

# STM

## Principaux indicateurs et résultats au 31 décembre 2023

Présentation au CA  
7 février 2024

# Sommaire exécutif

## Plan de transition et relance 2023 - Suivi mensuel au 31 décembre 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	Métro - Taux de livraison planifié (km commercial)	%	100,6	99,9	100,5
	Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km commercial)	%	99,2	99,4	99,2
	Bus - Taux de livraison du budget (km commercial)	%	98,8	99,4	98,1
	TA - Taux de livraison du service global	%	103,3	100,0	103,5
	TA - Taux de livraison du service (21 h la veille)	%	100,0	100,0	100,0
	TA - Taux de livraison du service (jour même)	%	100,0	100,0	100,0
	Métro - Incidents de 5 minutes + par million de km	Nb	13,2	10,4	10,4
	Métro - Incidents de 30 minutes et +	Nb	71	-	78
	Bus - Taux de ponctualité	%	78,1	80,0	81,1
	Bus - Avances sur horaire	%	2,6	3,5	2,8
Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité	Bus - Taux d'immobiles	%	16,7	18,0	17,0
	Expérience client globale (mois courant)	%	67	69	70
	Métro - Expérience client (mois courant)	%	73	75	75
	Bus - Expérience client (mois courant)	%	66	67	59
	TA - Expérience client (mois courant)	%	87	84	79
	Achalantage basé sur la validation (en millions) *	Nb	265,7	258,5	216,1
TA - Déplacements (en millions)	Nb	3,758	3,425	3,205	

\* Données au 30 novembre 2023. Les données de décembre seront disponibles lors de la fermeture de l'exercice financier 2023.

# Sommaire exécutif (suite)

## Plan de transition et relance 2023 - Suivi mensuel au 31 décembre 2023

Objectifs du PTR	Indicateurs	Unité	Réel 2023	Cible 2023	Réel 2022
Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle	Stations accessibles par ascenseurs	Nb	26	28	25
Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets *	%	84,6	85,0	80,2
Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme	%	10,81	9,90	10,76
	Excédent (en millions) *	\$	0,0	-	4,2
Maîtriser la gestion de l'entente de service	Métro - Coût complet d'exploitation par km commercial *	\$	5,91	6,08	5,53
	Bus - Coût complet d'exploitation par heures totales *	\$	167,74	167,41	162,09
	TA - Coût complet d'exploitation par déplacements *	\$	26,70	29,75	24,88

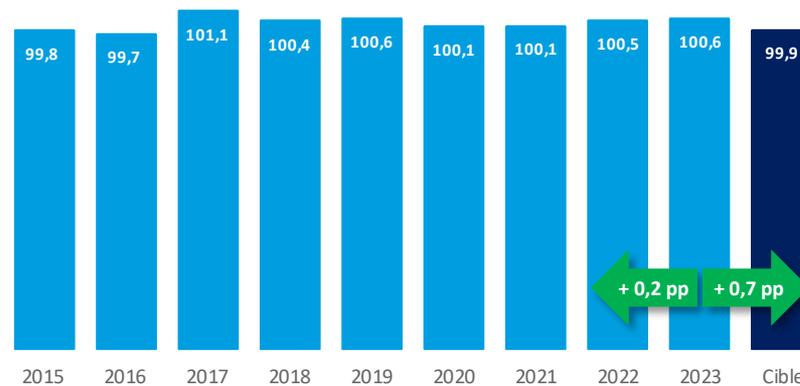
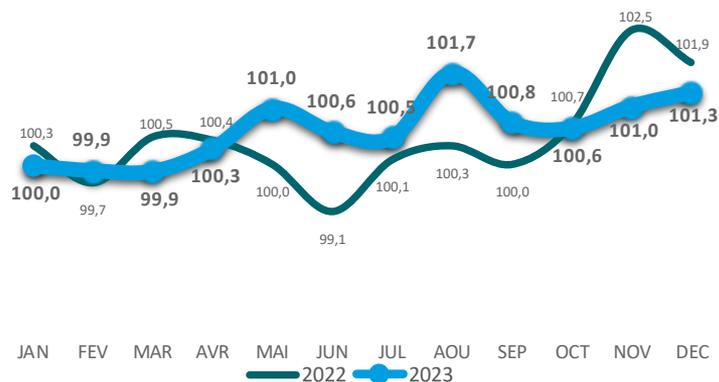
\* Données au 30 novembre 2023. Les données de décembre seront disponibles lors de la fermeture de l'exercice financier 2023.



