

Principaux indicateurs et résultats au 31 janvier 2023



Présentation au CA
8 mars 2023












Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 janvier 2023

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2023	Cible 2023	2022
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison planifié (km)	%	99,8	99,9	100,3
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,41	99,40	99,41
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	0,270	0,243	0,151
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	448	-	359
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	92	-	67
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	13,1	10,4	9,3
		Bus – Ponctualité	%	77,8	80,0	86,0
		TA – Ponctualité	%	88,7	84,0	87,9
		STM - Expérience client	%	62	69	58
		STM – Plaintes	Nb	2 967	-	2 140
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	33,0	-	57,8
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	125,0	-	180,2
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	1,21	-	0,66

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 janvier 2023

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2023	Cible 2023	2022	
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets ¹	%	-	-	-	
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Métro – Offre de service (en millions)	Km	7,0	7,3		7,2 
		Bus – Offre de service (en millions)	Km	6,7	6,7		7,0 
		Achalandage STM (déplacements)					
		Basé sur la validation (en millions)	Nb	22,2	22,0		11,2 
		Basé sur la vente (en millions)	Nb	28,2	27,9		14,3 
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	10,79	9,90		10,42 
		Excédent (en millions) ¹	\$	-	-		-
		TA – Coût complet par déplacements ¹	\$	-	-		-

Note 1 : Étant donné la préparation des états financiers, les données de janvier ne sont pas encore disponibles.

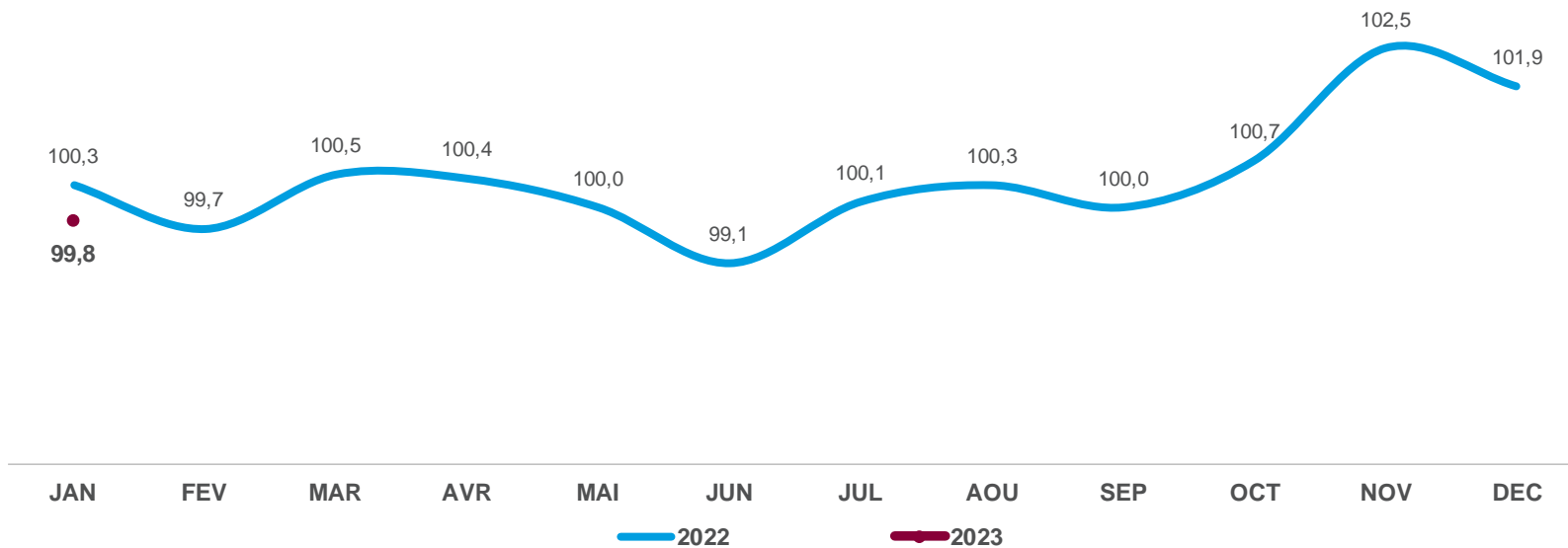


Principaux indicateurs STM

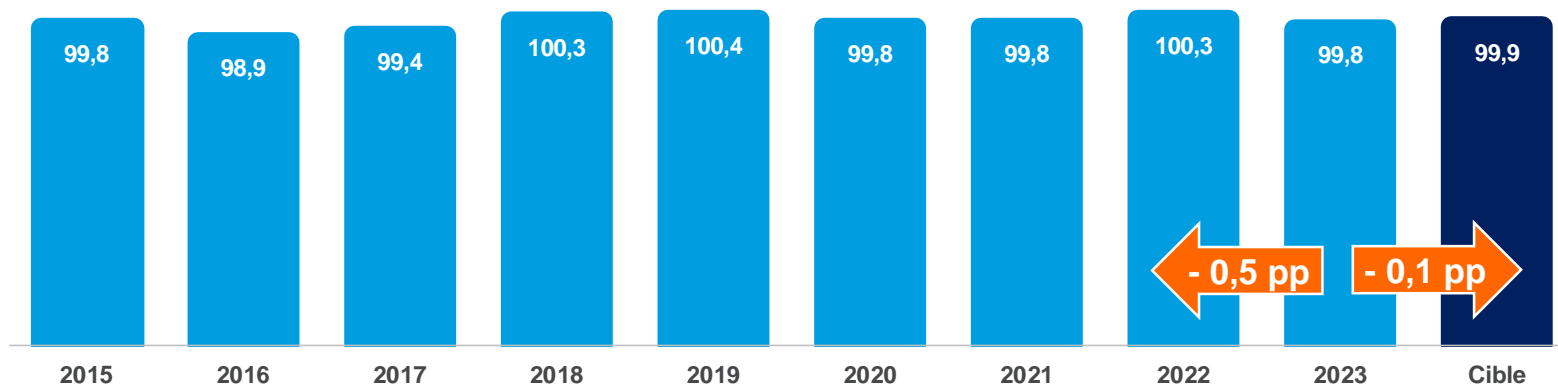
Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 31 janvier



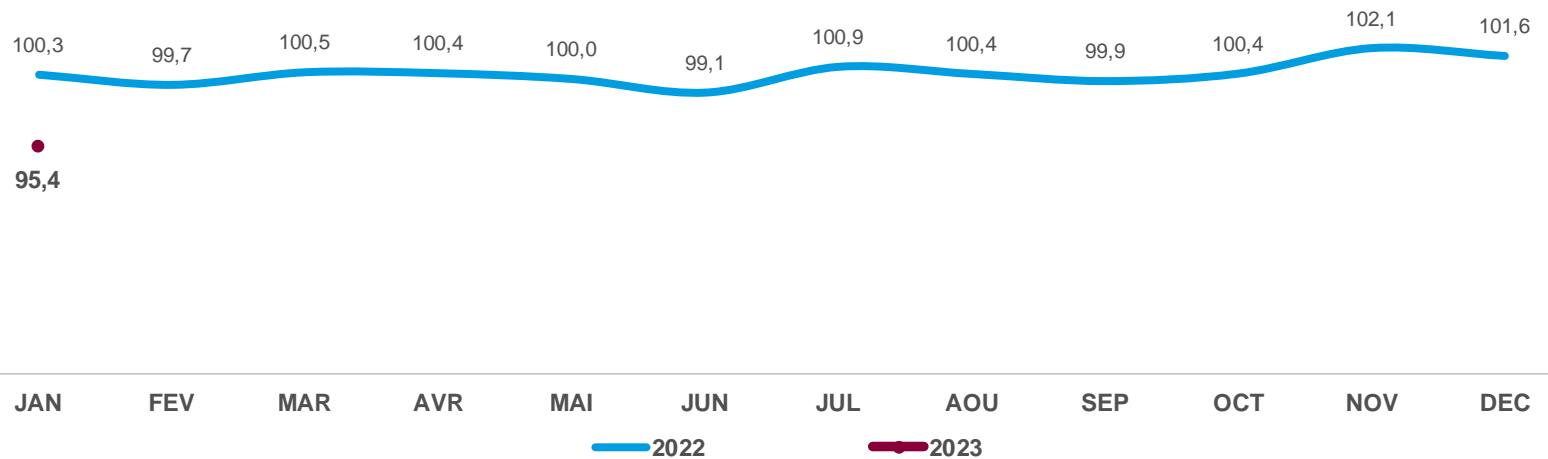
Résultats cumulatifs



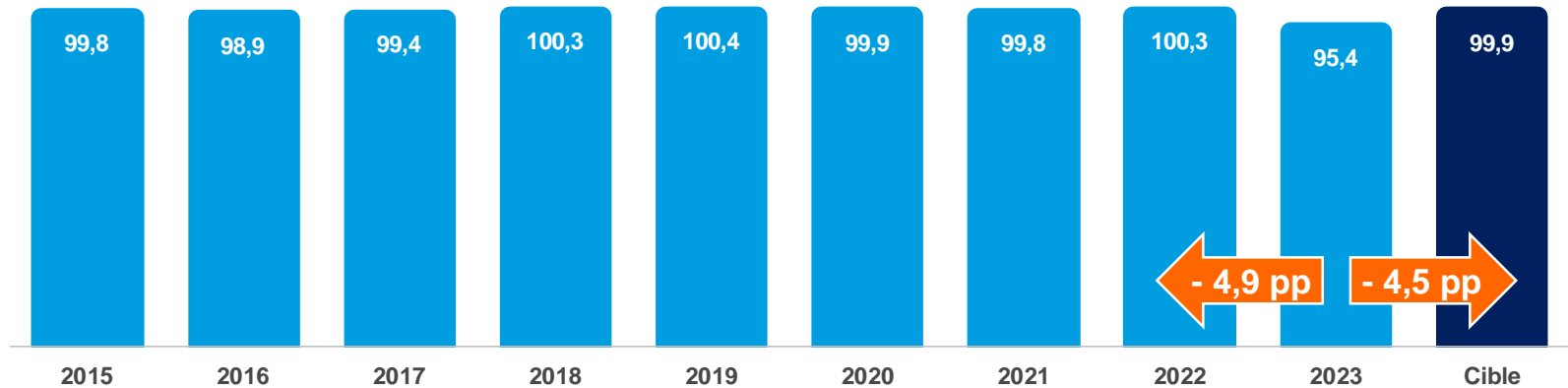
Méto - Taux de livraison du budget (km)

En %

Résultats au 31 janvier



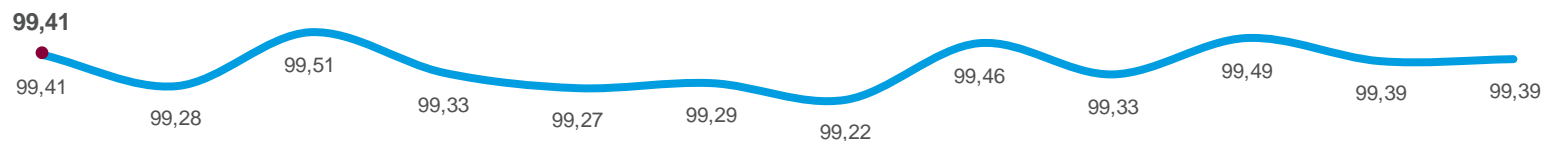
Résultats cumulatifs



Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

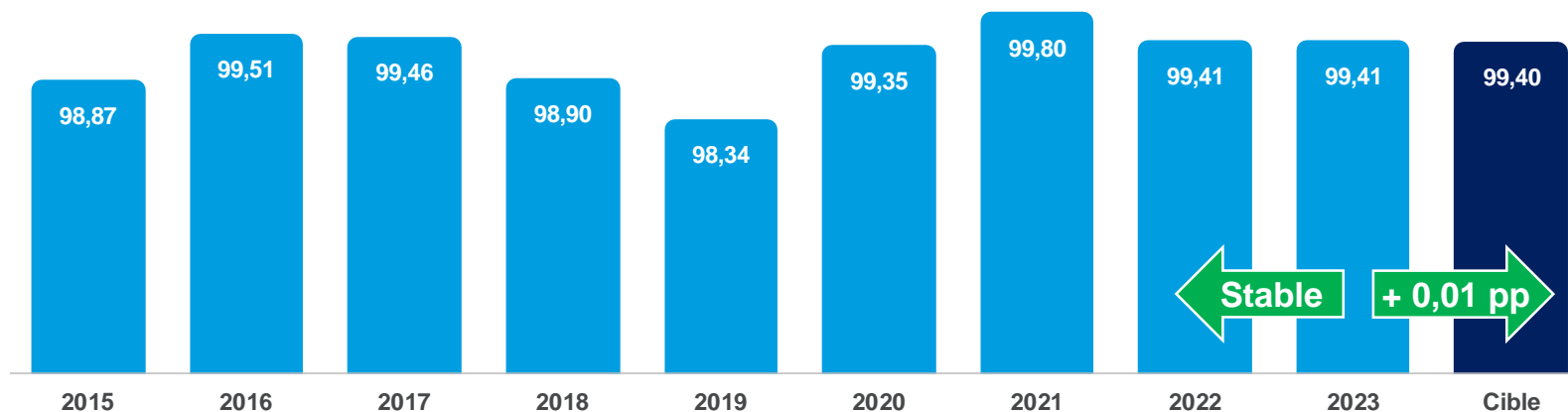
Résultats au 31 janvier



JAN FEV MAR AVR MAI JUN JUL AOU SEP OCT NOV DEC

— 2022 — 2023

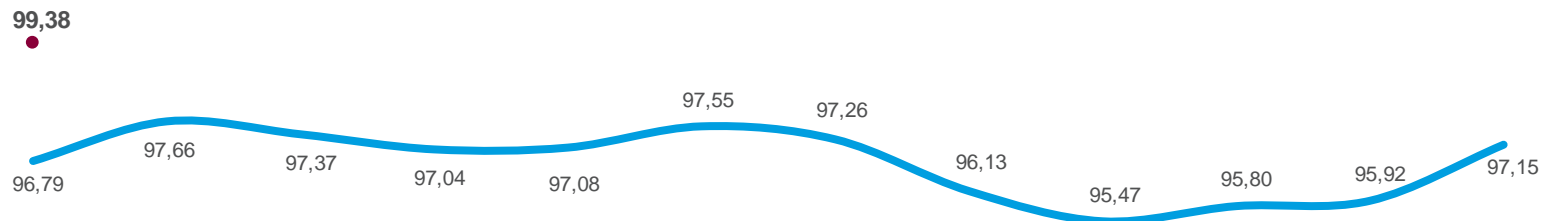
Résultats cumulatifs



Bus - Taux de livraison du budget (km)

