

# STM

## Principaux indicateurs et résultats au 28 février 2023

Présentation au CA  
5 avril 2023

# Sommaire exécutif

## Plan de transition et relance 2023 - Suivi mensuel au 28 février 2023

| Objectifs du PTR  | Indicateurs  | Unité | Réel 2023 | Cible 2023 | Réel 2022 |
|---|--|-------|-----------|------------|-----------|
| Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible | Méto - Incidents de 5 minutes + par million de km    | %     | 14,8      | 10,4       | 10,8      |
|   | Méto - Taux de livraison planifié (km)               | %     | 99,8      | 99,9       | 100,0     |
|   | Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)         | %     | 99,45     | 99,40      | 99,35     |
|   | Bus - Taux de livraison du budget                    | %     | 99,63     | 99,40      | 97,20     |
|   | Bus - Avances sur horaire                            | %     | 2,4       | -          | 3,1       |
|   | Bus - Taux de ponctualité                            | %     | 79,4      | 80,0       | 83,9      |
|   | TA - Taux d'acceptation des demandes de déplacements | %     | 99,6      | 100,0      | 101,3     |
|   | TA - Déplacements (en millions)                      | Nb    | 0,554     | 0,504      | 0,349     |
|   | Bus - Taux d'immobiles                               | %     | 17,9      | 18,0       | 15,3      |
| Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité         | Achalandage basé sur la validation (en millions)     | Nb    | 44,4      | 44,5       | 27,6      |
|   | Expérience client globale (mois courant)             | %     | 62        | 69         | 64        |
|   | Méto - Expérience client (mois courant)              | %     | 69        | 75         | 77        |
|   | Bus - Expérience client (mois courant)               | %     | 61        | 67         | 67        |
| Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle  | TA - Expérience client (mois courant)                | %     | 89        | 84         | 78        |
|   | Stations accessibles par ascenseurs                  | Nb    | 25        | 28         | 19        |

# Sommaire exécutif (suite)

## Plan de transition et relance 2023 - Suivi mensuel au 28 février 2023

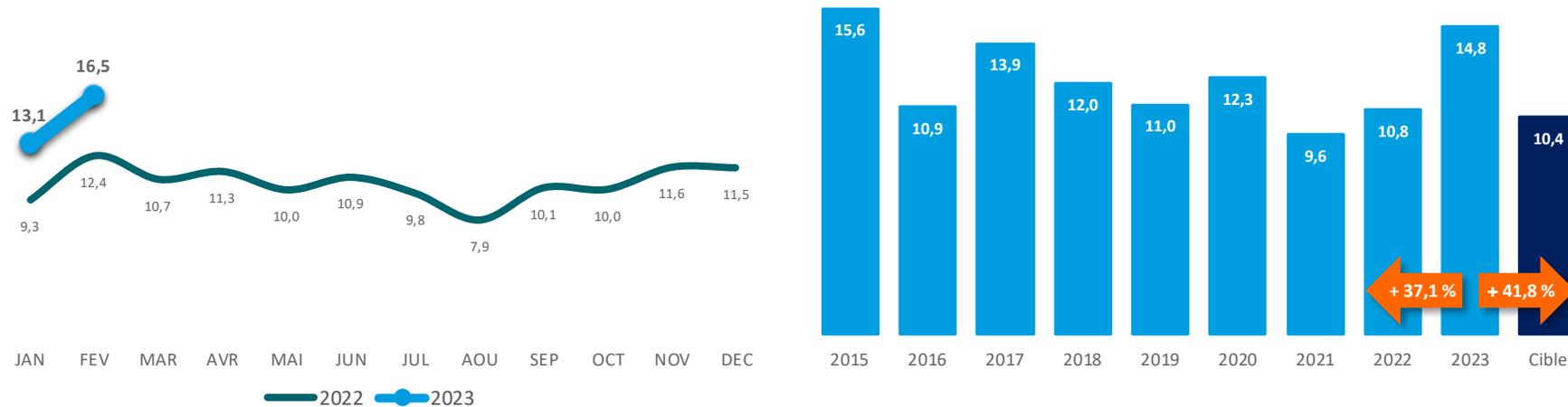
| Objectifs du PTR   | Indicateurs  | Unité | Réel 2023 | Cible 2023  | Réel 2022   |
|--|--|-------|-----------|---|---|
| Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements                | Taux de réalisation des projets                      | %     | 93,3      | 85,0  | 64,9  |
|  |  |       |           |  |  |
| Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité | Taux d'absentéisme                                   | %     | 10,77     | 9,90  | 10,45   |
|  | Excédent (en millions)                               | \$    | (1,4)     | 0,0   | 0,5   |
| Maîtriser la gestion de l'entente de service                                       | Méetro - Coût complet d'exploitation par km totaux   | \$    | 6,31      | 6,70  | 5,89  |
|  | Bus - Coût complet d'exploitation par heures totales | \$    | 179,69    | 181,53  | 167,49  |
|  | TA - Coût complet d'exploitation par déplacements    | \$    | 28,52     | 32,18   | 23,59   |