Métro

# Taux de livraison planifié (kilométrage commercial)

En %

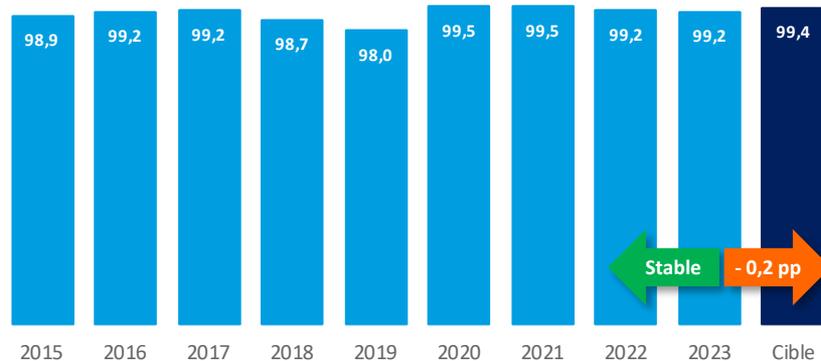
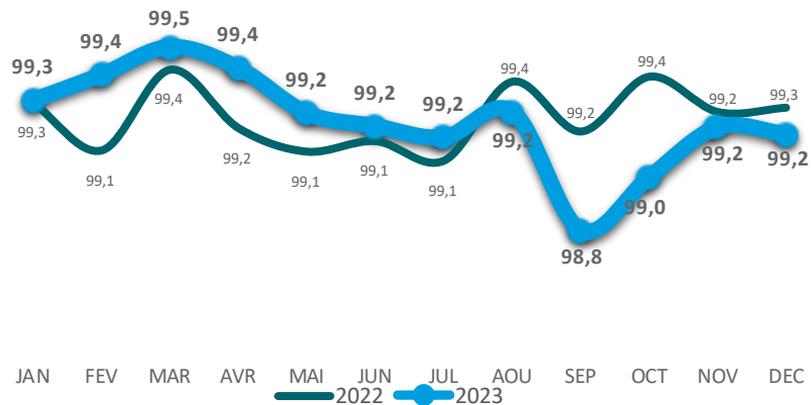




Bus

# Taux de livraison planifié ajusté (kilométrage commercial)

En %

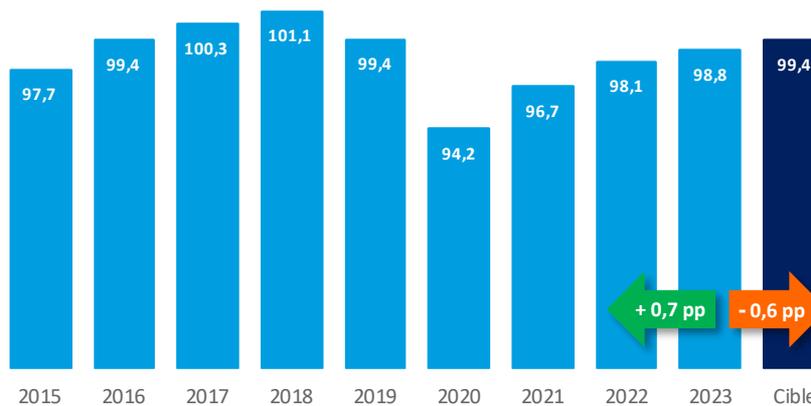




Bus

# Taux de livraison budget (kilométrage commercial)

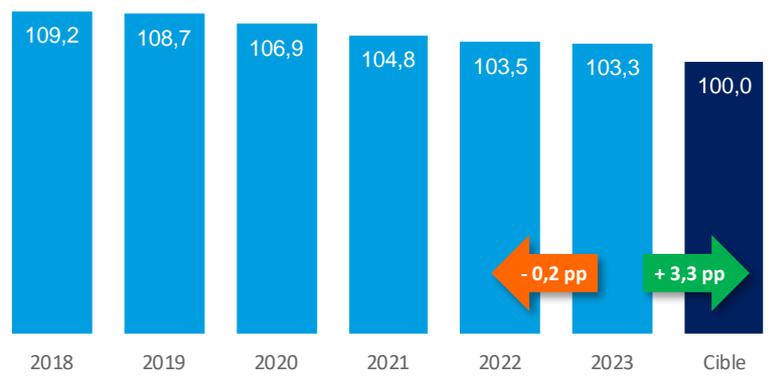
En %





# Taux de livraison du service global

En %



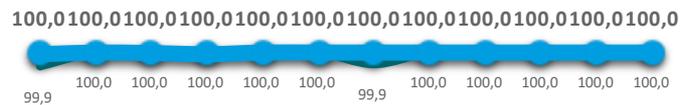


TA

# Taux de livraison du service

En %

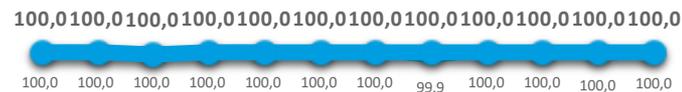
## Réservations effectuées jusqu'à 21h la veille.