En %

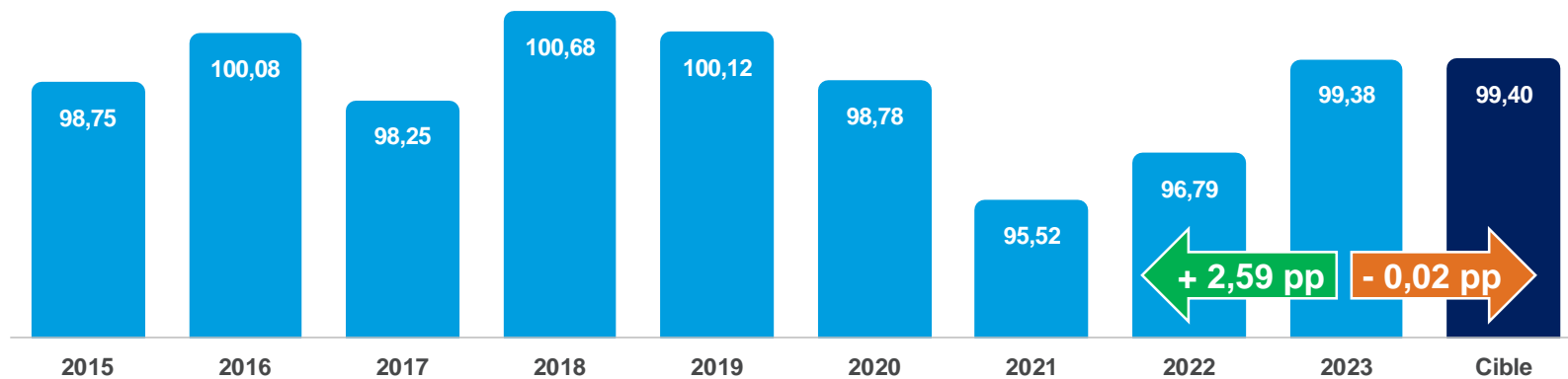
Résultats au 31 janvier



JAN FEV MAR AVR MAI JUN JUL AOU SEP OCT NOV DEC

— 2022 — 2023

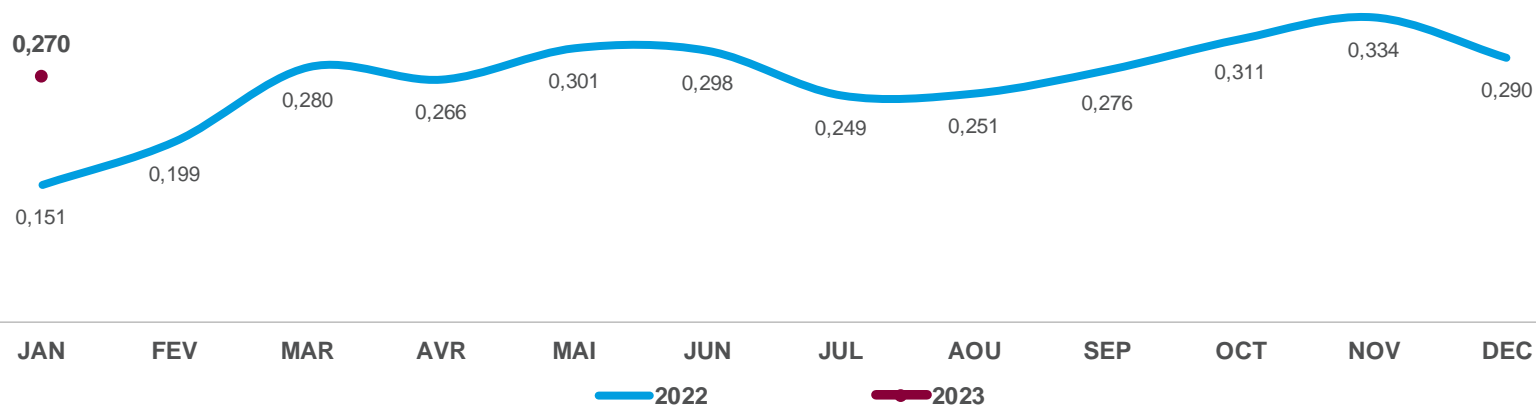
Résultats cumulatifs



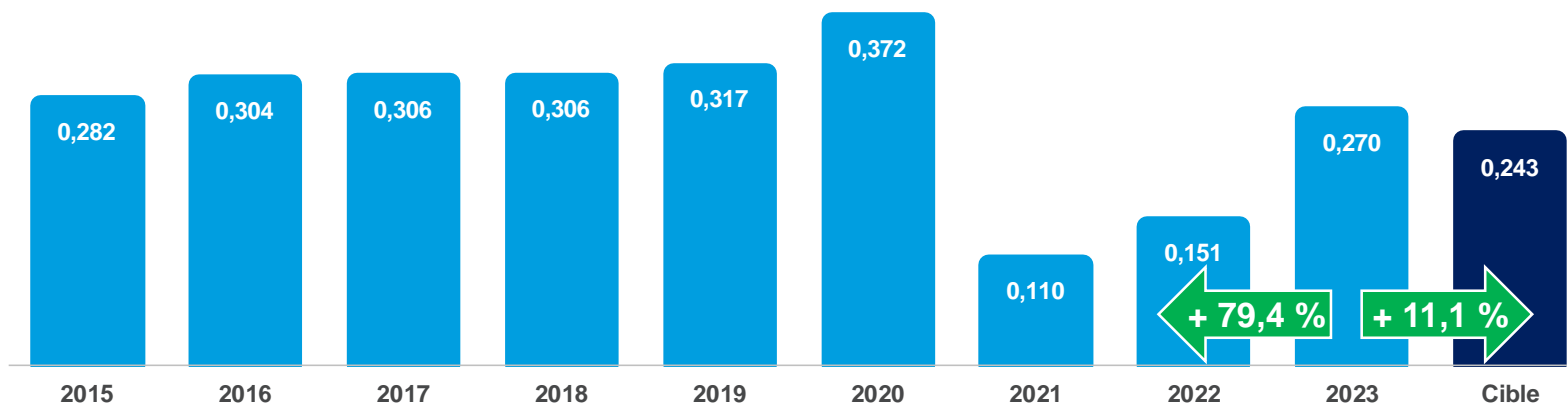
TA – Déplacements

En millions

Résultats au 31 janvier



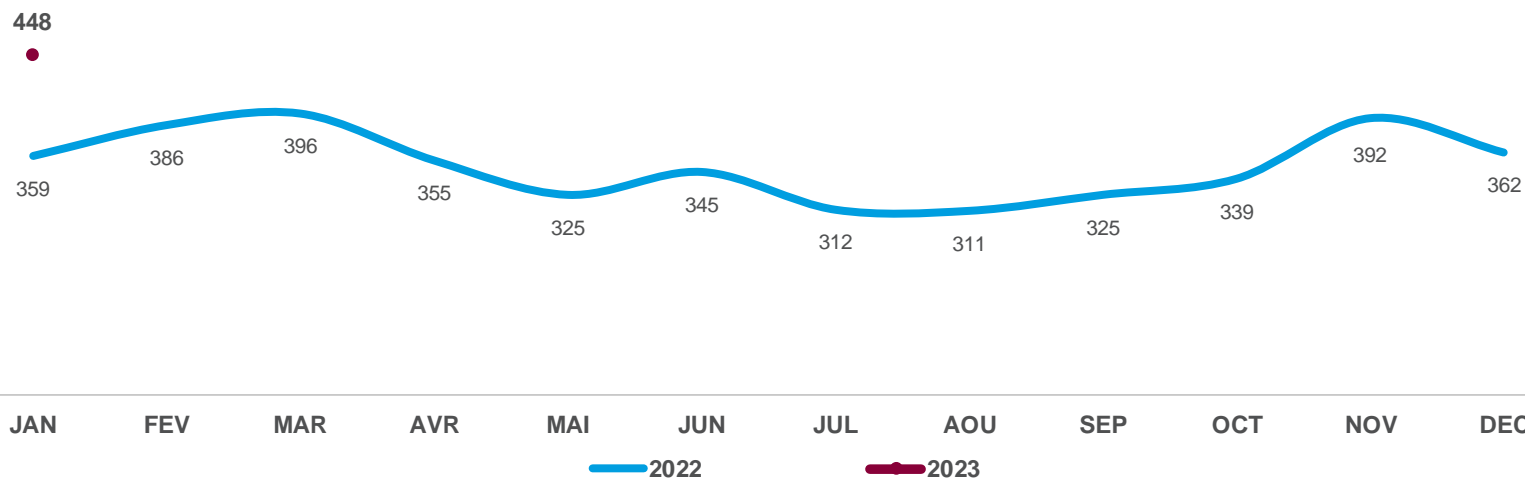
Résultats cumulatifs



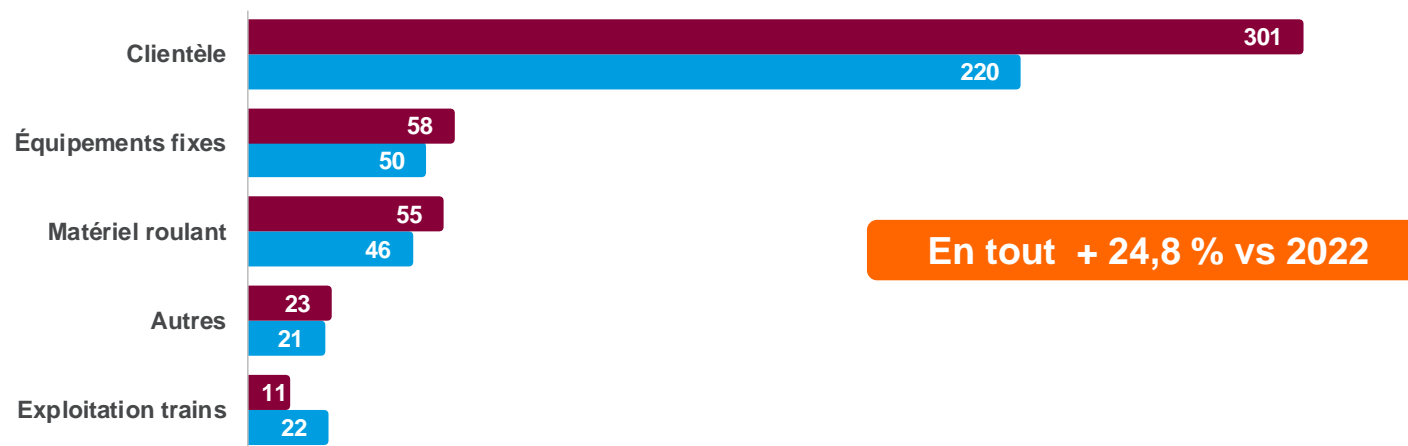
Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 janvier