Métro

# Incidents 5 minutes + par million de km

Nombre

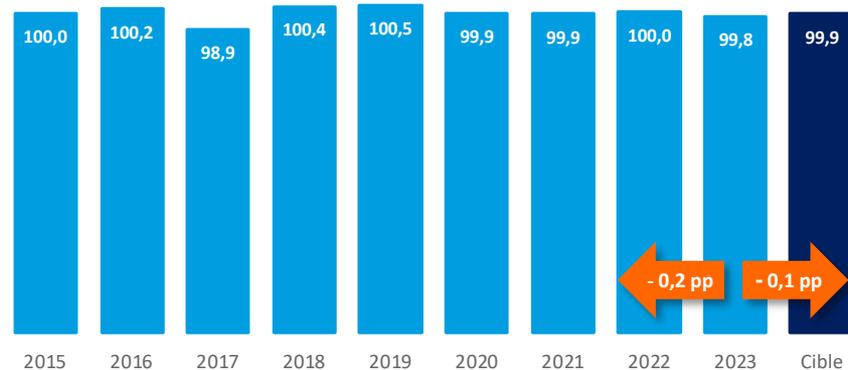
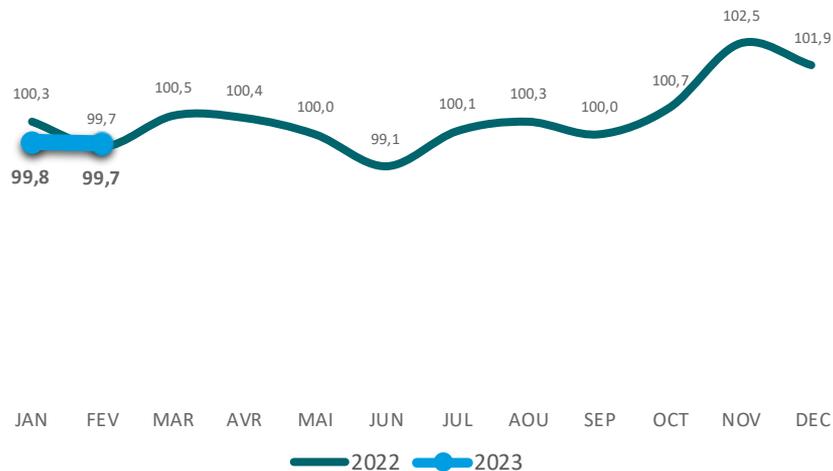




Métro

# Taux de livraison planifié (km)

En %

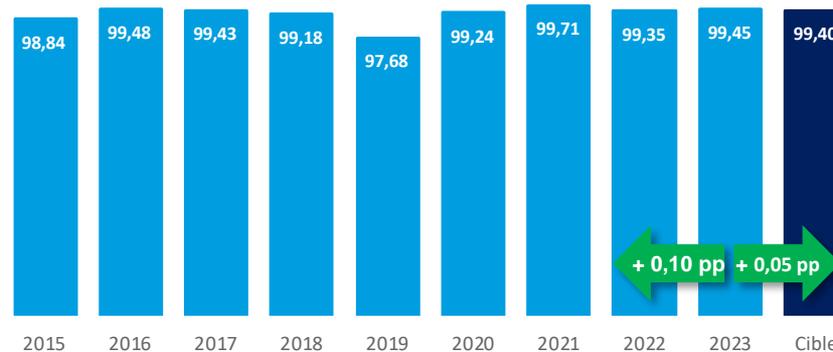
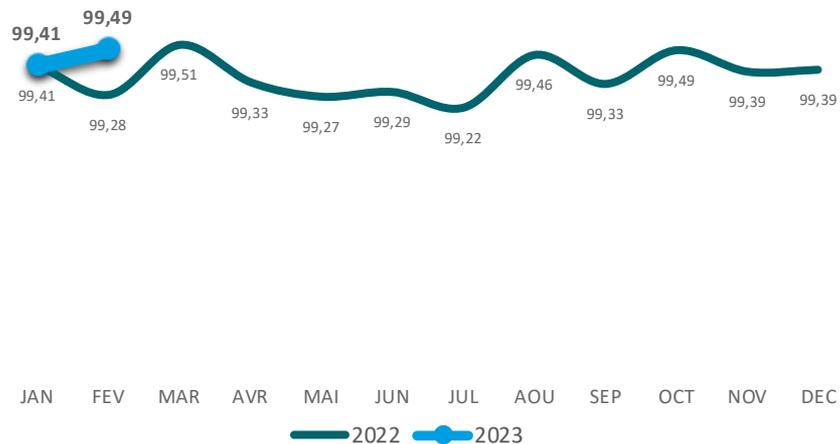