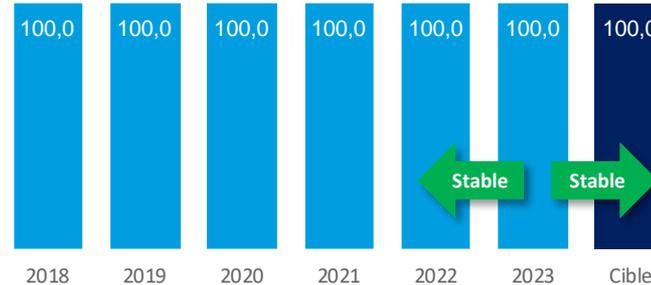
JAN FEV MAR AVR MAI JUN JUL AOU SEP OCT NOV DEC  
 — 2022 — 2023



## Réservations effectuées le jour même.



JAN FEV MAR AVR MAI JUN JUL AOU SEP OCT NOV DEC  
 — 2022 — 2023

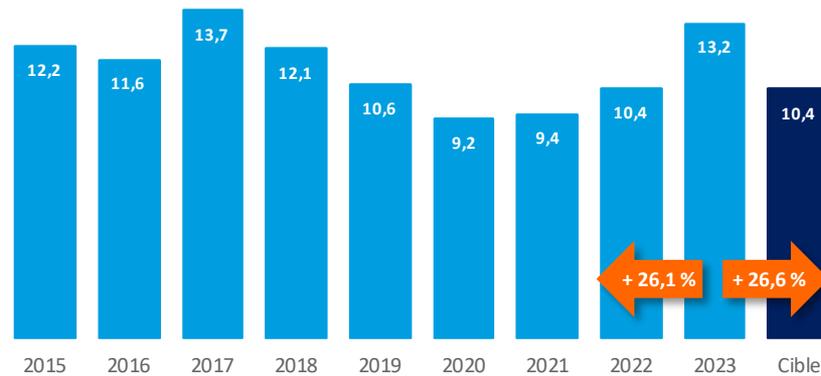




Métro

# Incidents de 5 minutes + par million de km

Nombre

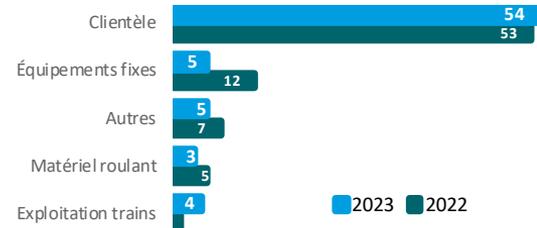
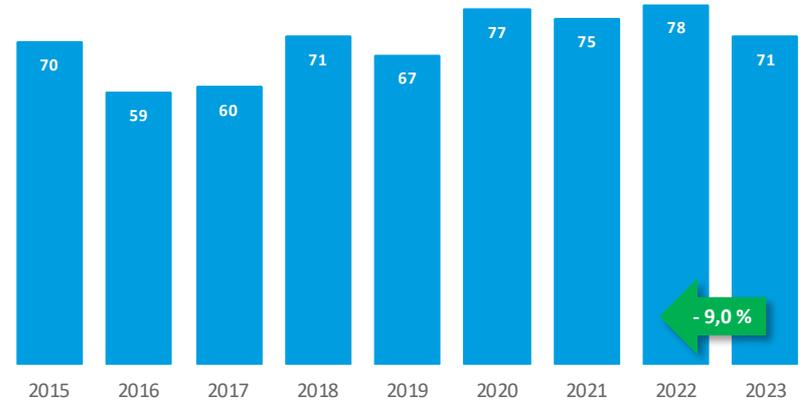
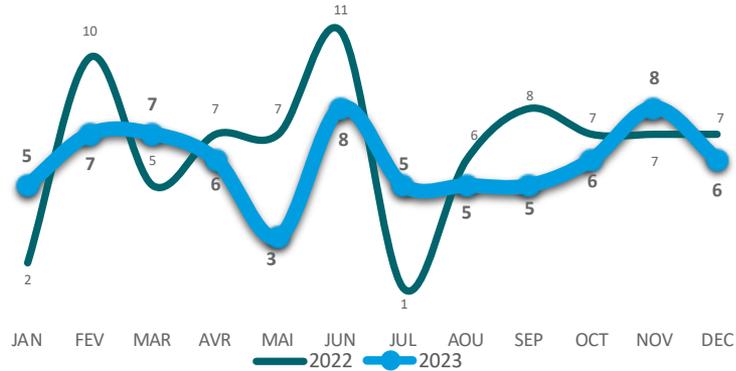