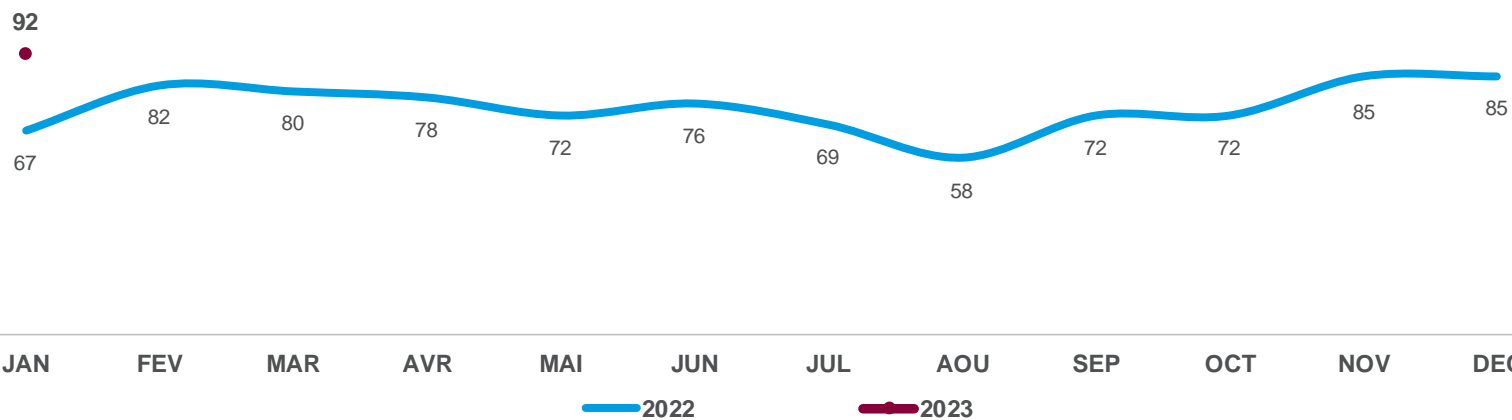
Résultats cumulatifs



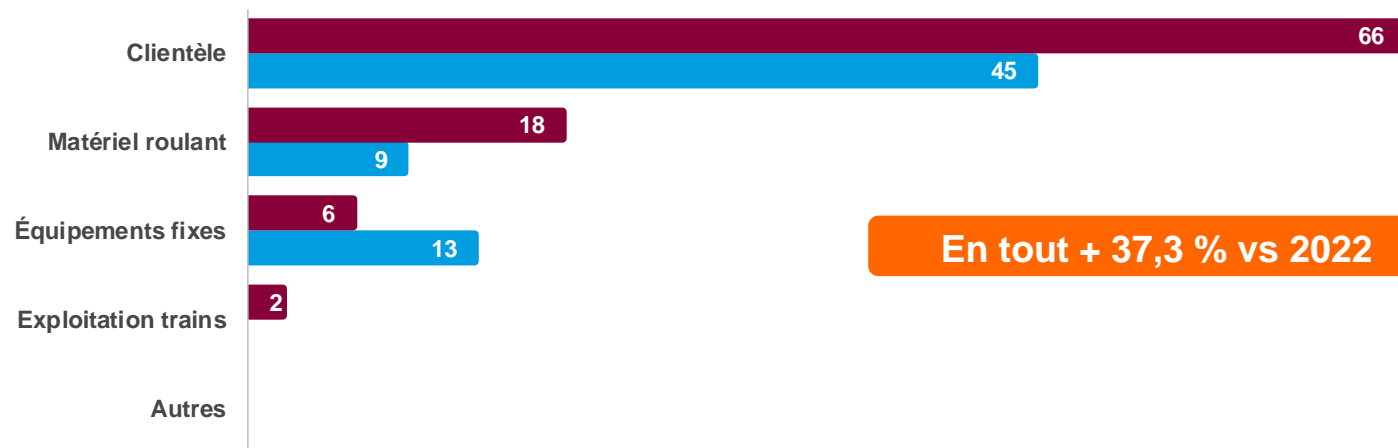
Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 31 janvier



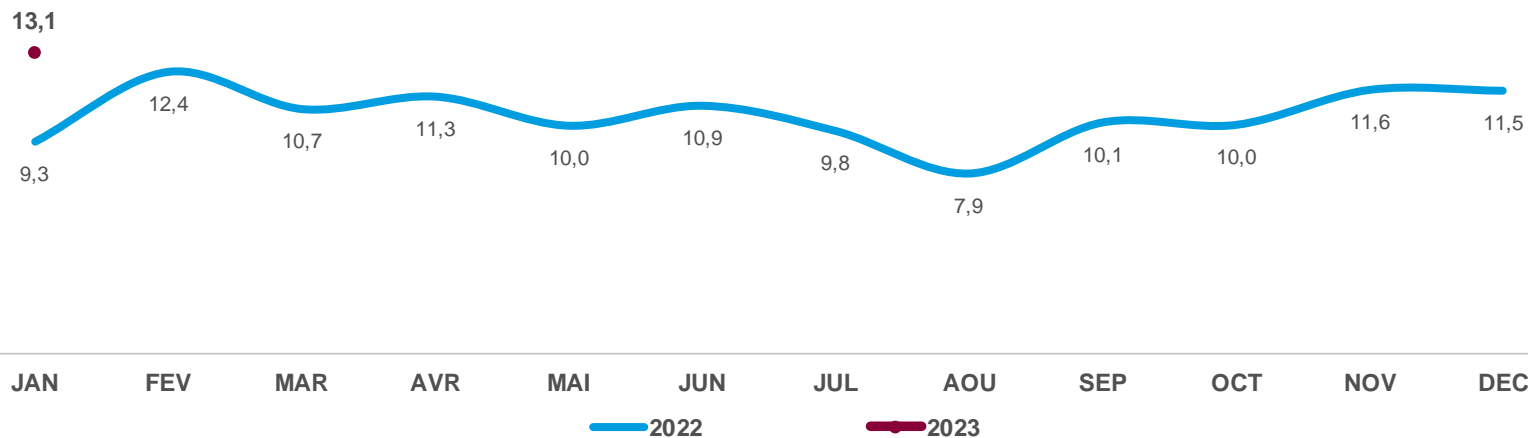
Résultats cumulatifs



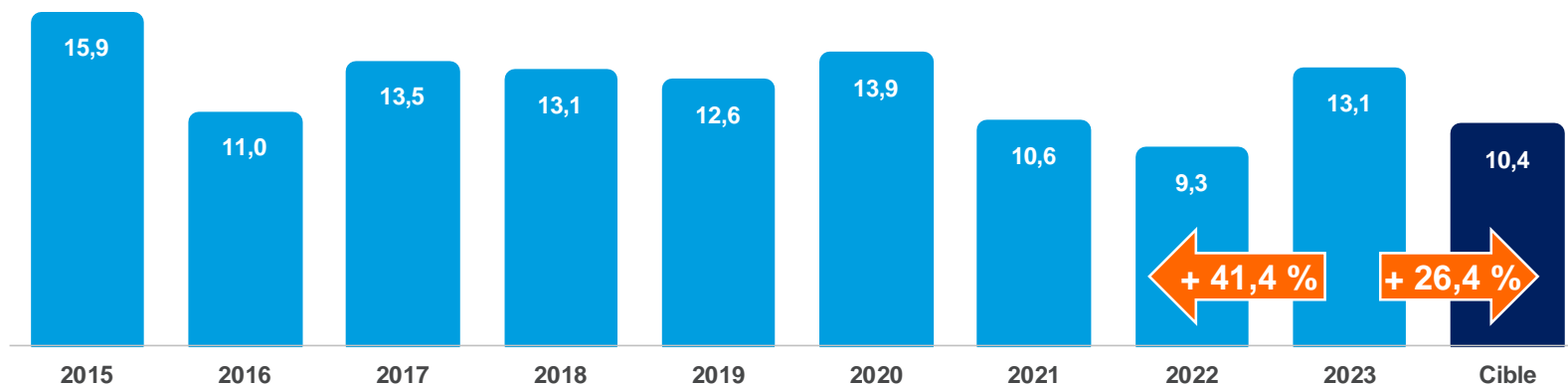
Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 janvier



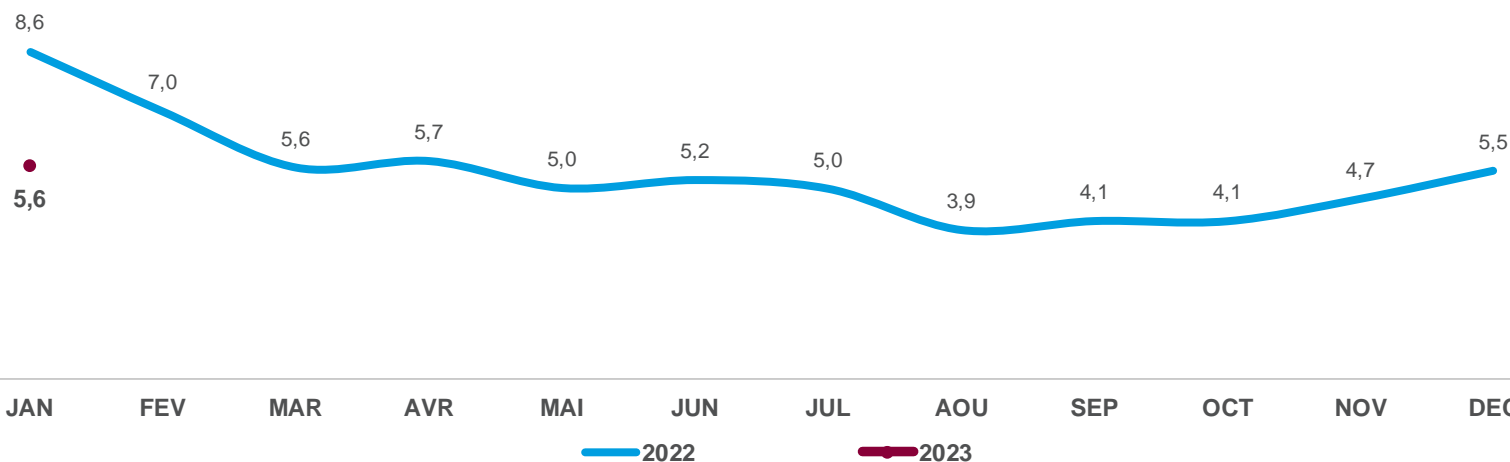
Résultats cumulatifs



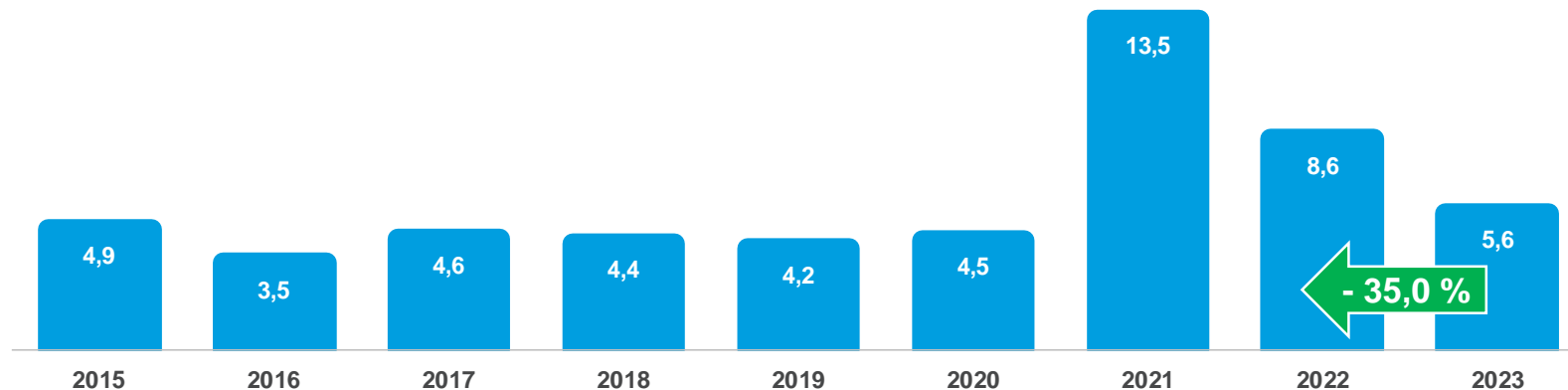
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 janvier

Mois courant

Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	91,7% 5 minutes	89,4% 5 minutes	95,6% 5 minutes	96,6% 5 minutes
Orange	95,5% 5 minutes	95,0% 5 minutes	99,3% 5 minutes	97,2% 5 minutes
Jaune	99,1% 5 minutes	98,7% 10 minutes	98,6% 5 minutes	98,1% 10 minutes
Bleue	98,4% 5 minutes	98,3% 7 minutes	98,5% 5 minutes	99,6% 5 minutes
Cible	95,0%	90,0%	95,0%	90,0%