Bus

# Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

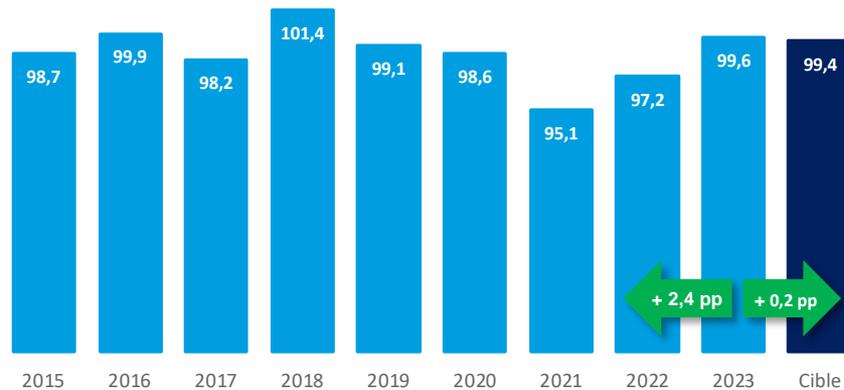
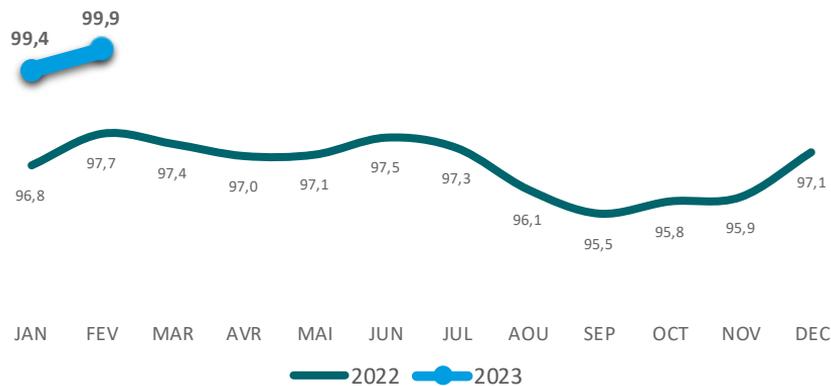




Bus

# Taux de livraison budget km

En %

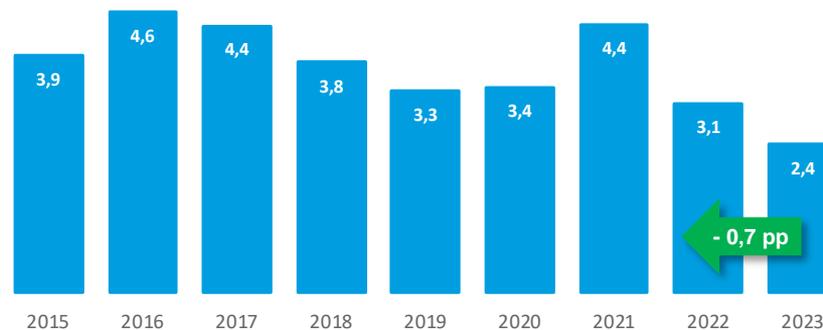
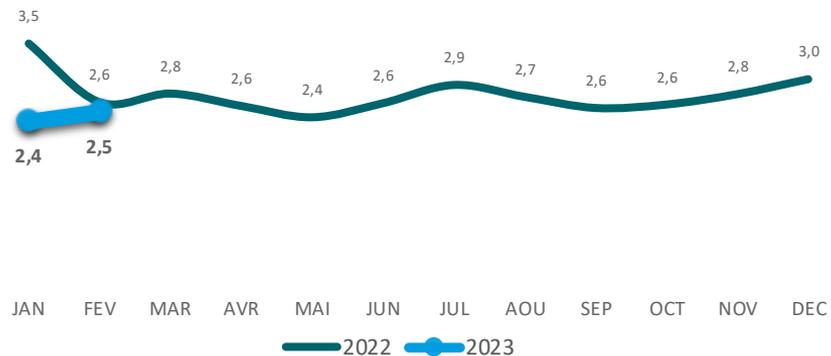