Métro

# Incidents de 30 minutes et +

## Nombre

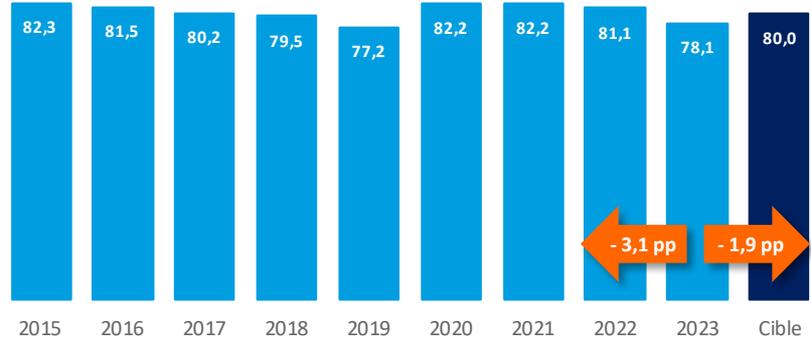




Bus

# Taux de ponctualité

En %

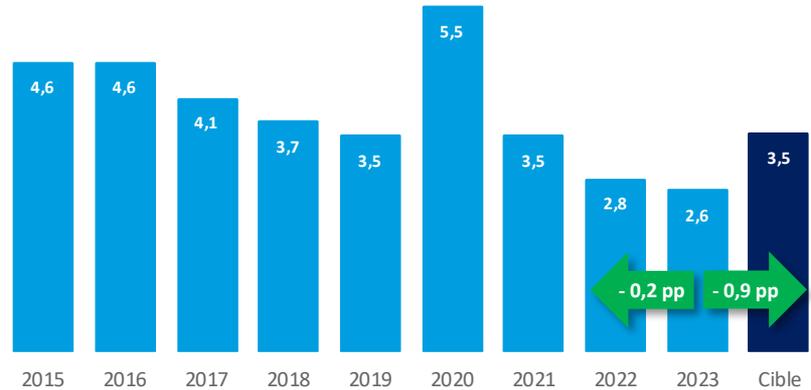
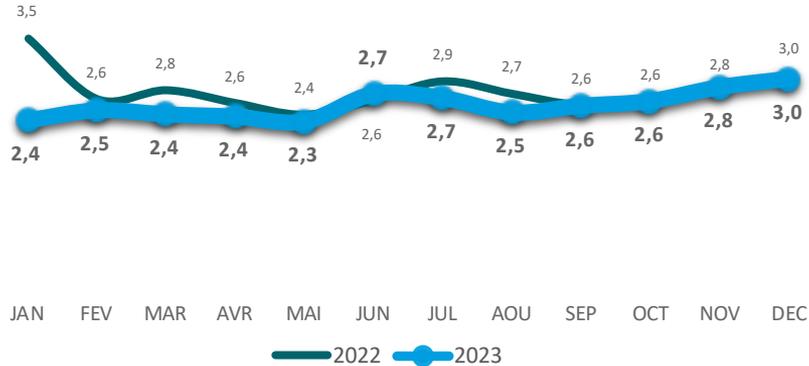