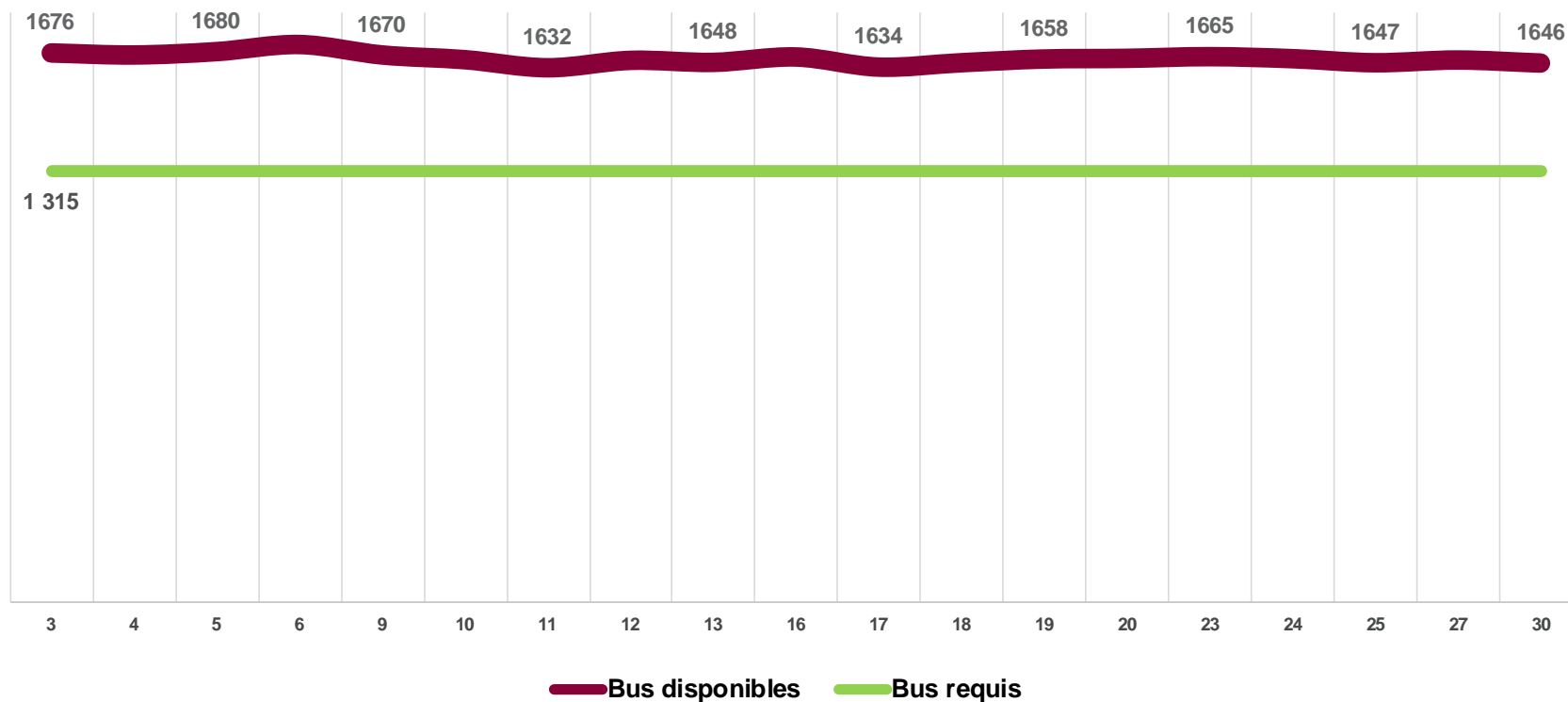
Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 janvier

Mois courant

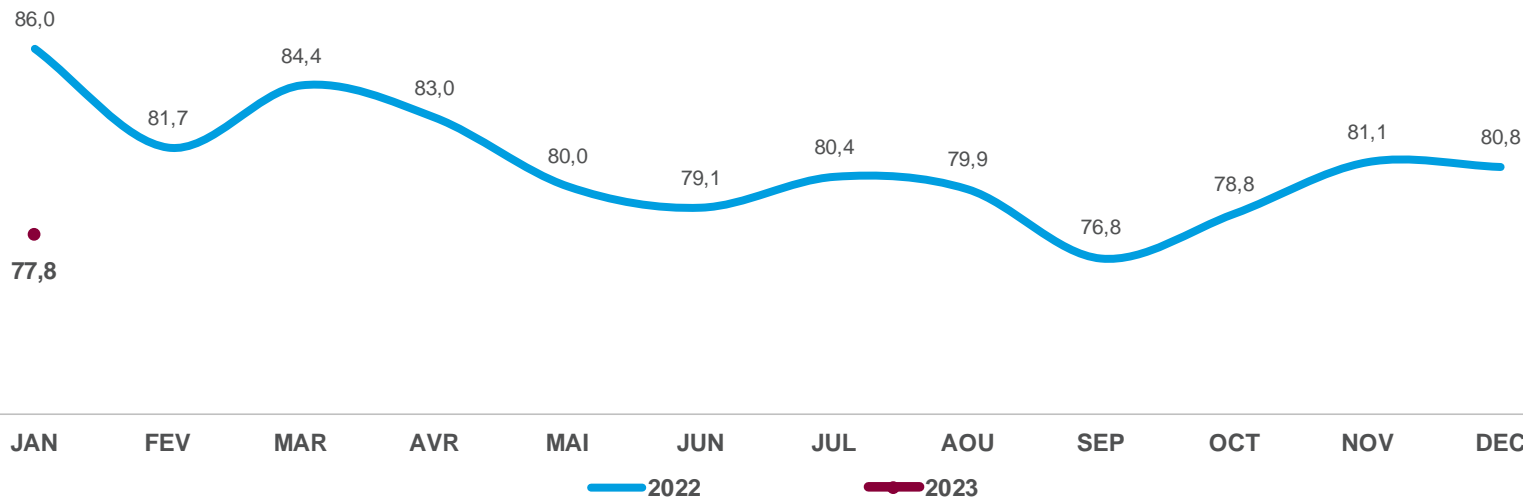
Pointe AM – jours ouvrable



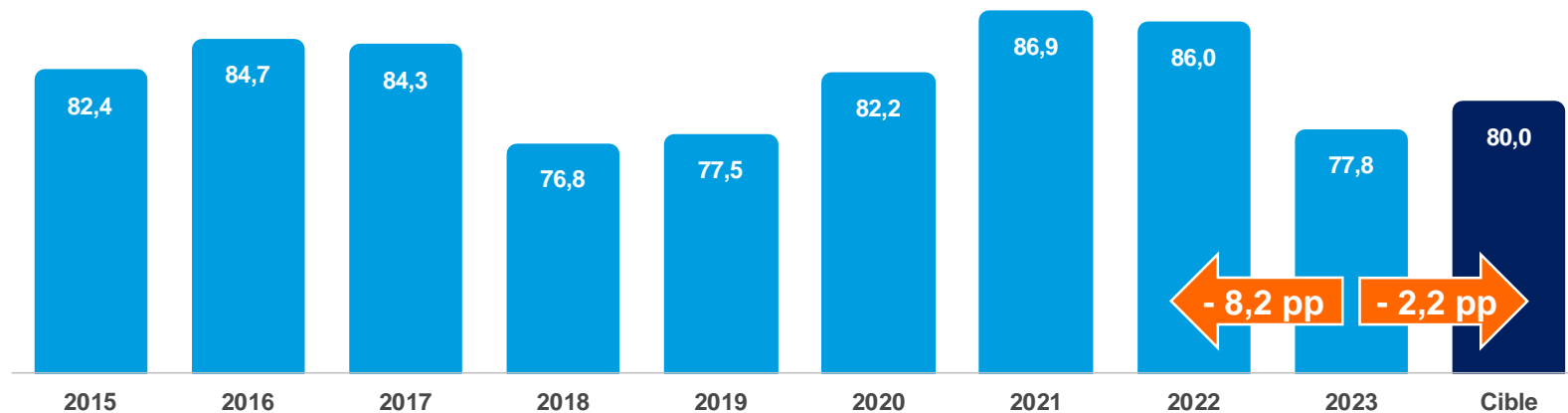
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 janvier



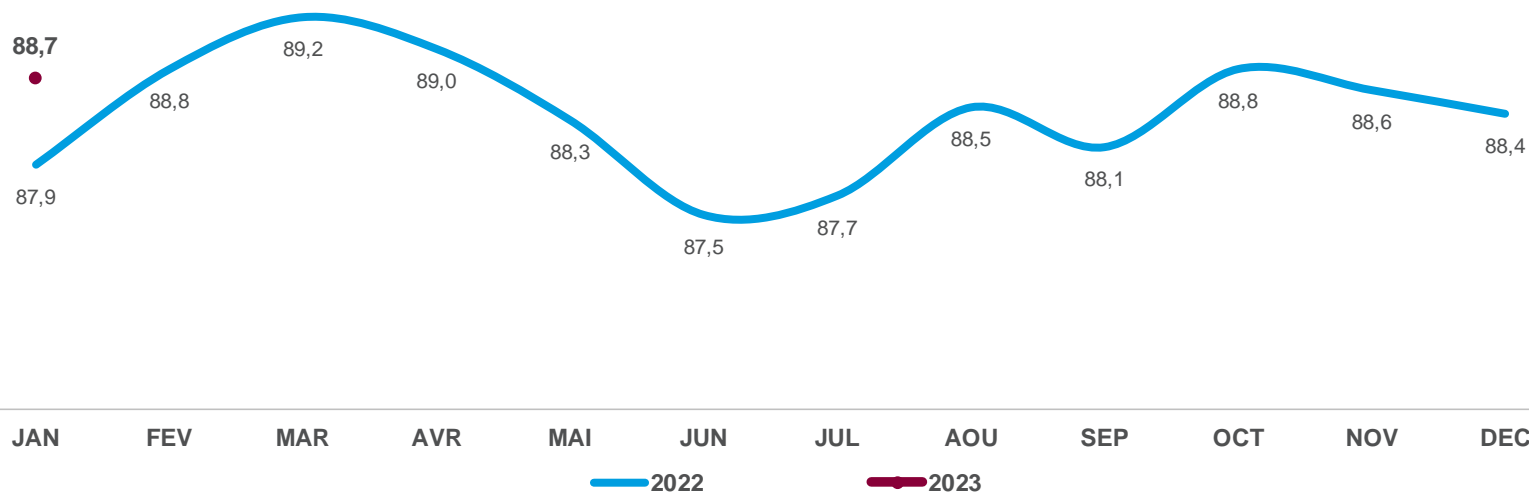
Résultats cumulatifs



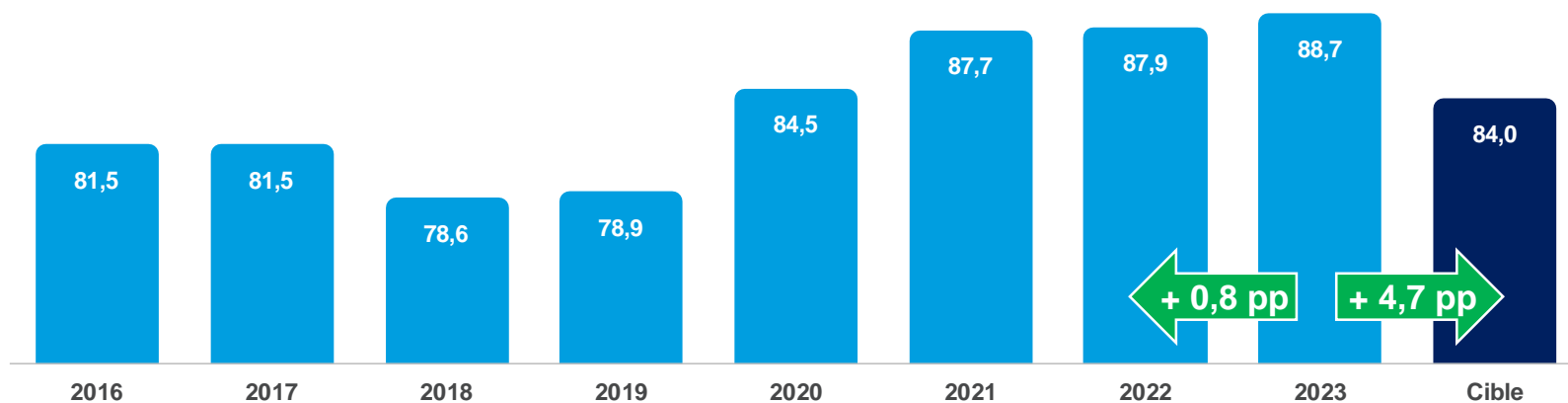
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