Bus

# Avances sur horaire

En %

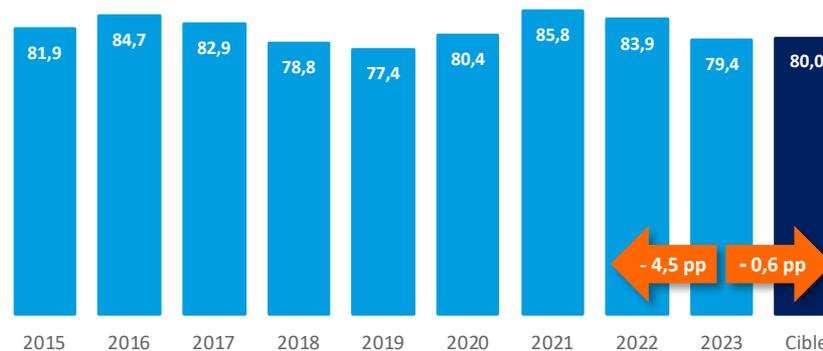
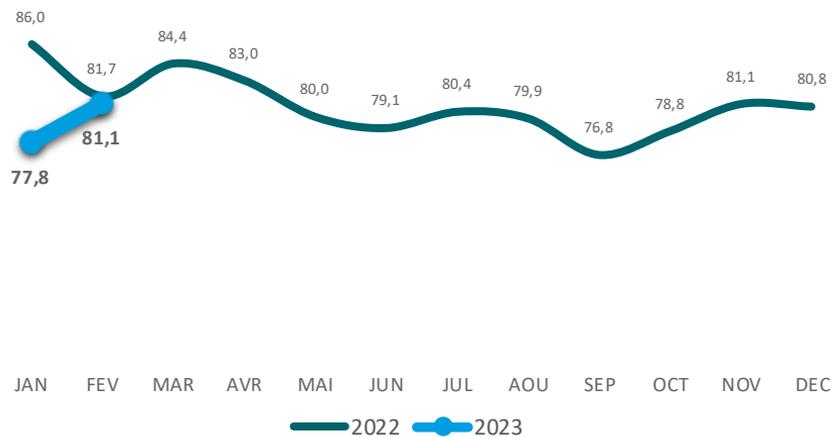




Bus

# Taux de ponctualité

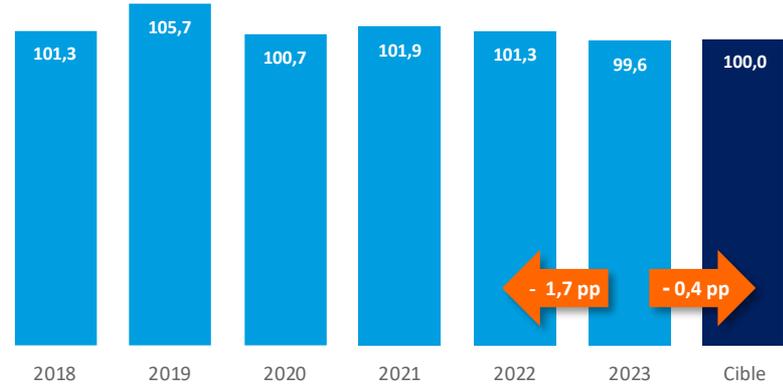
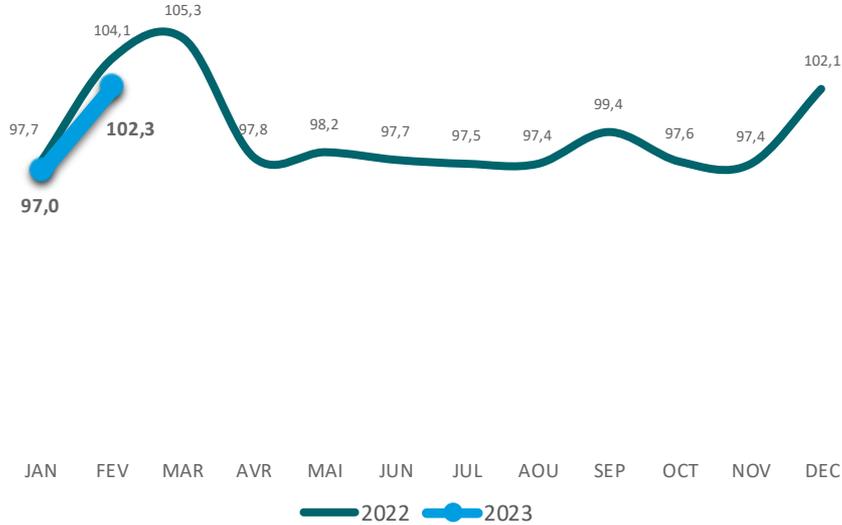
En %