Bus

# Avances sur horaire

En %

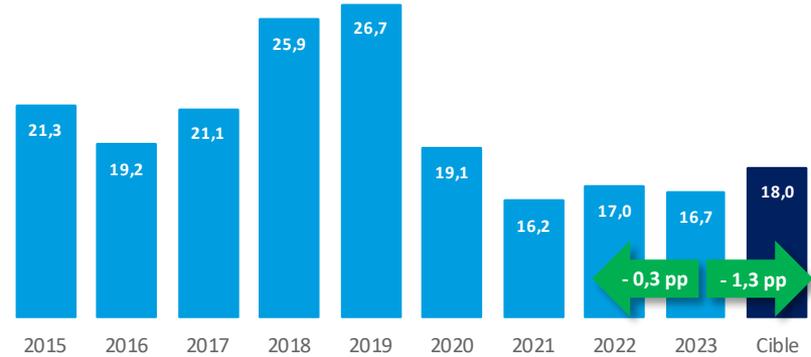
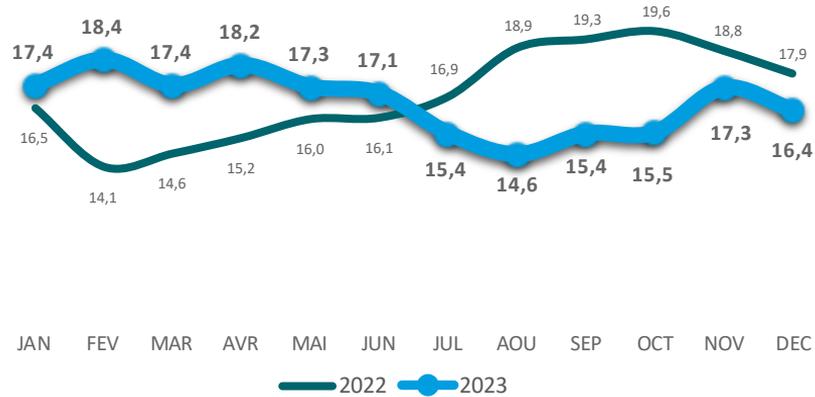




Bus

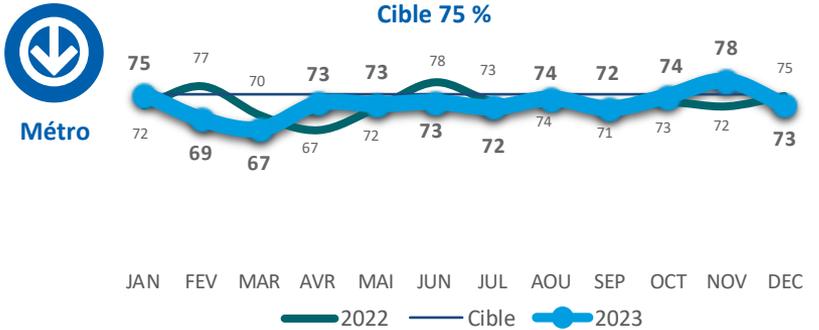
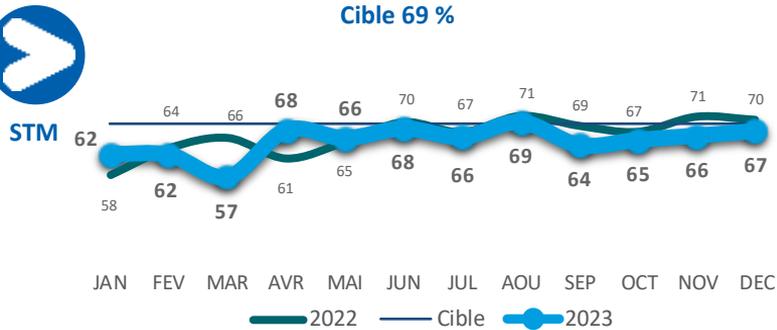
# Taux d'immobiles

En %

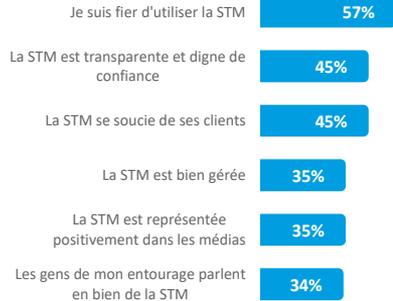


# Expérience client

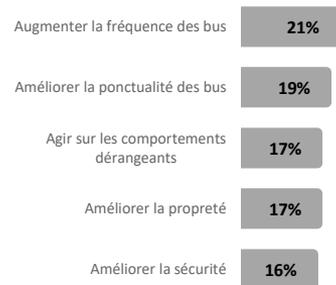
En %



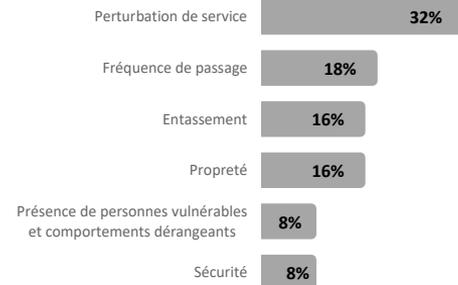
## Perceptions globales de la STM



## Suggestions d'amélioration



## Raisons d'insatisfaction



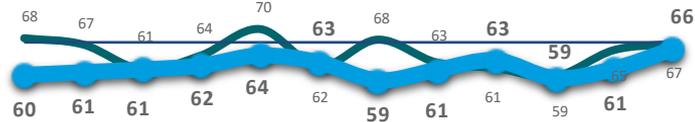
# Expérience client (suite)

