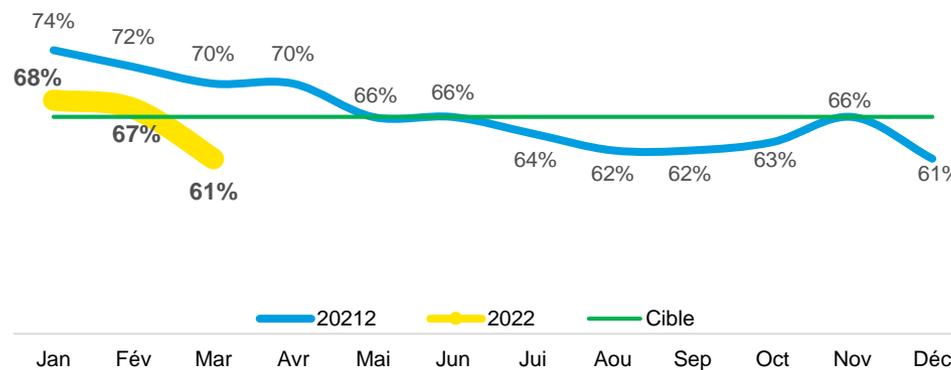
Le résultat d'expérience client bus (61%) est sous la cible annuelle (66%). Comme anticipé le mois passé, les ajustements quotidiennement non-planifiés pour rencontrer les objectifs budgétaires et le manque du personnel ont influencé négativement les indicateurs de satisfaction par rapport à la fréquence de passage (surtout en pointe où on atteint un minimum historique) et l'entassement. De plus, avec le retour du trafic routier aux heures de pointe, la ponctualité des bus est la principale raison d'insatisfaction des clients.

61 %

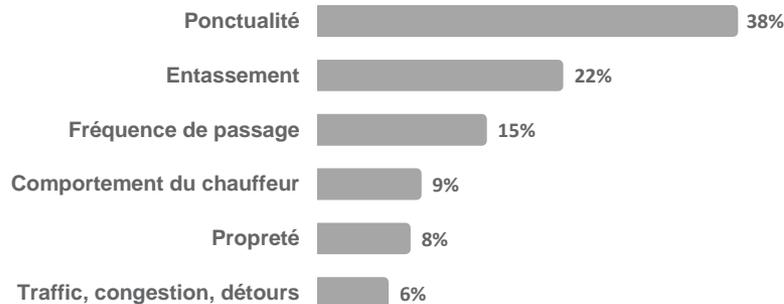
Cible : 66 %

Variation vs mars 2021 - 9 pp

Variation vs février 2022 - 6 pp



## Raisons d'insatisfaction



# MéTRO - Expérience client

En %

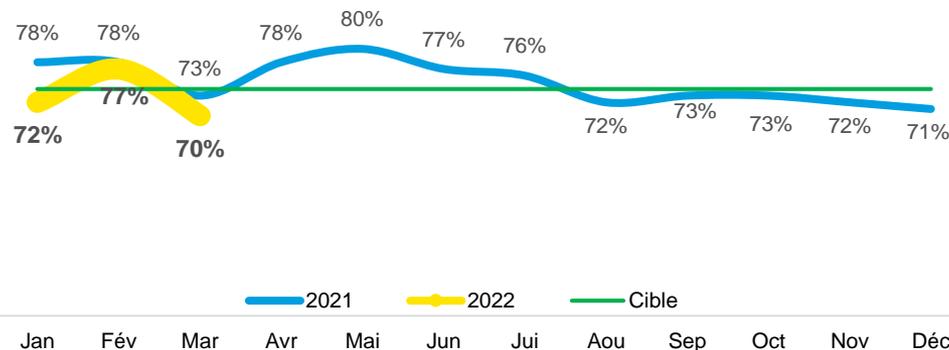
Résultats au 31 mars

Le résultat d'expérience client méTRO (70%) est sous la cible annuelle (74%) et en décroissance par rapport au mois précédent (-7pp). Une croissance des pannes de méTRO de très courte durée (moins de 2 minutes) semble influencer la perception des clients par rapport à la fréquence de passage en fin de semaine qui enregistre une baisse marquée. D'ailleurs, la fréquence de passage est également mentionnée comme principale raison d'insatisfaction en mars.