# Taux d'acceptation des demandes de déplacements

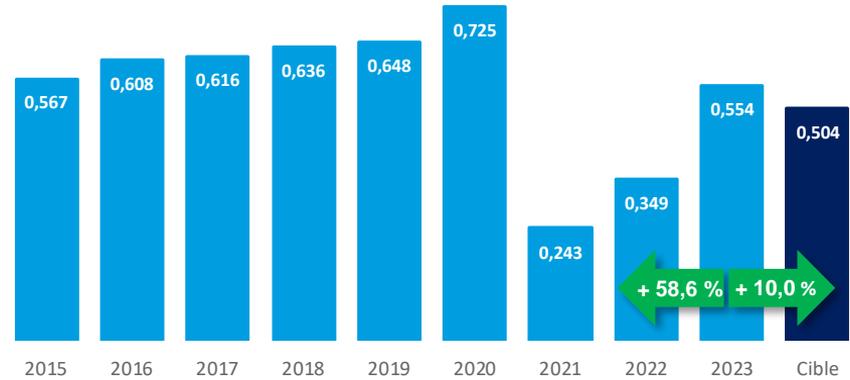
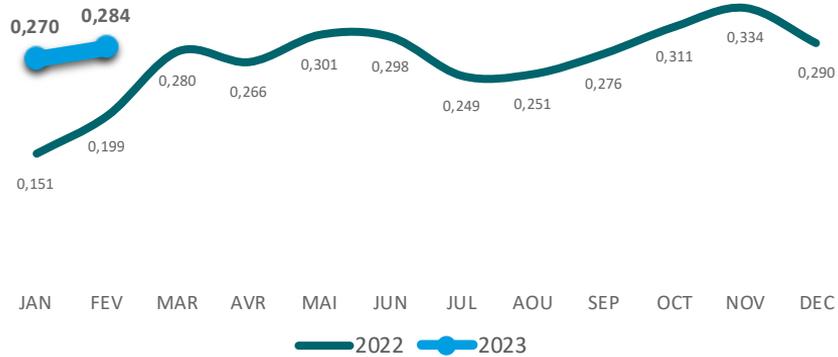
En %





# Déplacements

En millions

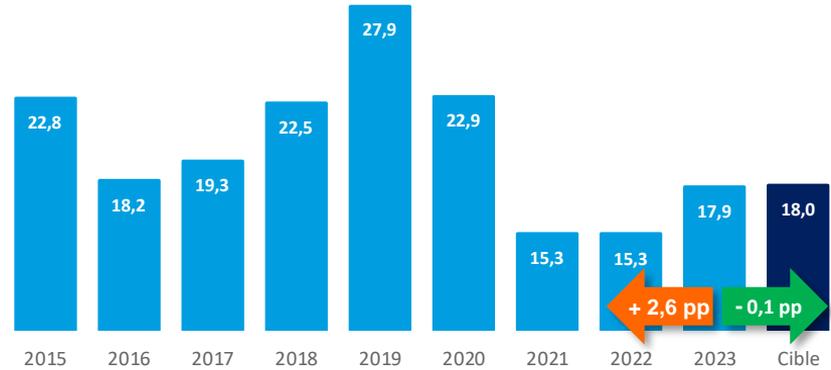
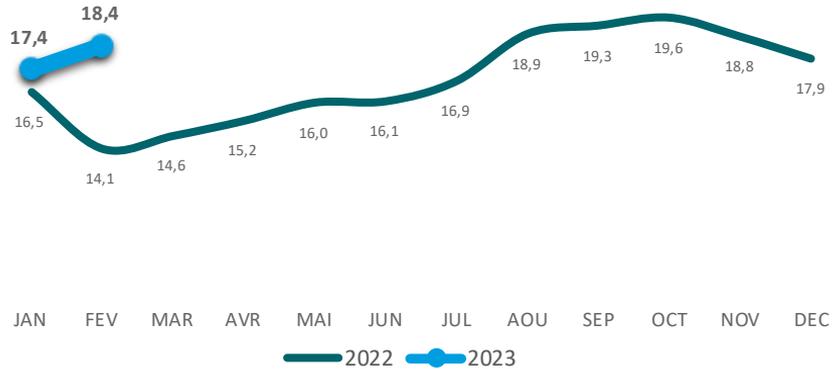