En %



Bus

Cible de 67 %



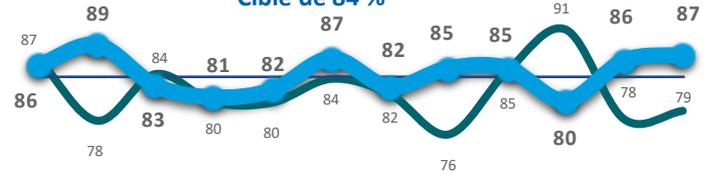
JAN FEV MAR AVR MAI JUN JUL AOU SEP OCT NOV DEC

— 2022 — Cible ● 2023



TA

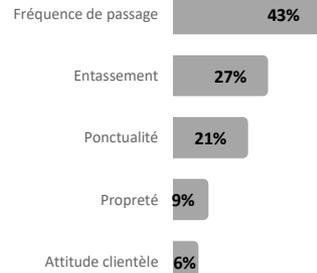
Cible de 84 %



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

— 2022 — Cible ● 2023

## Raisons d'insatisfaction



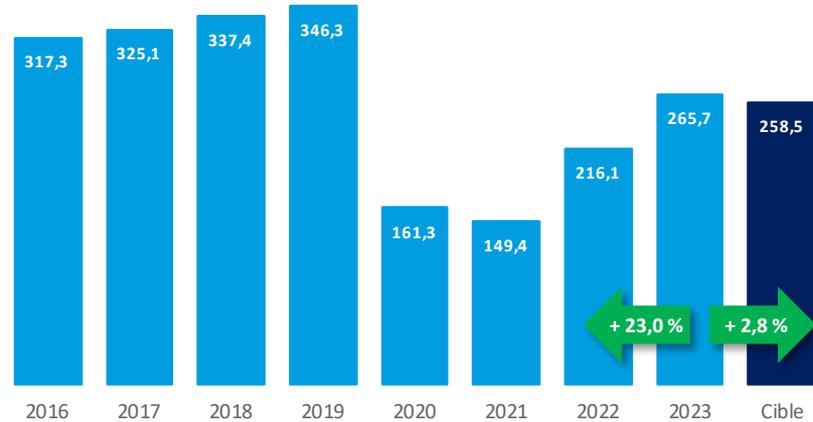


# Achalandage basé sur la validation

En millions

Résultats au 30 novembre 2023, en attente de la fermeture de l'exercice financier 2023.

Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS).