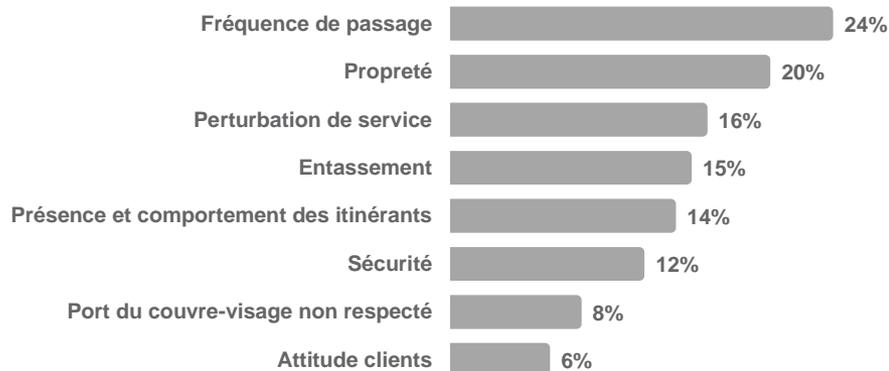
70 %

Cible : 74 %

Variation vs mars 2021 - 3 pp  
Variation vs février 2022 - 7 pp



## Raisons d'insatisfaction



# Transport adapté - Expérience client

En %

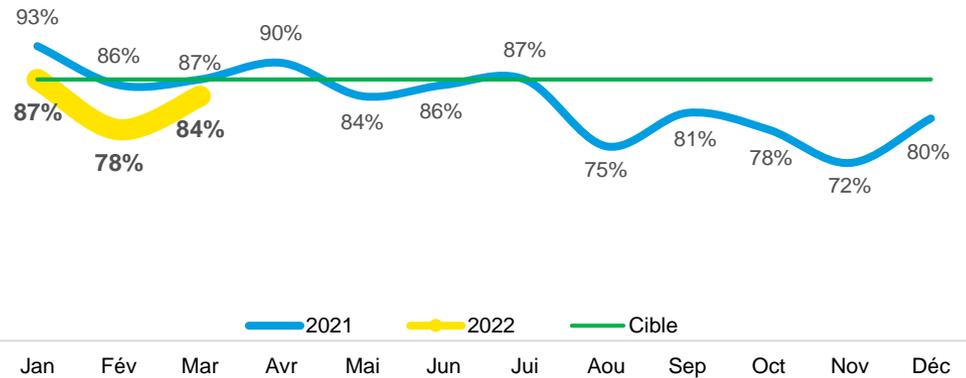
Résultats au 31 mars

L'expérience client TA est toujours en dessous de la cible annuelle (87%), malgré une remontée. Presque tous les indicateurs mesurés sont en croissance, notamment la sécurité et le comportement des employés (autant durant le déplacement qu'au centre d'appel).

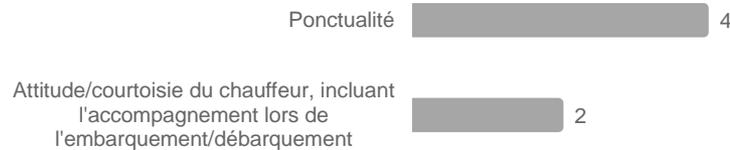
**84 %**

Cible : 87 %

Variation vs mars 2021 - 3 pp  
Variation vs février 2022 + 6 pp



## Raisons d'insatisfaction<sup>1</sup>

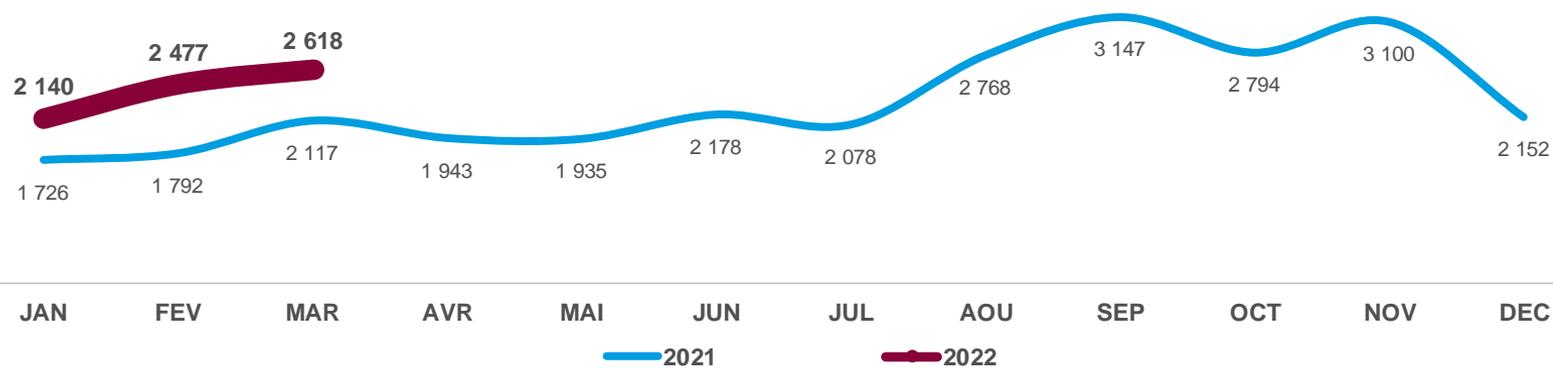


Note 1 : En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

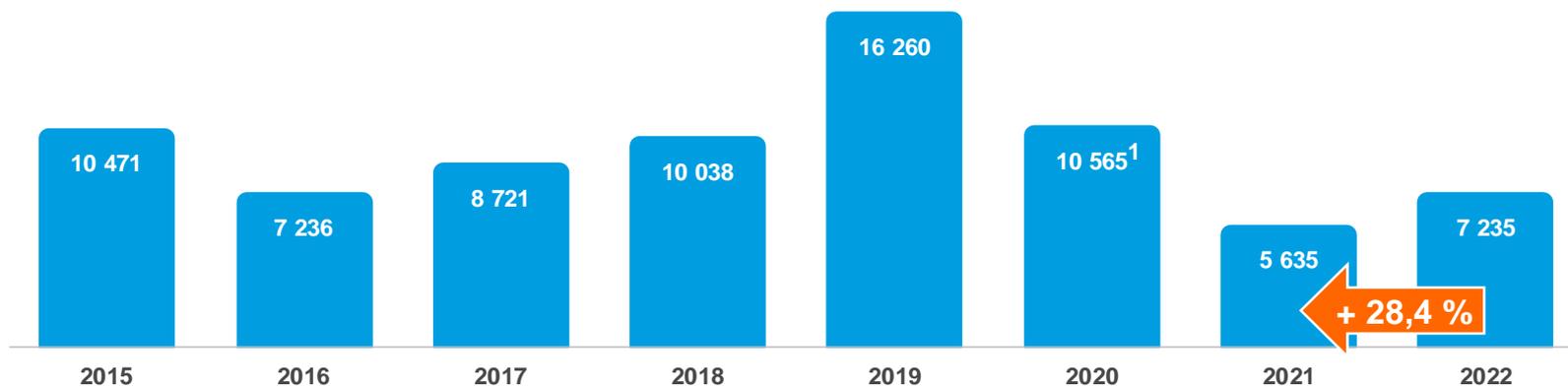
# STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 mars