Bus

# Taux d'immobiles

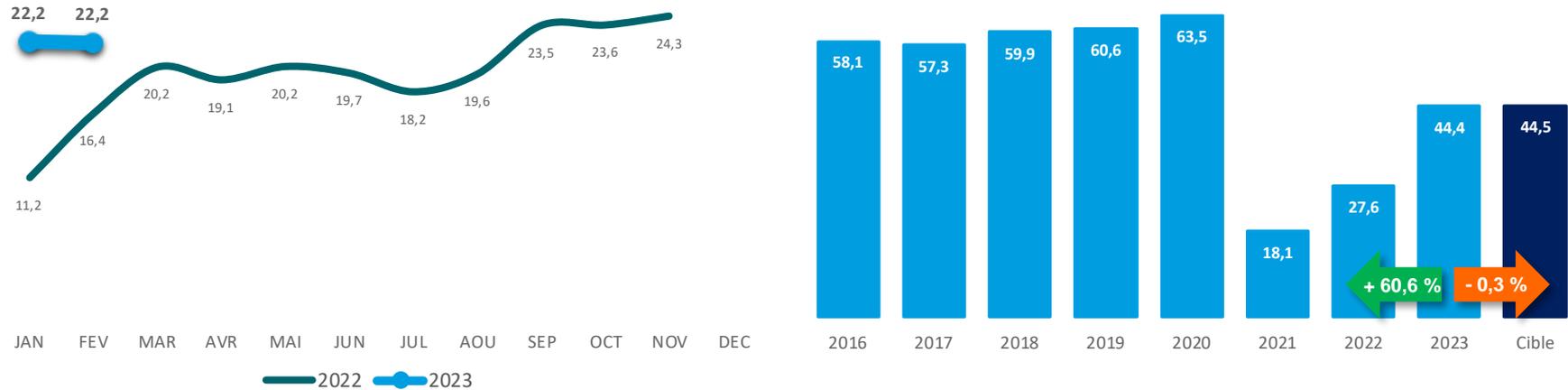
En %





# Achalandage basé sur la validation

En millions



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.

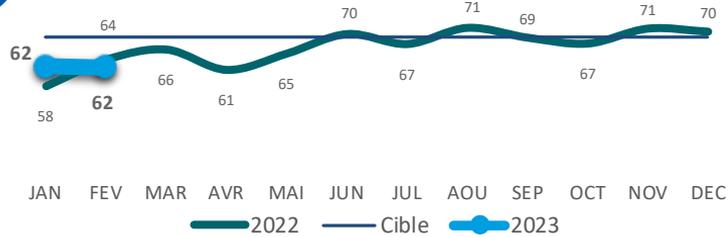
# Expérience client

En %

Cible 69 %



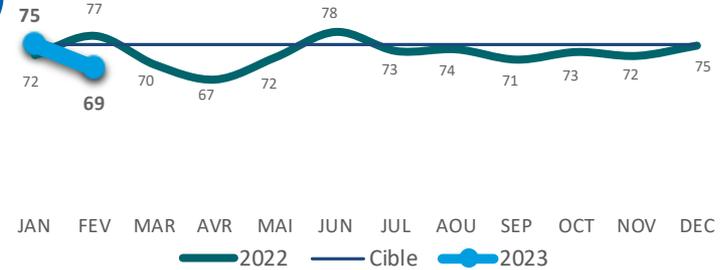
STM



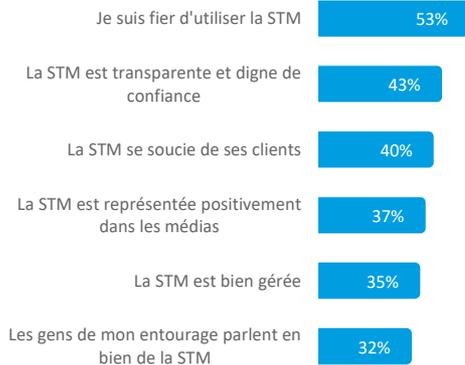
Cible 75 %



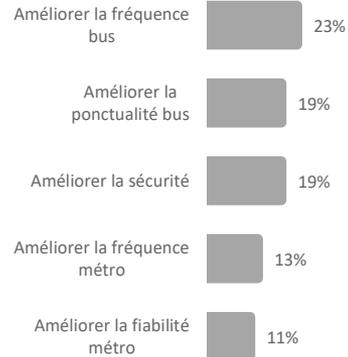
Métro



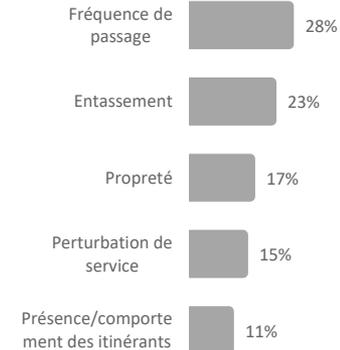
## Perceptions globales de la STM



## Suggestions d'amélioration



## Raisons d'insatisfaction



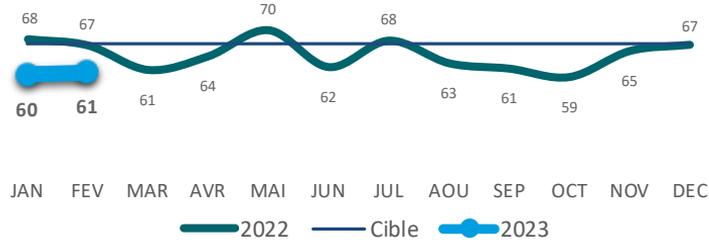
# Expérience client (suite)