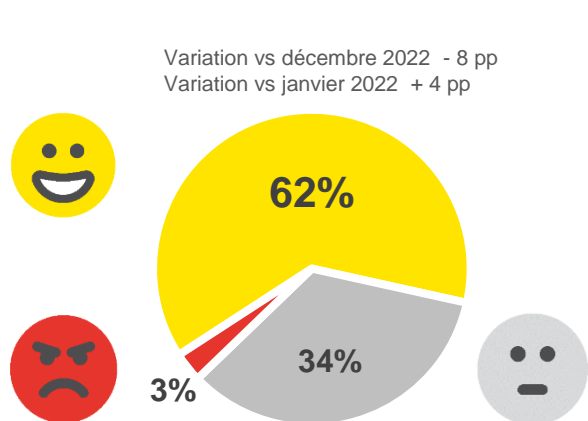


STM - Expérience client globale

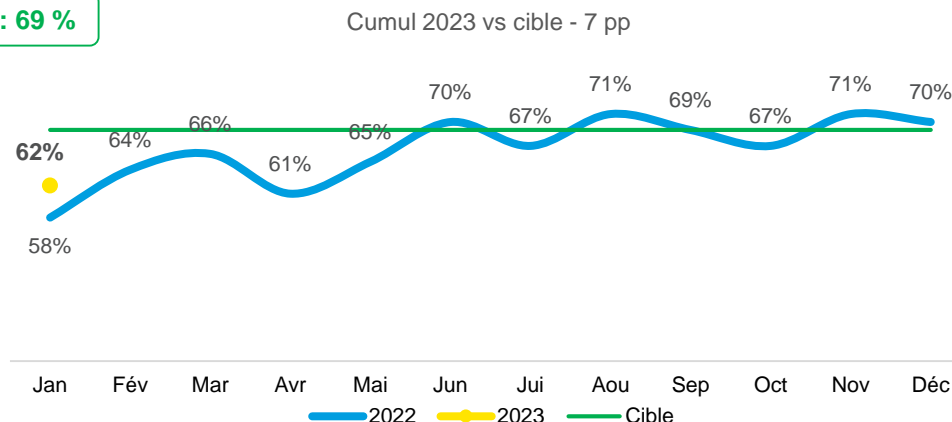
En %

Résultats au 31 janvier

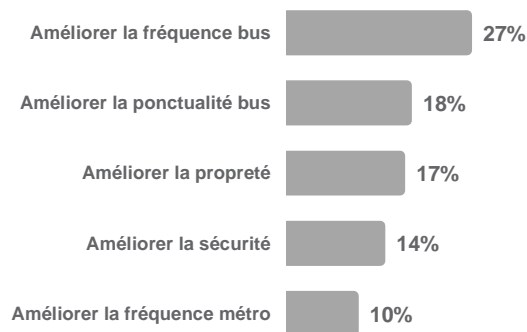
Le résultat d'expérience client globale (62%) est en déclin par rapport au mois précédent et en dessous de la cible annuelle (69%). Plusieurs indicateurs sur les perceptions globales de la marque arrivent à de nouveaux creux historiques, notamment en ce qui concerne la confiance/ transparence et la gestion de la STM. L'évolution à la baisse de certains indicateurs bus a certainement influencé négativement l'évolution de l'indicateur global également. D'ailleurs, la fréquence de passage bus est l'aspect le plus mentionné parmi les suggestions d'amélioration des clients.



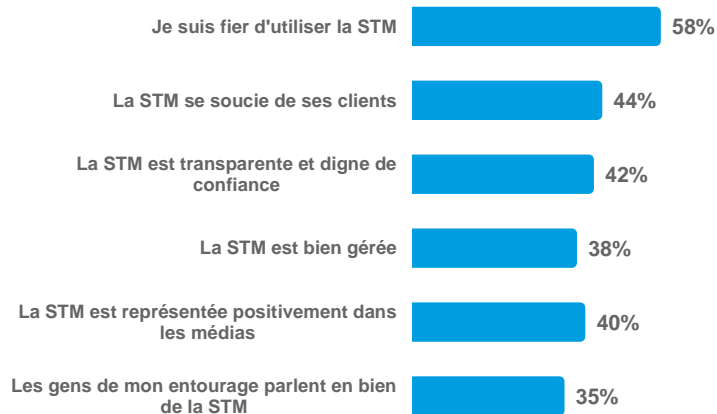
Cible : 69 %



SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION



PERCEPTIONS GLOBALES DE LA STM (8+/10)



Métro - Expérience client

En %

Résultats au 31 janvier

Le résultat d'expérience client métro (75%) est stable au niveau de la cible annuelle (75%). D'ailleurs, toutes les dimensions de l'expérience client sont stables depuis le mois précédent. Pour certains indicateurs (notamment sur le service en hors pointe), on observe l'installation d'une timide tendance à la hausse. À noter également l'atteinte du sommet de l'an passé pour le sentiment de sécurité. La propreté revient comme principale raison d'insatisfaction.

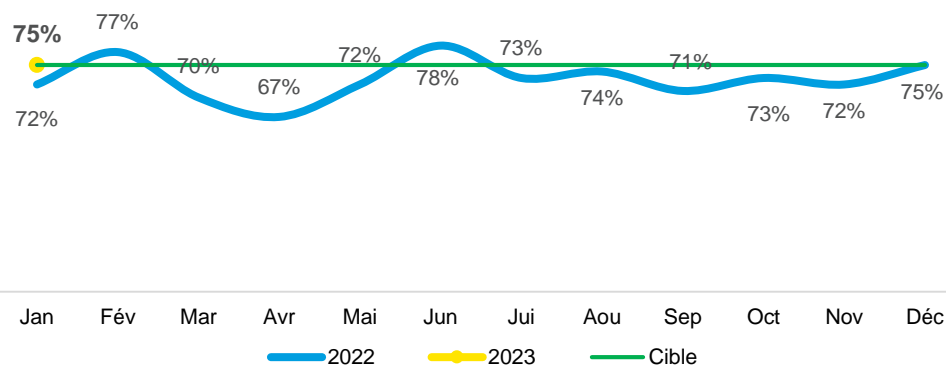
75 %

Cible : 75 %

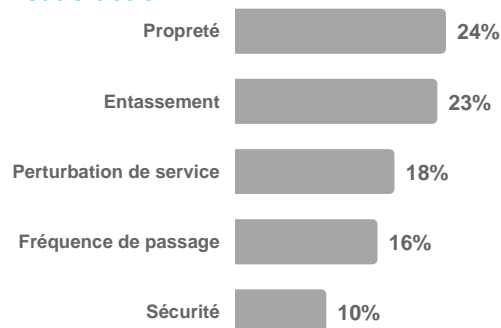
Variation vs décembre 2022 stable

Variation vs janvier 2022 + 3 pp

Cumul 2023 vs cible + 1 pp



Raisons d'insatisfaction



Bus - Expérience client

En %

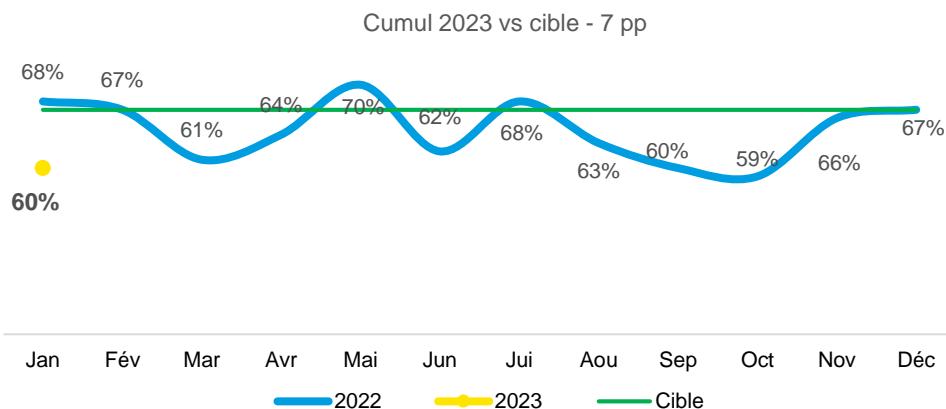
Résultats au 31 janvier

Le résultat d'expérience client bus (60%) est en baisse significative par rapport au mois précédent (- 7pp) ou l'an passé (- 8pp) et arrive en dessous de la cible annuelle (67%). Une baisse généralisée de la ponctualité bus est observée, probablement due aux conditions météorologiques difficiles. Cela, cumulé aux ajustements mineurs à l'offre de service (surtout en soirée) et au contexte médiatique sur les coupures de service, a eu un impact important sur l'ensemble des indicateurs de l'expérience client reliés à l'offre de service (fréquence de passage, entassement, ponctualité, information en temps réel) qui arrivent à (ou très près) des niveaux minimaux de la dernière année. Sans surprise, ces trois aspects opérationnels (ponctualité/fréquence, entassement) gardent également la tête des raisons d'insatisfaction évoquées.

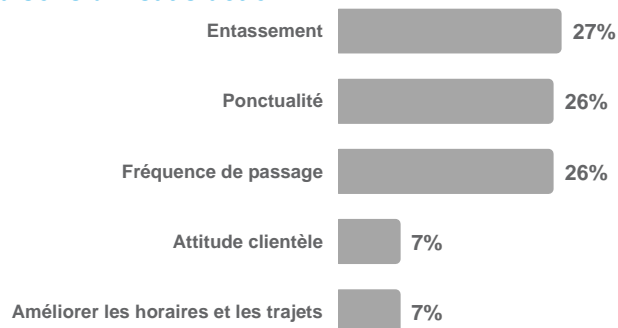
60 %

Cible : 67 %

Variation vs décembre 2022 - 7 pp
Variation vs janvier 2022 - 8 pp



Raisons d'insatisfaction



Transport adapté - Expérience client

En %

Résultats au 31 janvier

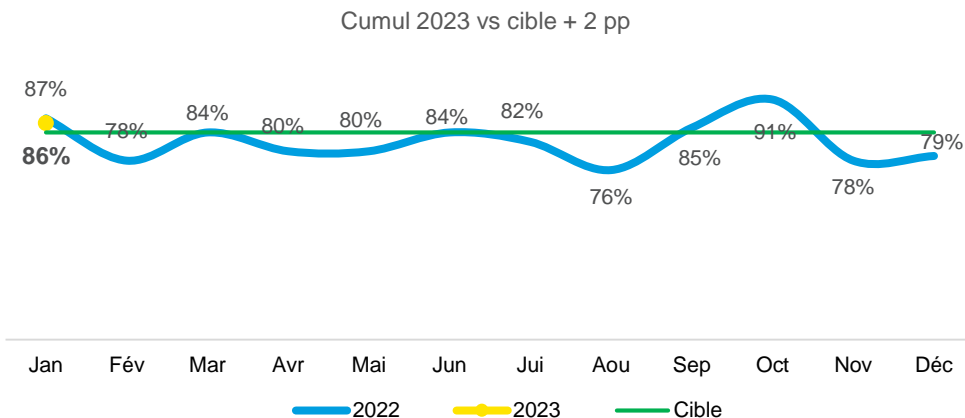
L'expérience client TA (86%) dépasse le niveau de la cible annuelle (84%) et s'inscrit sur une tendance à la hausse depuis la fin de 2022. L'ensemble des dimensions mesurées sont stables par rapport au mois précédent ou en croissance, notamment le sentiment de sécurité et la conduite du chauffeur. Au centre d'appel, la courtoisie lors des appels et les heures d'ouverture sont également à la hausse, s'approchant du maximum observé au cours de la dernière année.