## 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.

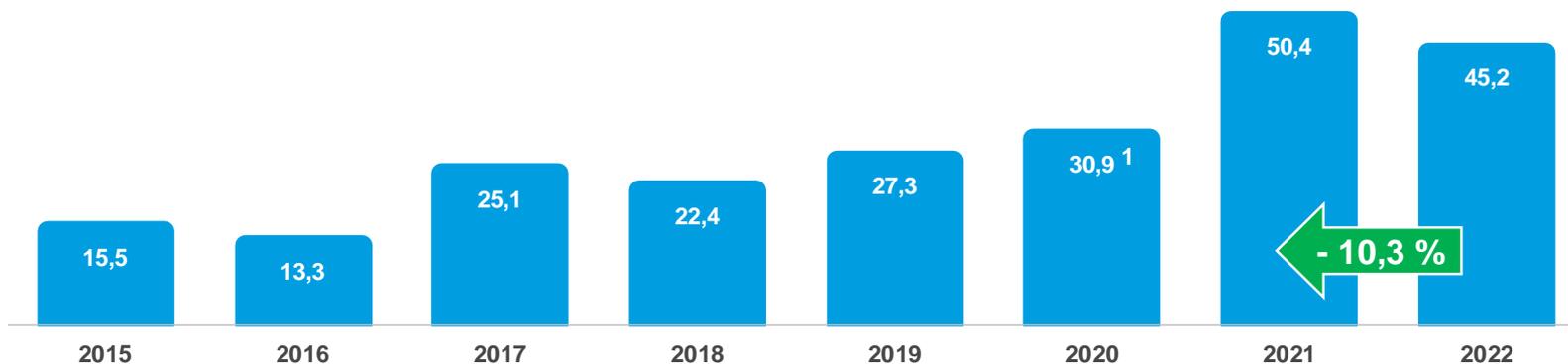
# Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 mars