En %



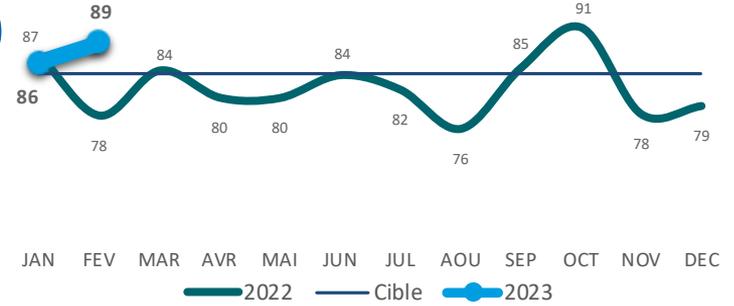
Bus

Cible de 67 %

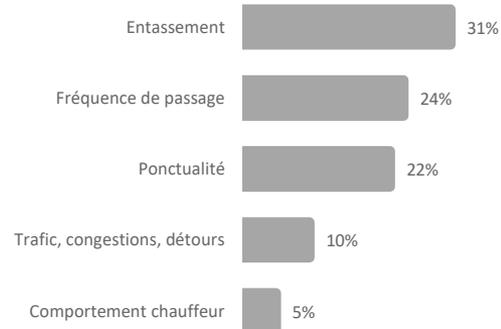


TA

Cible de 84 %



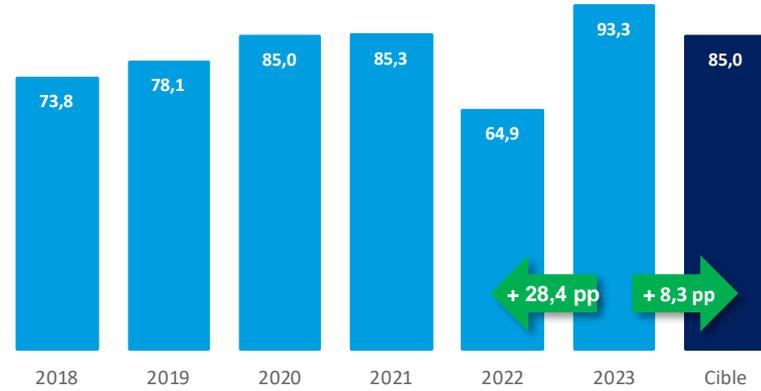
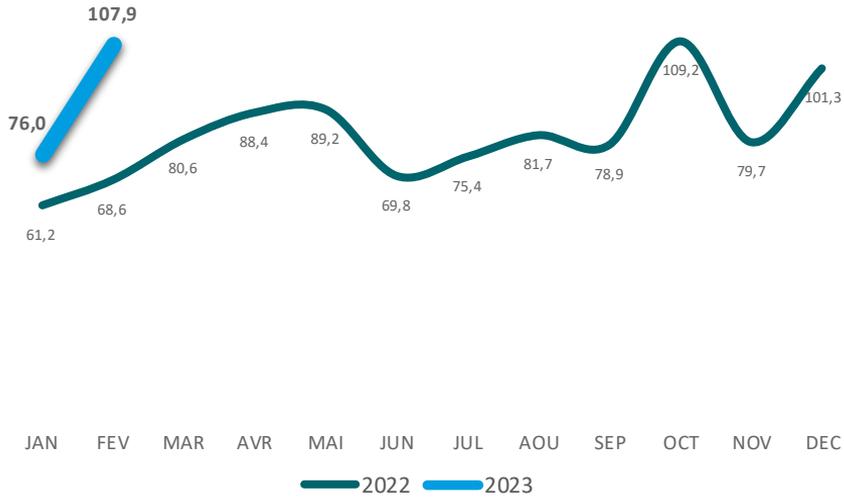
## Raisons d'insatisfaction





# Taux de réalisation des projets

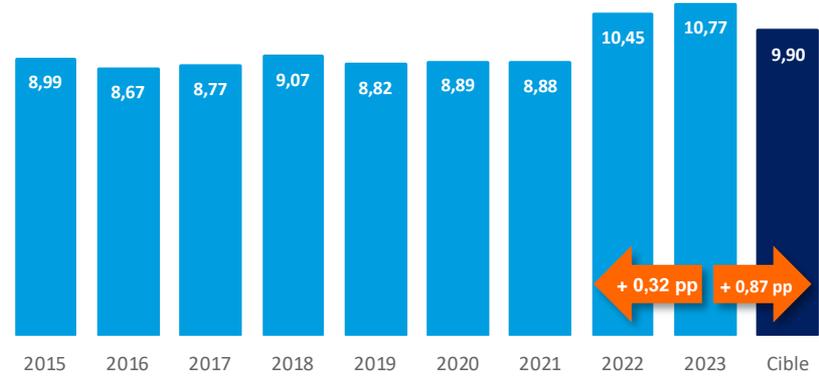
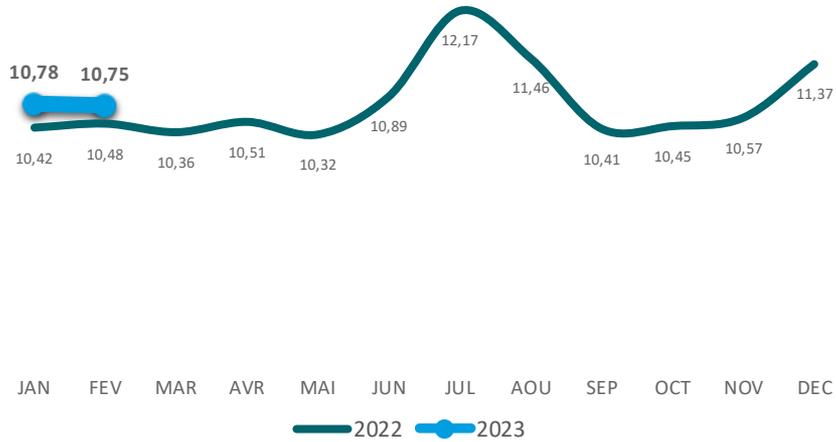
En %