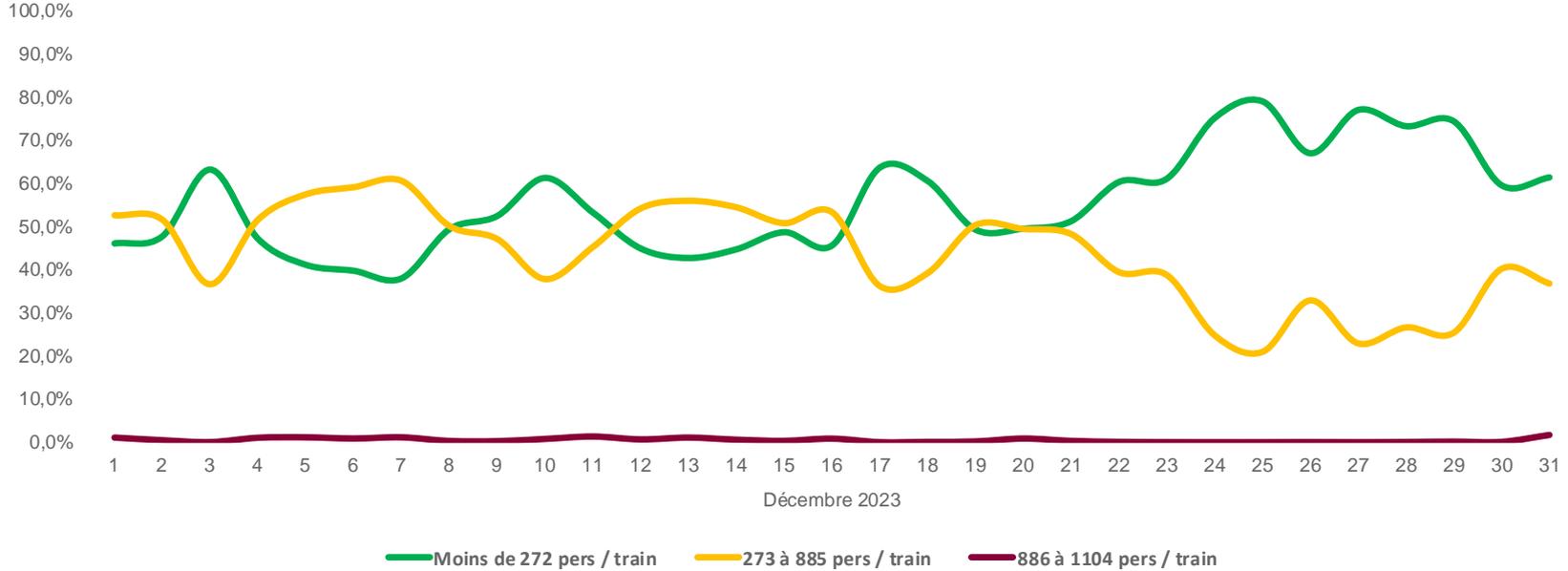


Métro

# Niveau d'entassement

En %

Ligne orange, les jours de semaine



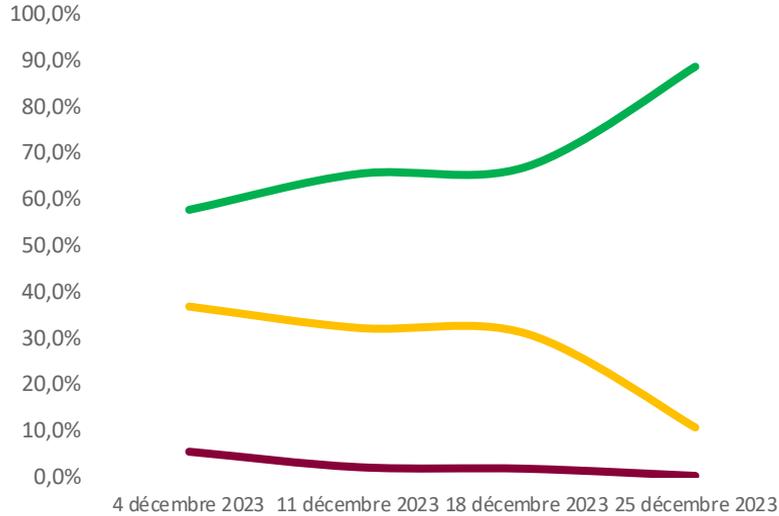


Bus

# Niveau d'entassement

En %

Heure de pointe pour la semaine débutant le:



■ Niveau 1   
 ■ Niveau 2   
 ■ Niveau 3

## ➤ Niveaux de service

### ➤ Niveau 1

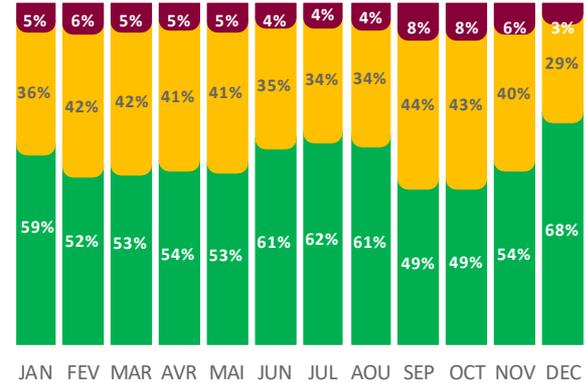
- Bus réguliers : 29 passagers et moins
- Bus articulés : 47 passagers et moins

### ➤ Niveau 2

- Bus réguliers : entre 30 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

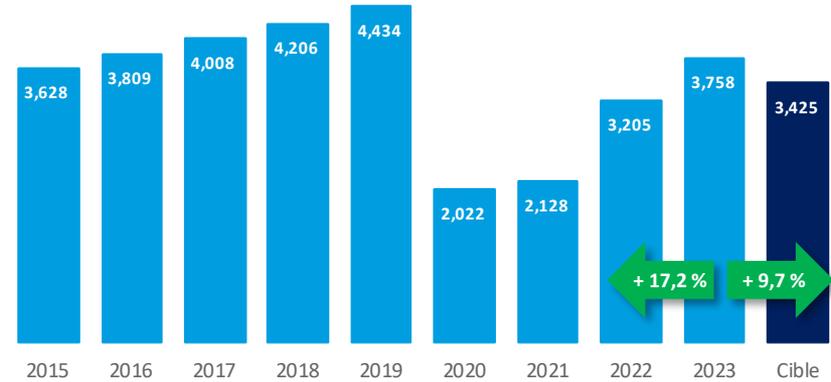
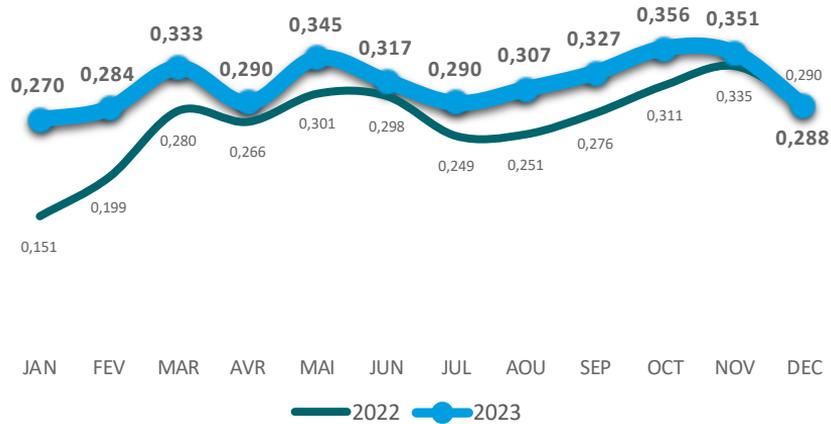