## Résultats cumulatifs

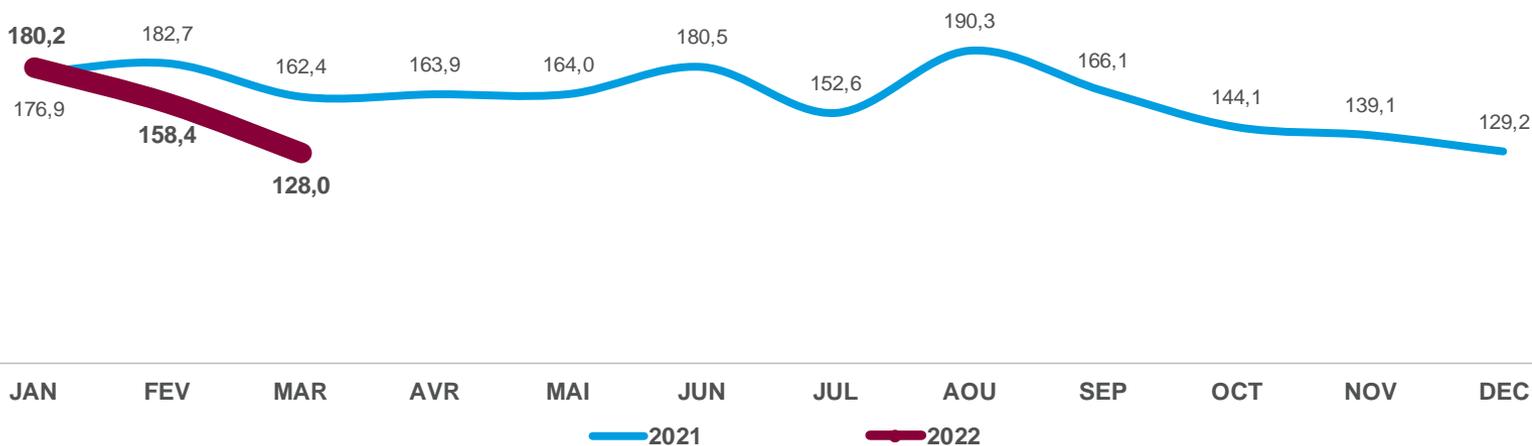


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

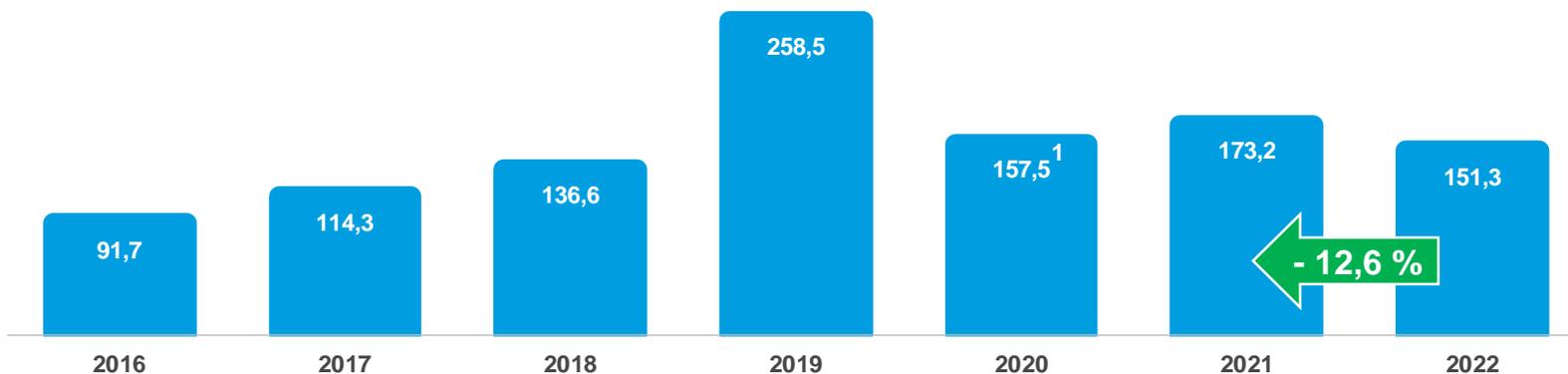
# Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 mars



## Résultats cumulatifs

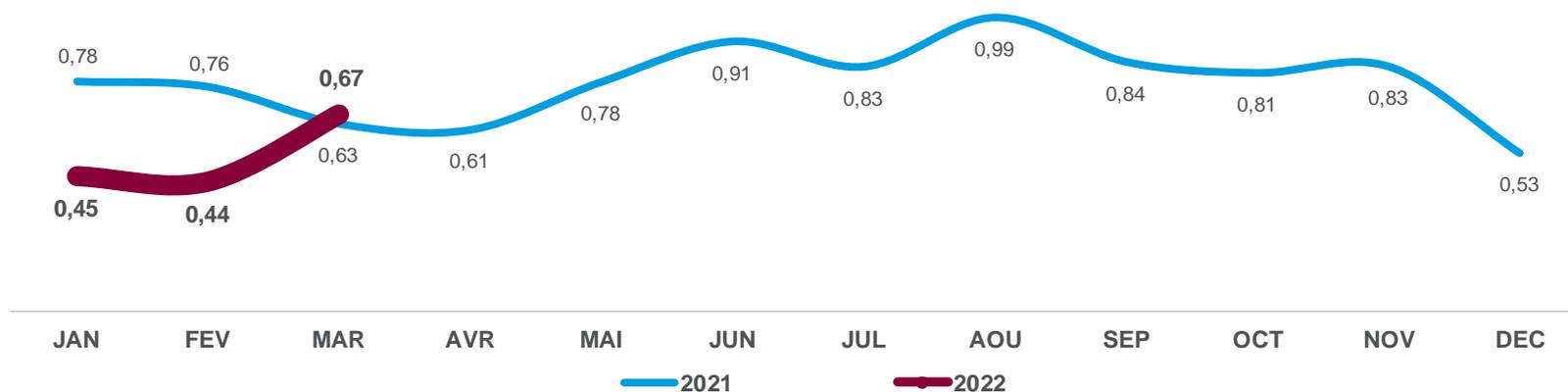


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

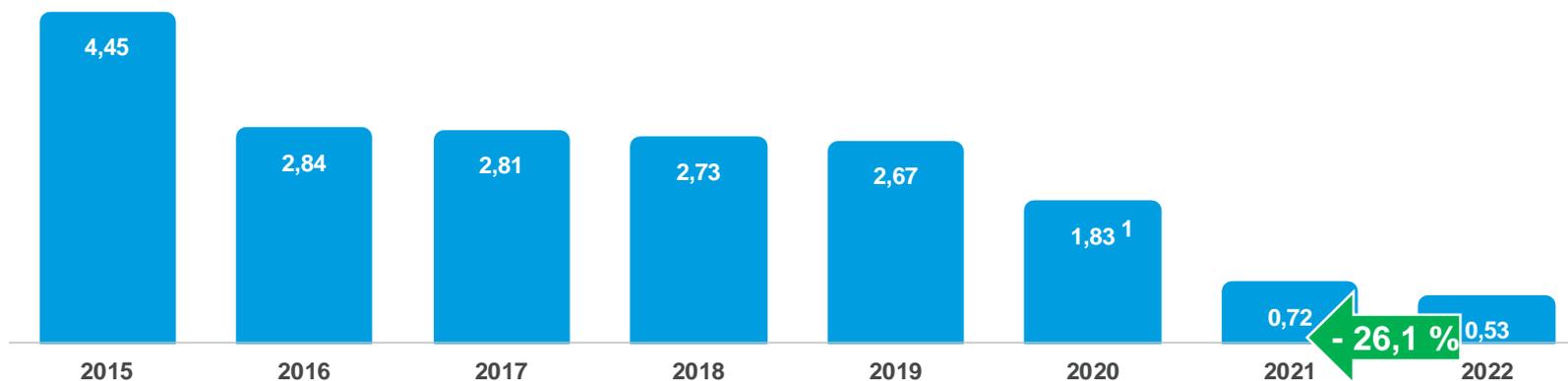
# TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 mars