86 %

Cible : 84 %

Variation vs décembre 2022 + 7 pp

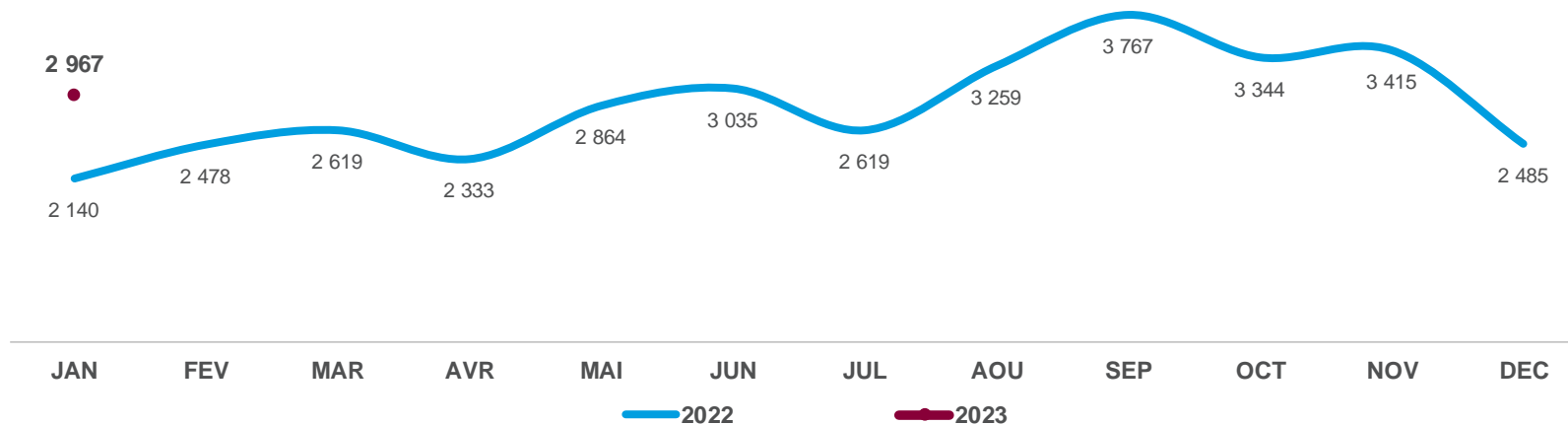
Variation vs janvier 2022 - 1 pp



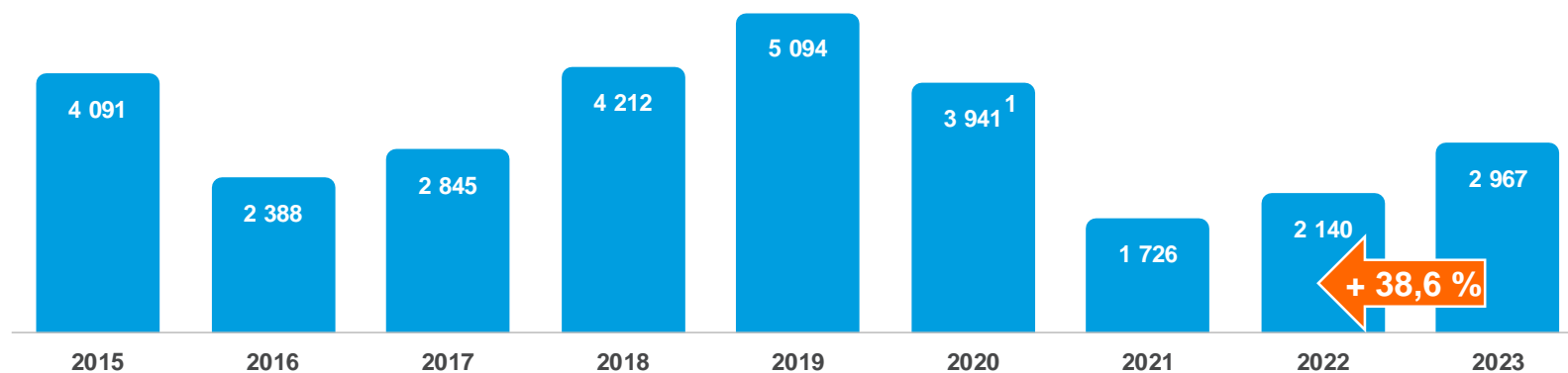
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

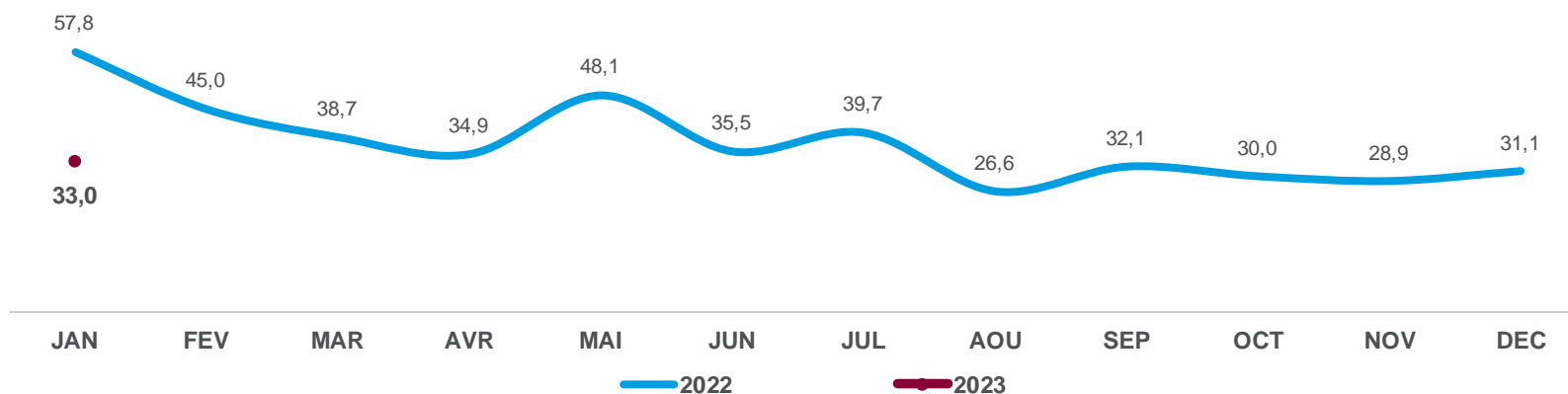


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

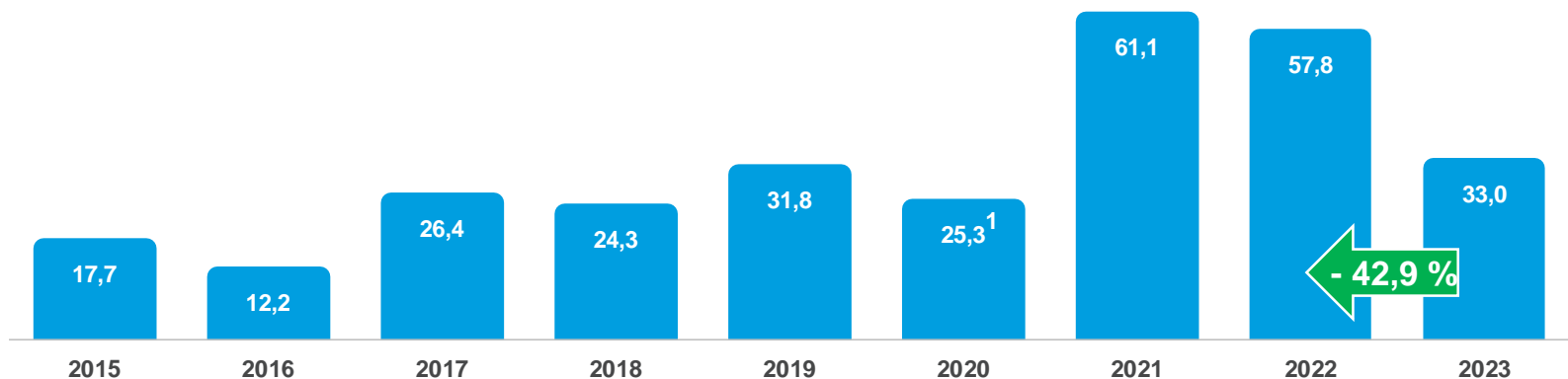
Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

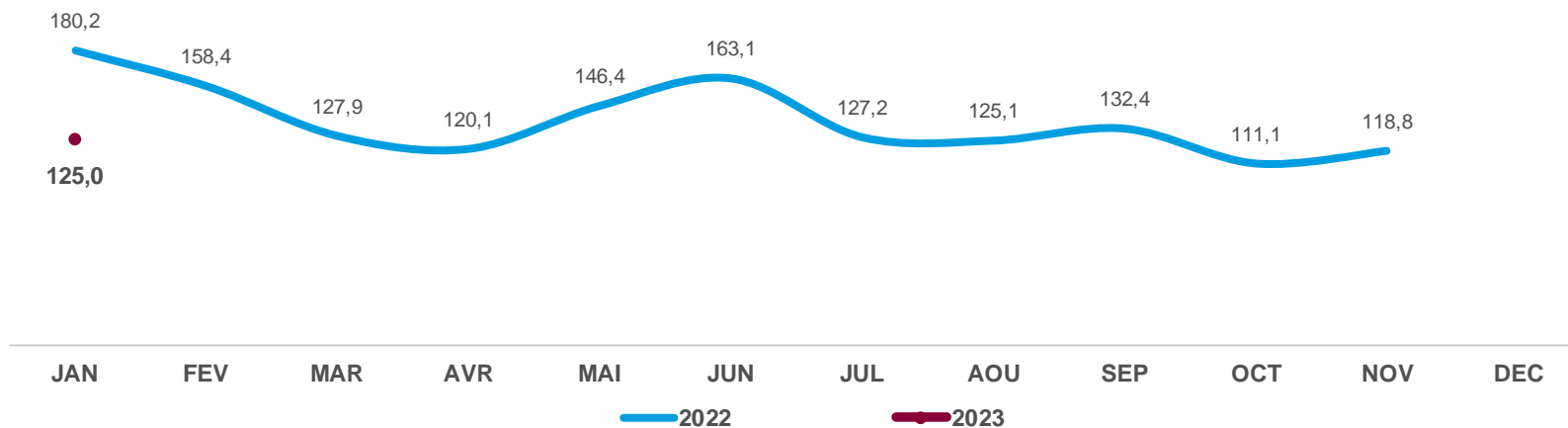


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

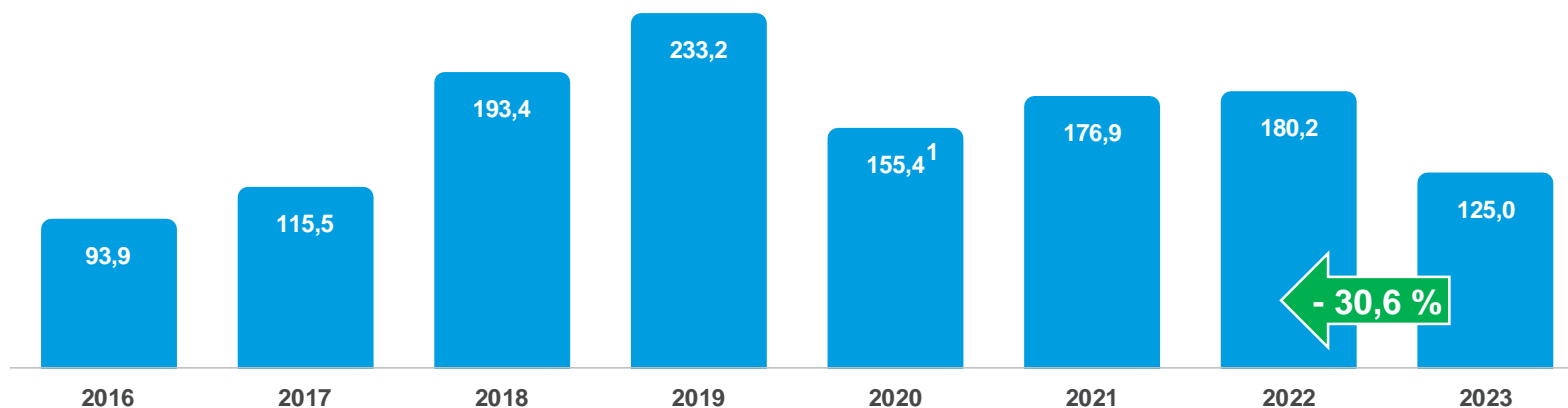
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