# Taux d'absentéisme

En %





## Suivi financier

En millions de \$

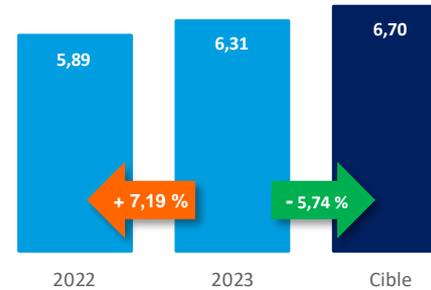
| <b>Cumulatif</b> | <b>Budget</b> | <b>Réel</b> | <b>Écart</b> |
|------------------|---------------|-------------|--------------|
| Revenus          | 272,4         | 256,7       | (15,7)       |
| Dépenses         | 272,4         | 258,1       | 14,3         |
| Excédent         | -             | (1,4)       | (1,4)        |



Métro

# Coût complet d'exploitation par km totaux

En \$

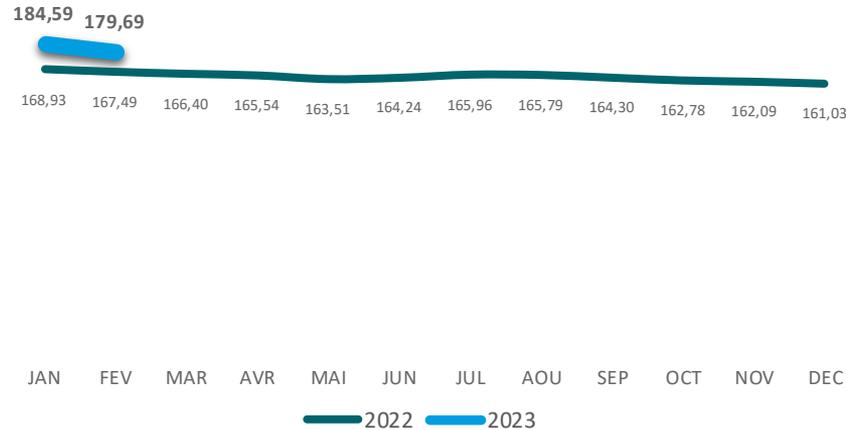




Bus

# Coût complet d'exploitation par heures totales

En \$

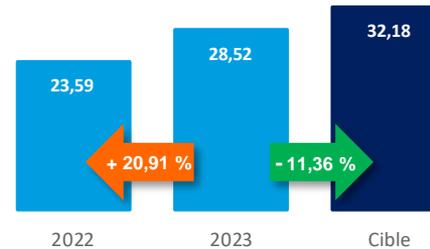
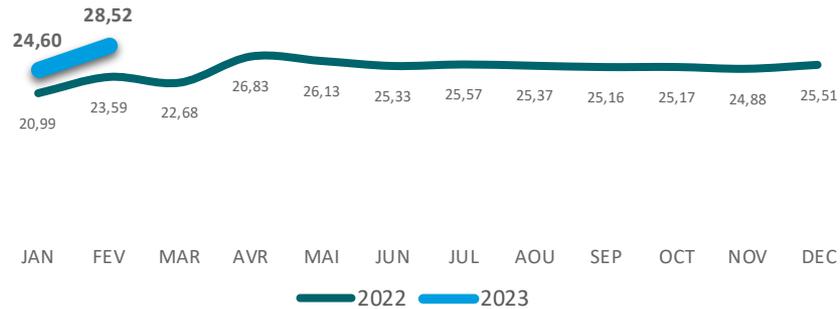


La réorganisation a occasionné d'importants changements à notre système de captation de coûts. Notre méthodologie de répartition de dépenses par mode en fut donc impacté. Les indicateurs de coût complet bus et TA sont en cours de révision et pourraient être appelés à changer de façon mineure suite à une analyse plus approfondie.



# Coût complet d'exploitation par déplacements

En \$



La réorganisation a occasionné d'importants changements à notre système de captation de coûts. Notre méthodologie de répartition de dépenses par mode en fut donc impacté. Les indicateurs de coût complet bus et TA sont en cours de révision et pourraient être appelés à changer de façon mineure suite à une analyse plus approfondie.