## Résultats cumulatifs

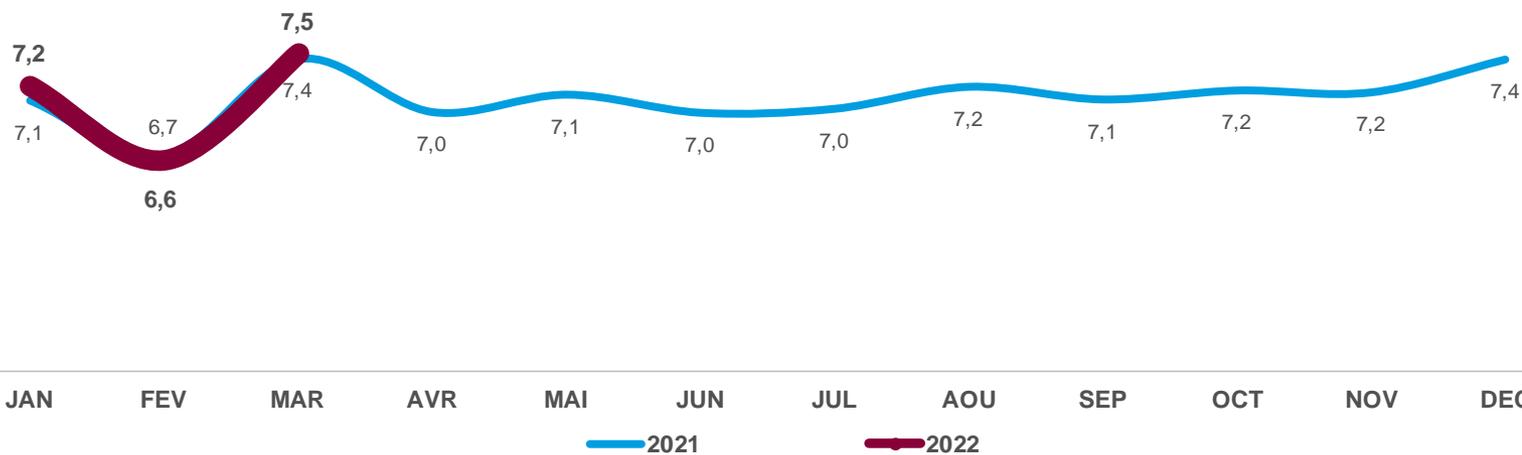


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

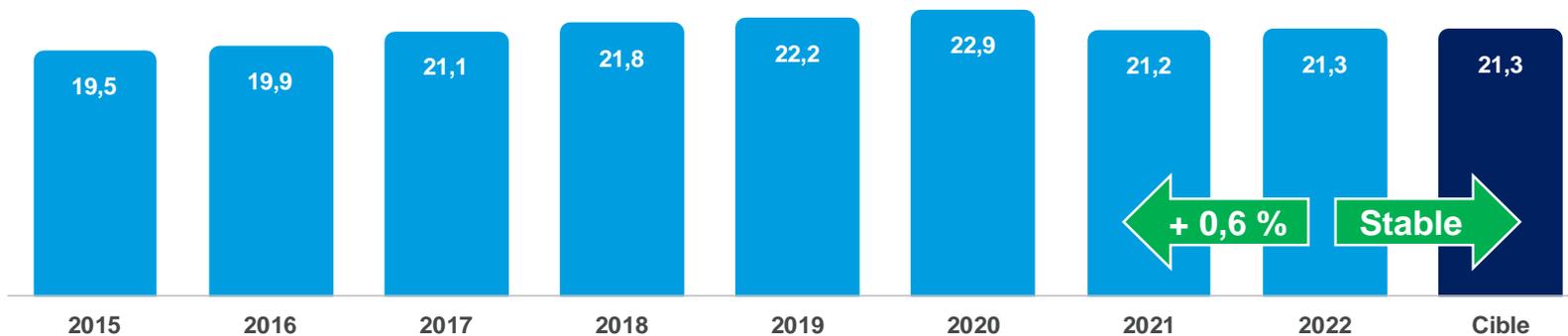
# Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 mars