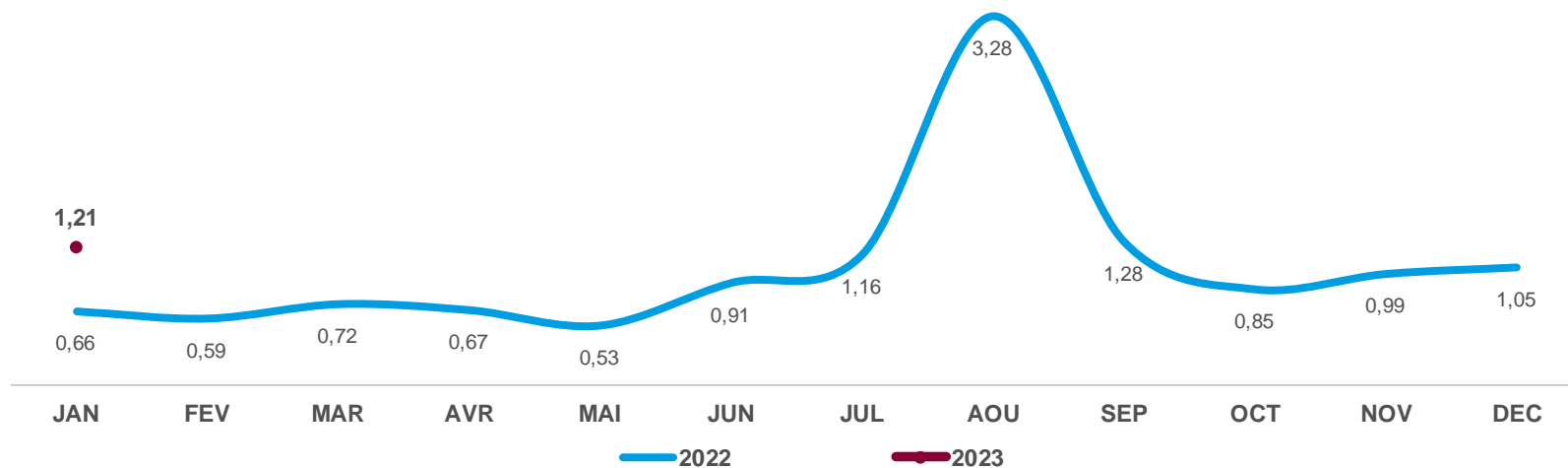


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

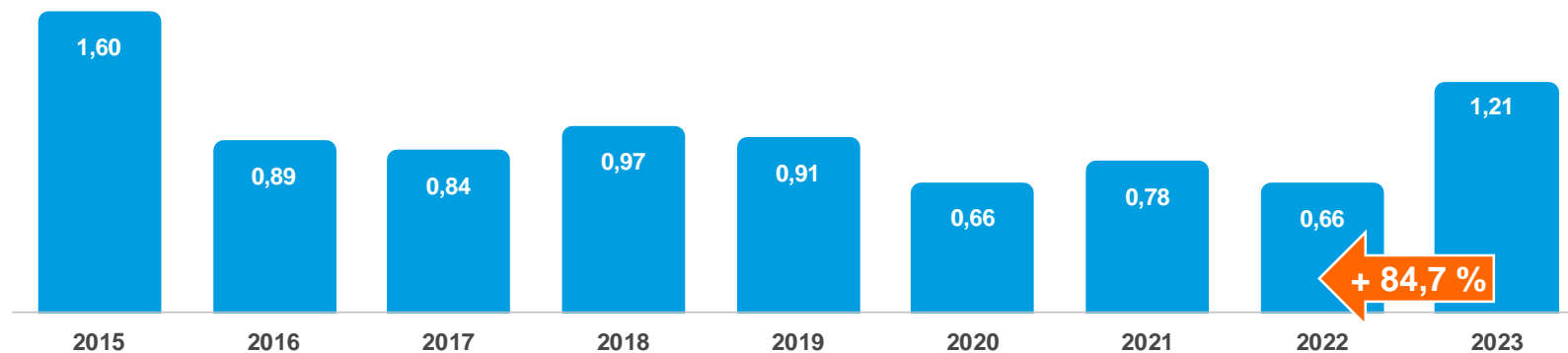
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 janvier



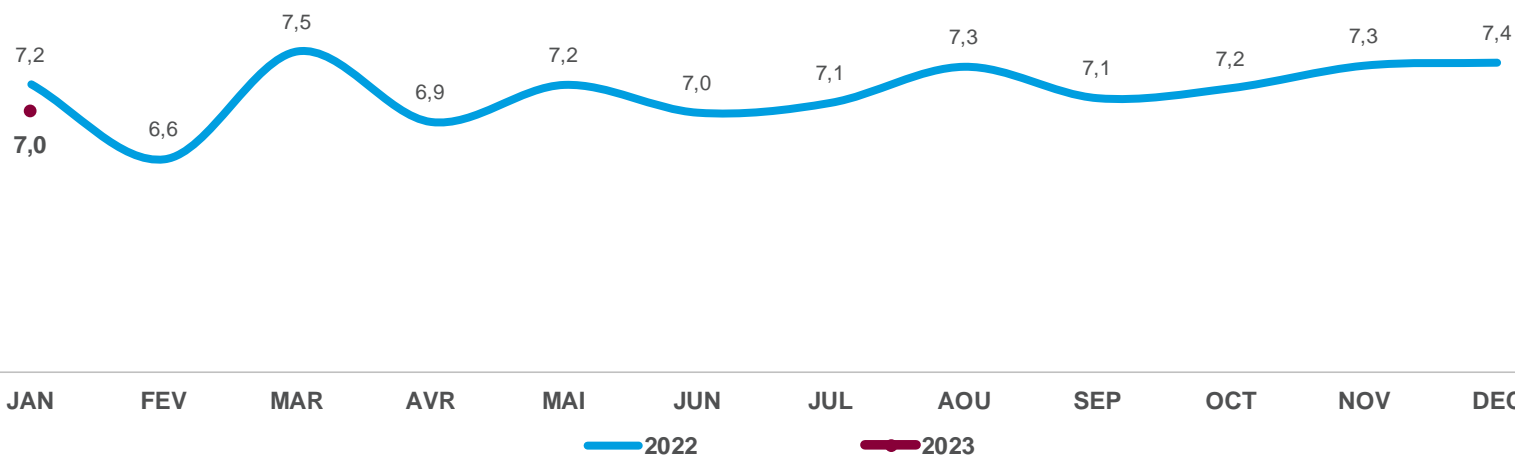
Résultats cumulatifs



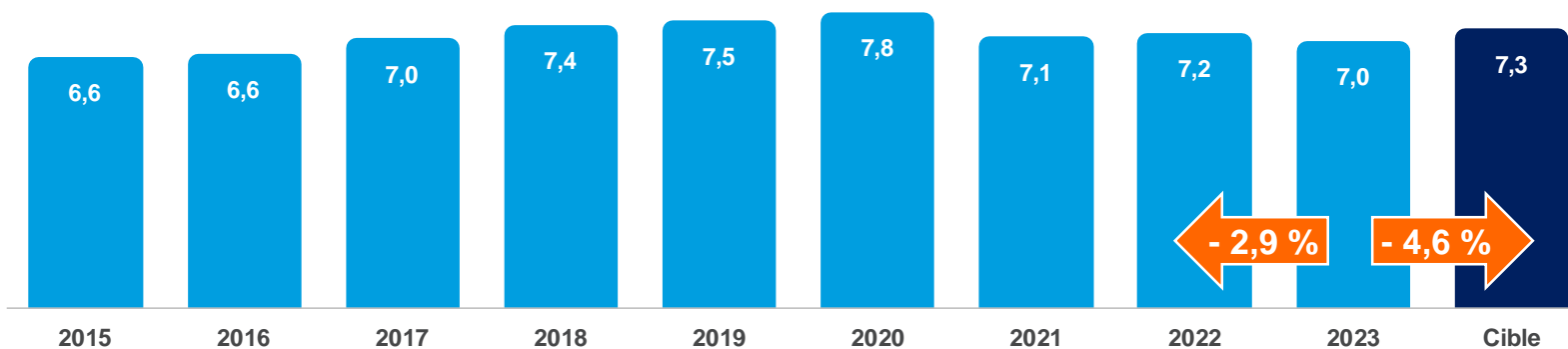
Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 janvier



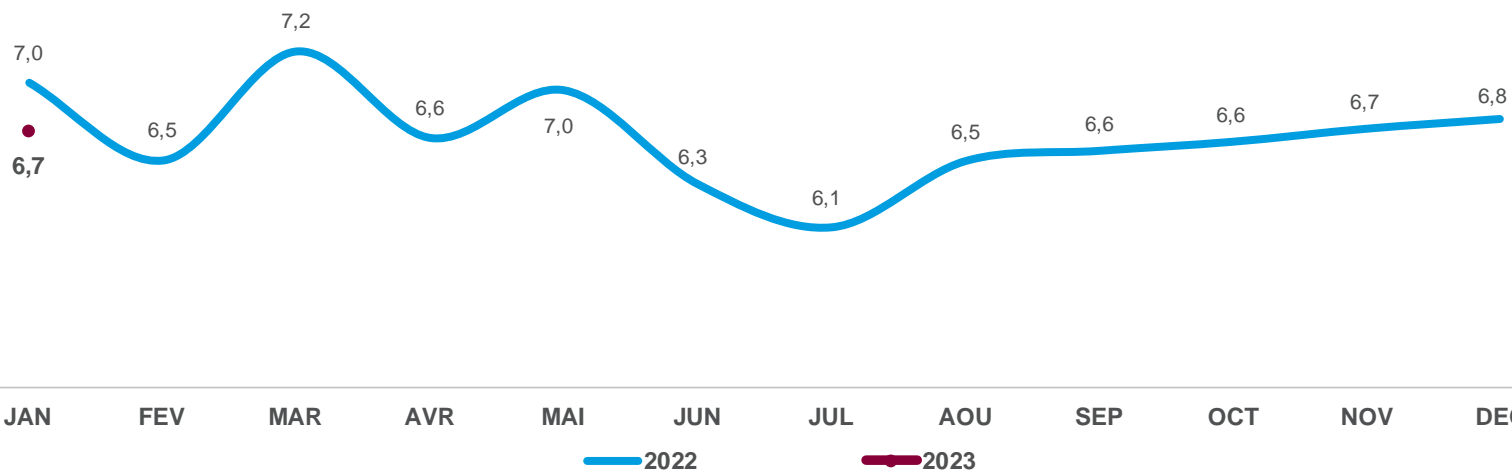
Résultats cumulatifs



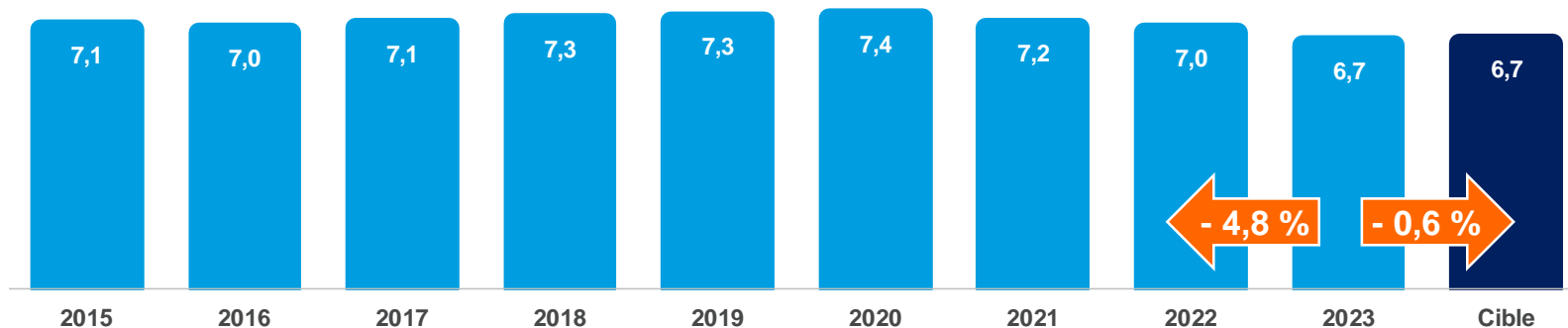
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 janvier



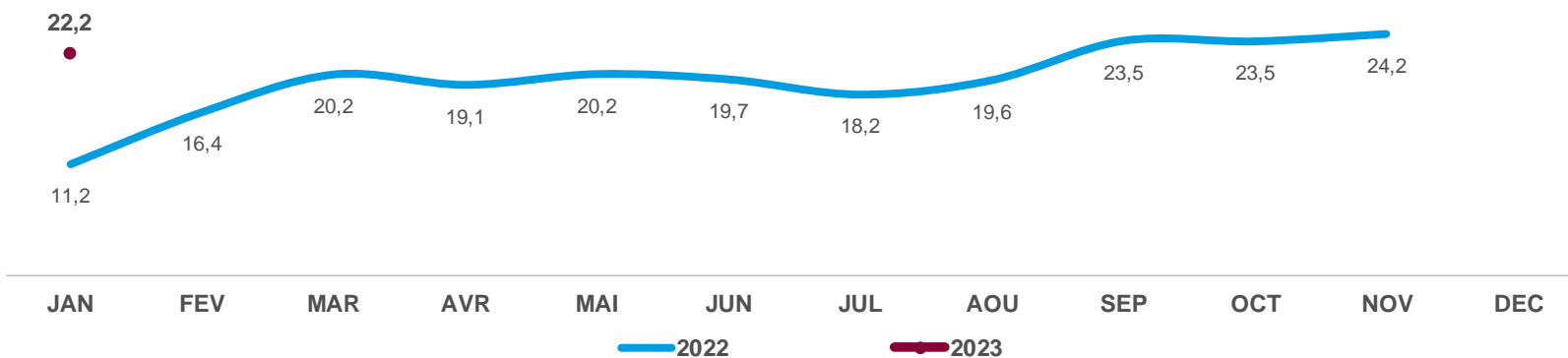
Résultats cumulatifs



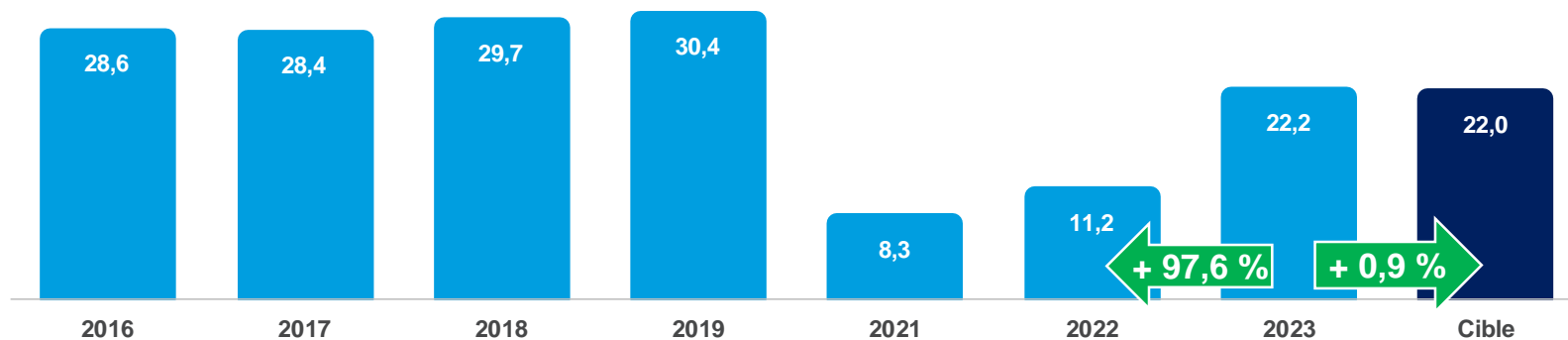
Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