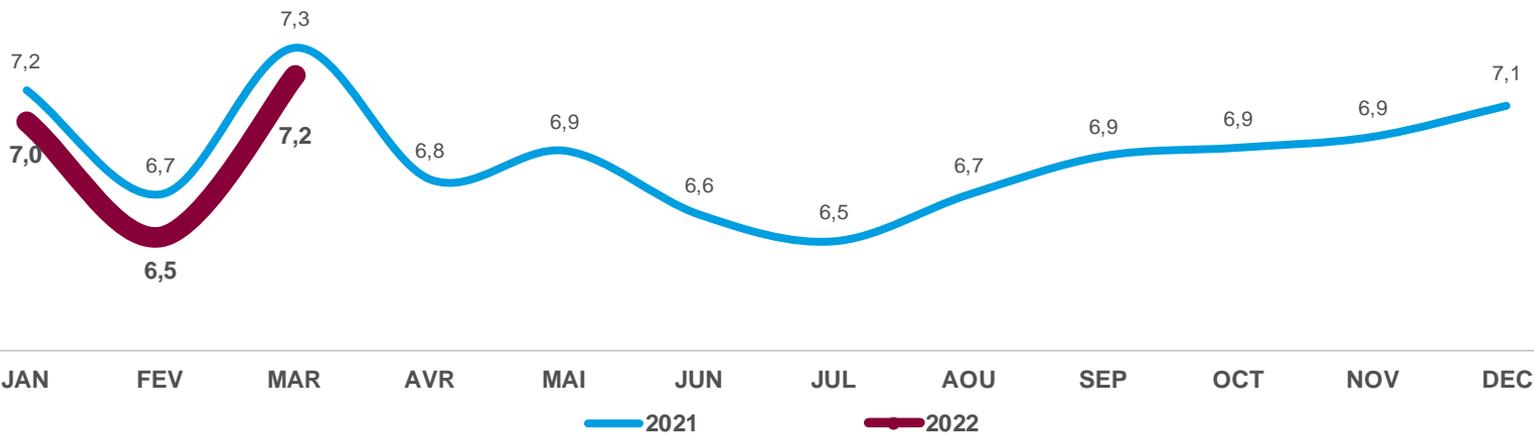
## Résultats cumulatifs



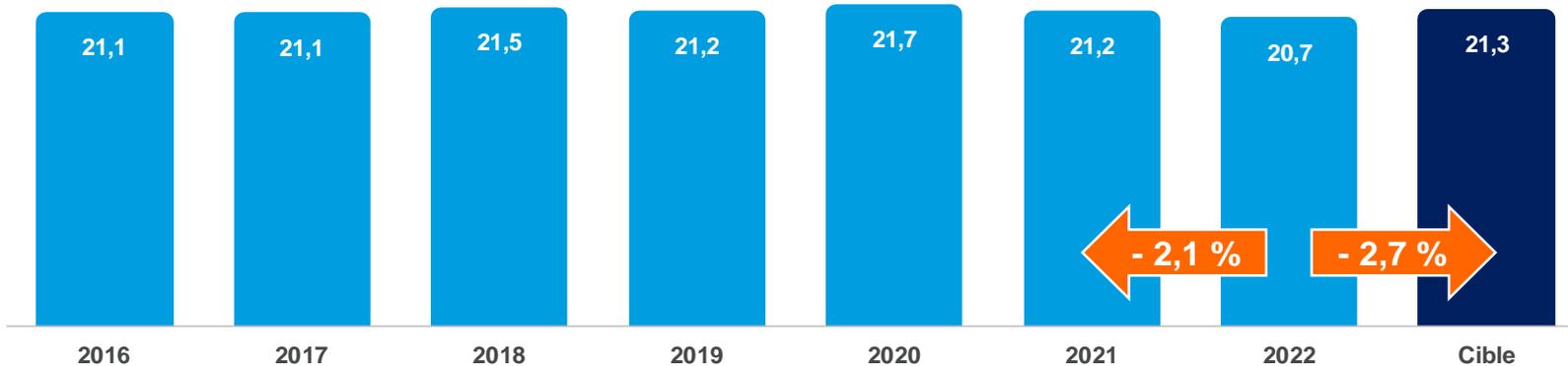
# Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 mars



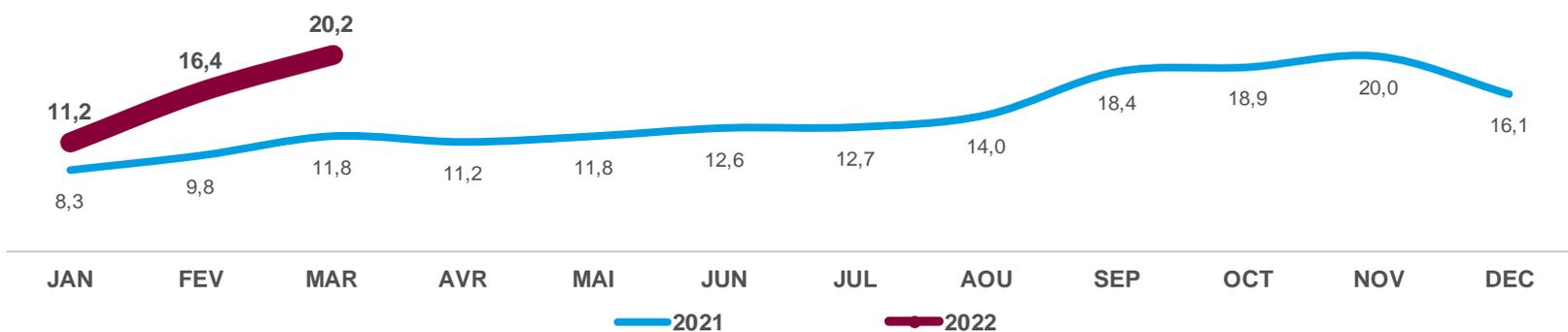
## Résultats cumulatifs



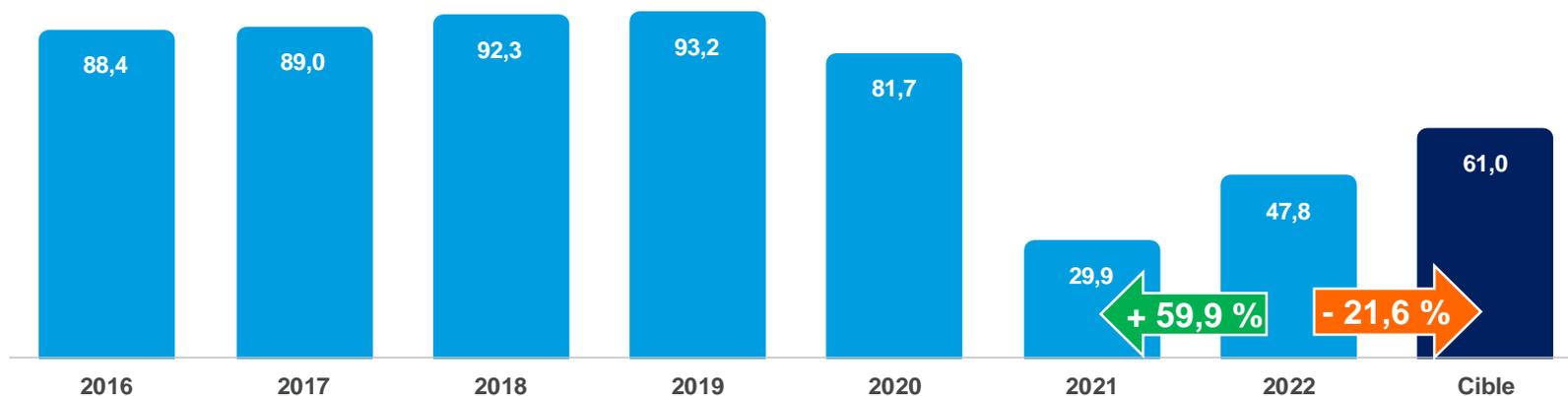
# Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 31 mars