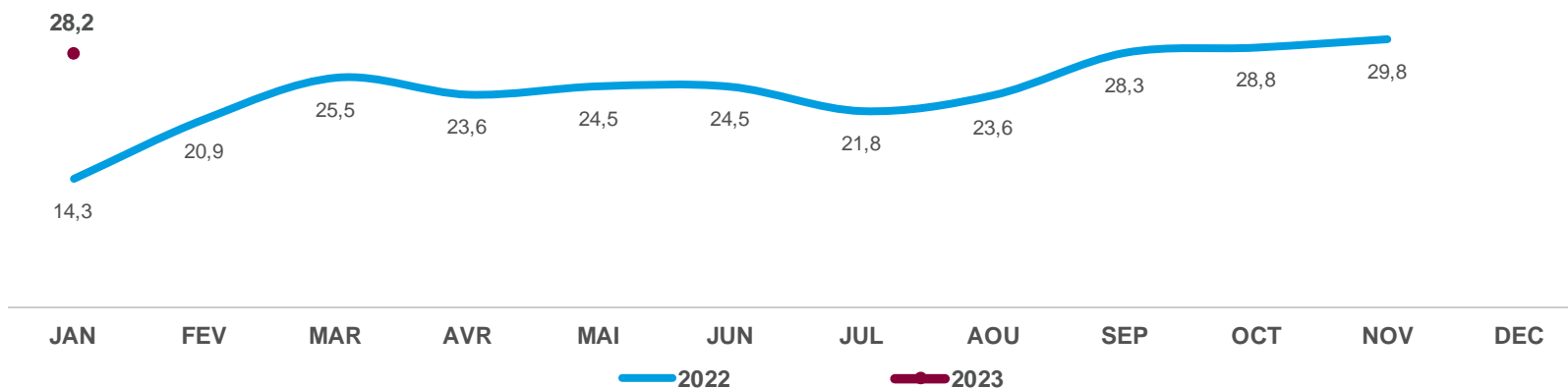


Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

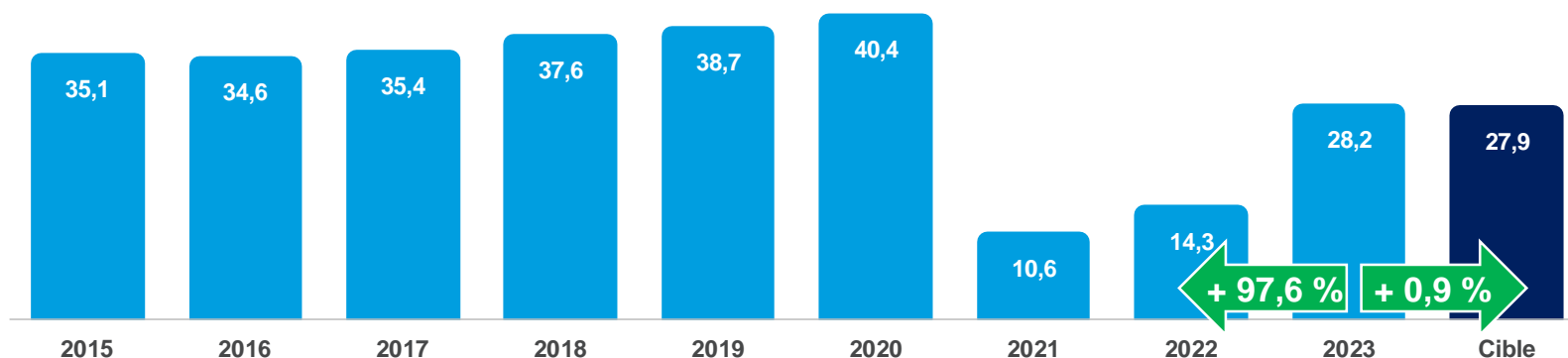
Achalandage STM basé sur la vente

En millions de déplacements

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs



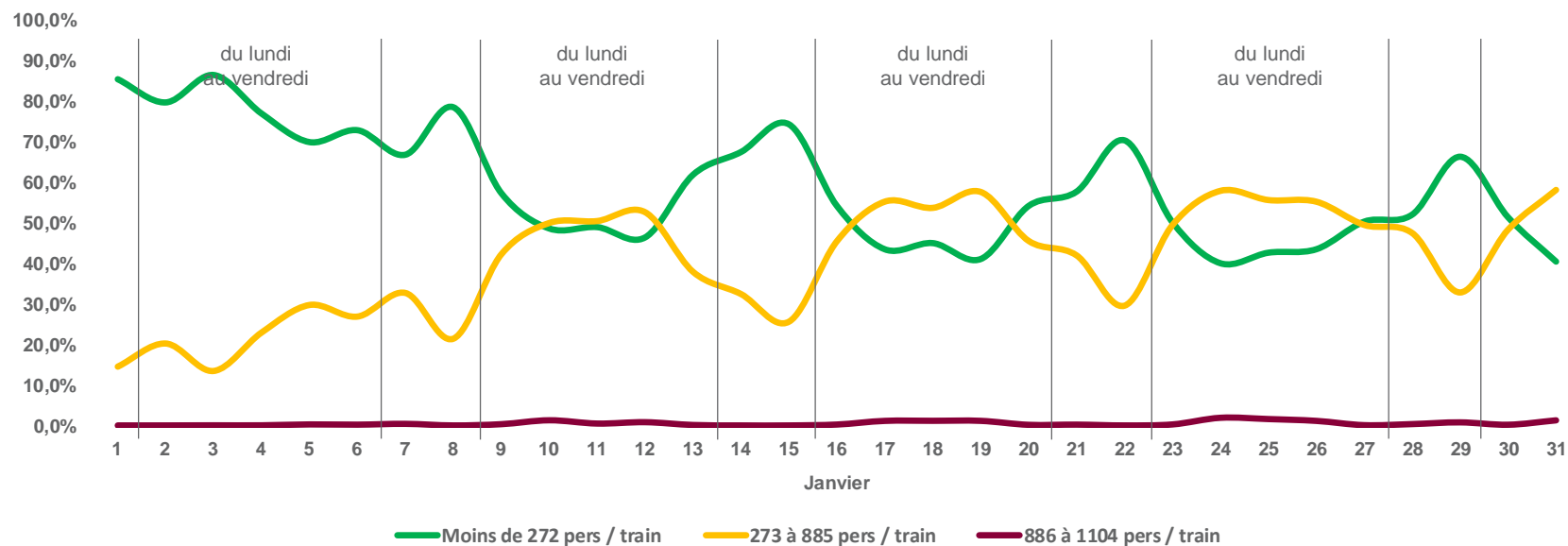
Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

Métro – Niveau d’entassement

En %

Résultats au 31 janvier

Mois courant

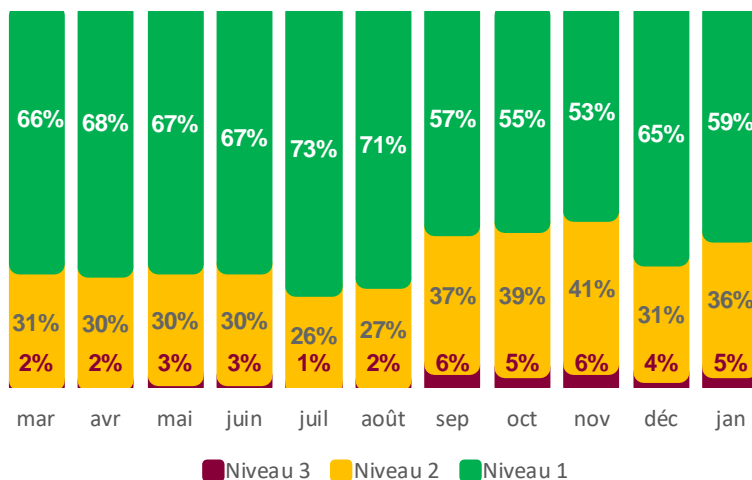
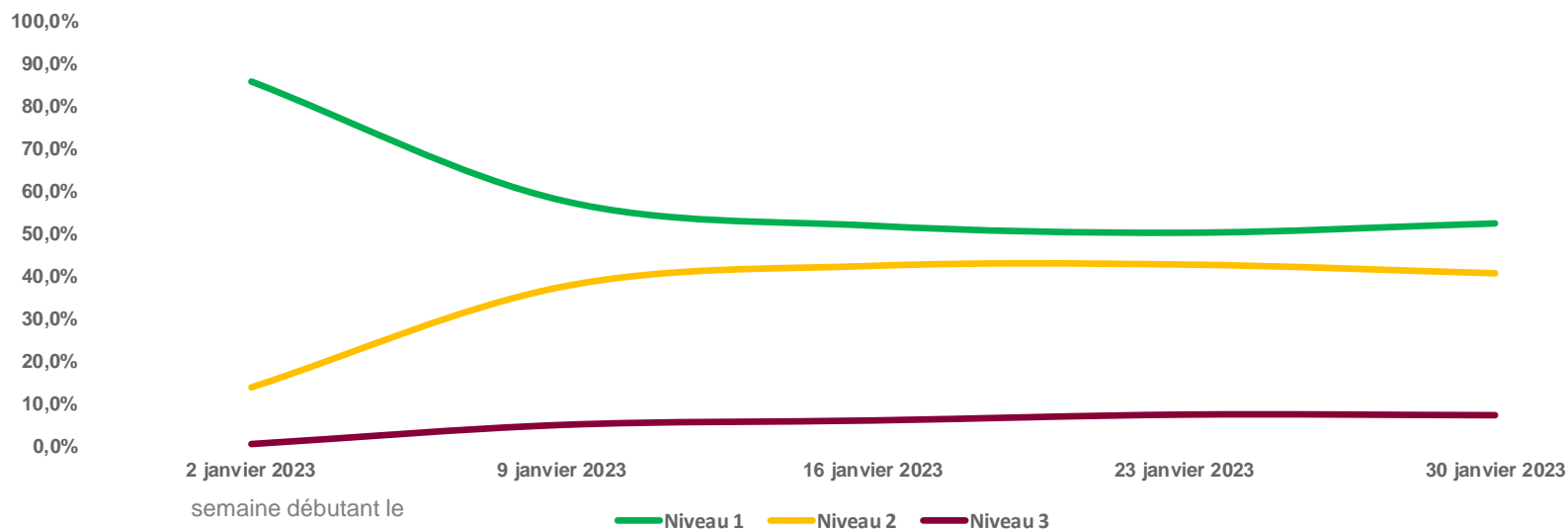


Bus – Niveau d’entassement

En %

Résultats au 31 janvier

Mois courant – heure de pointe



➤ Niveaux de service

➤ Niveau 1

- Bus réguliers : 29 passagers et moins
- Bus articulés: 47 passagers et moins

➤ Niveau 2

- Bus réguliers : entre 20 et 55 passagers
- Bus articulés: entre 48 et 78 passagers

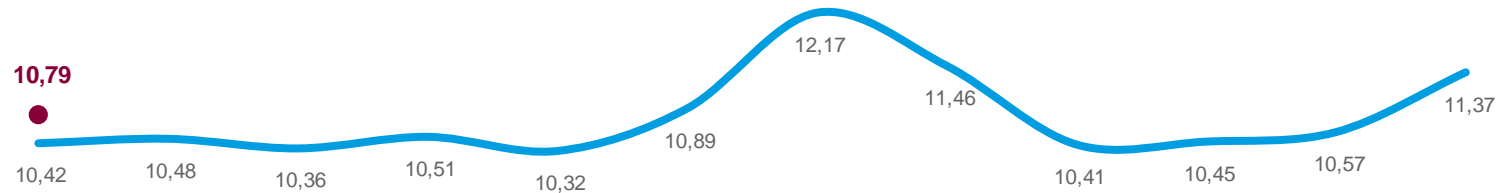
➤ Niveau 3

- Bus réguliers : entre 56 passagers et plus
- Bus articulés: 79 passagers et plus

Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 janvier



JAN FEV MAR AVR MAI JUN JUL AOU SEP OCT NOV DEC

— 2022 ● 2023

Résultats cumulatifs