## Résultats cumulatifs

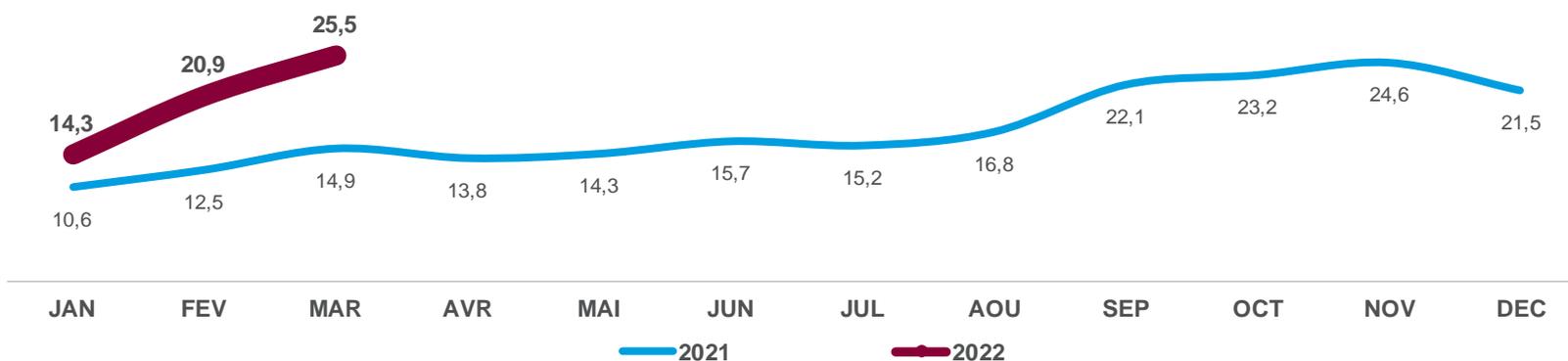


Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

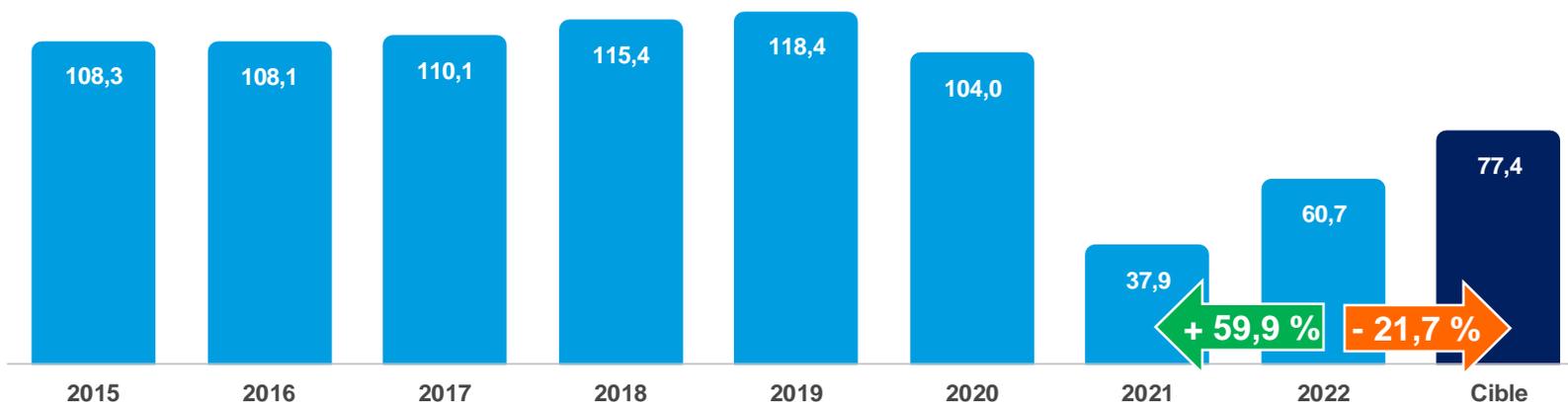
# Achalandage STM basé sur la vente

En millions de déplacements

Résultats au 31 mars



## Résultats cumulatifs

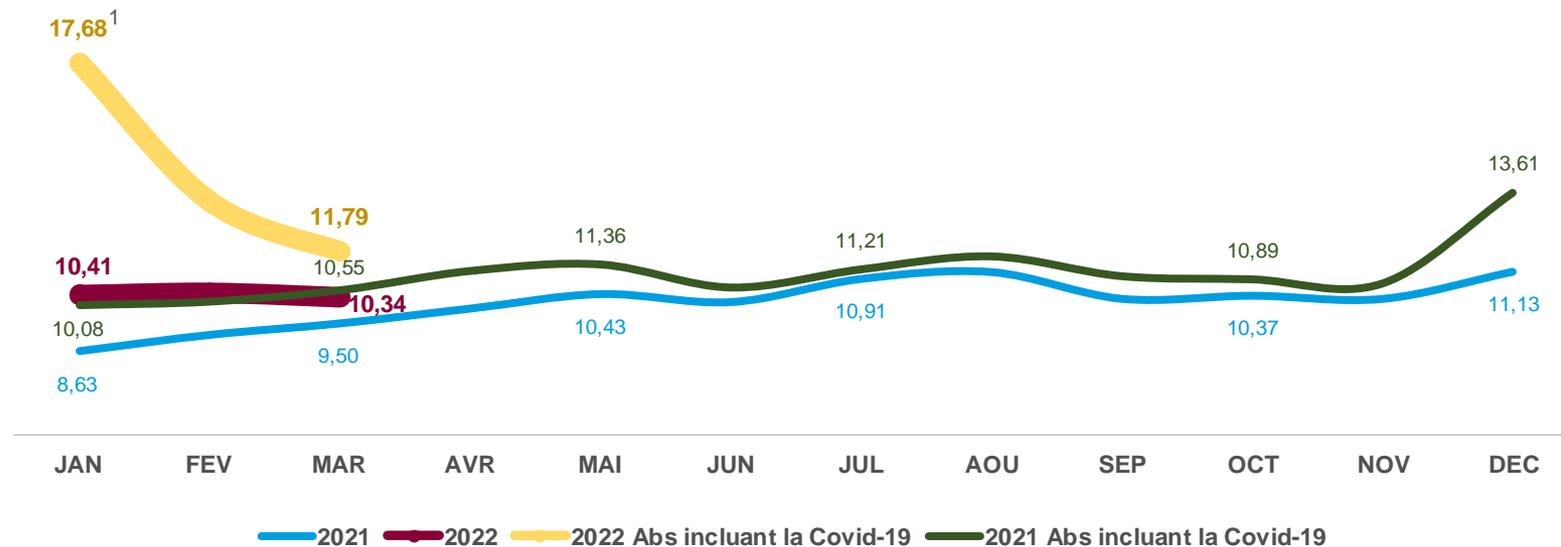


Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

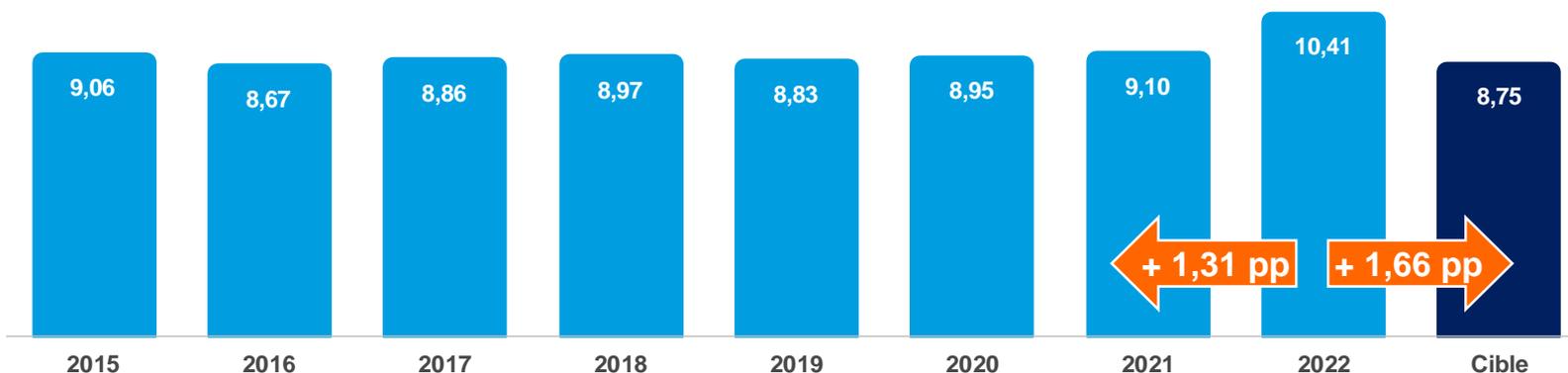
# Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs (global excluant la Covid-19)



Note 1: Effet de la 5<sup>e</sup> 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 31 mars

<b>Cumulatif</b>	<b>Budget</b>	<b>Réel</b>	<b>Écart</b>
Revenus	388,4	375,9	(12,5)
Dépenses	388,4	377,1	11,3
Excédent	-	(1,2)	(1,2)

	<b>PI</b>	<b>Réel</b>	<b>% Réel</b>
Dépenses d'investissement	274,8	193,5	70,4 %