■ Niveau 1   
 ■ Niveau 2   
 ■ Niveau 3



# Déplacements

En millions



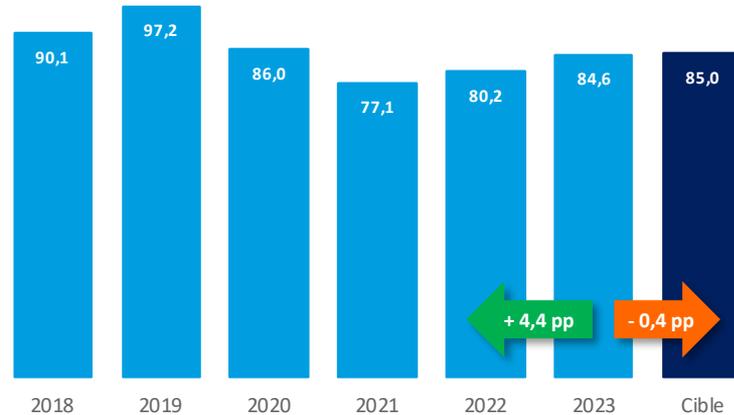


# Taux de réalisation des projets

En %



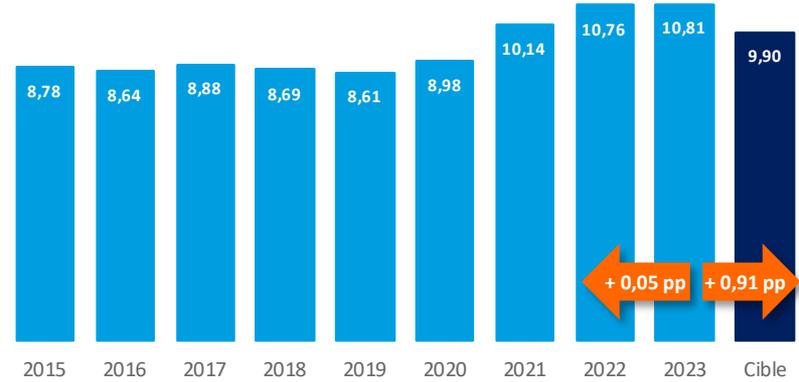
Résultats au 30 novembre 2023, en attente de la fermeture de l'exercice financier 2023.





# Taux d'absentéisme

En %





## Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 30 novembre 2023, en attente de la fermeture de l'exercice financier 2023.

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	1 523,1	1 448,2	(74,9)
Dépenses	1 523,1	1 448,2	74,9
Excédent	-	-	-

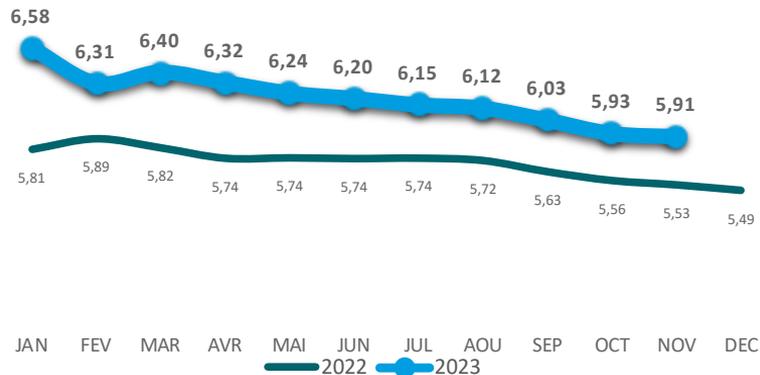


Métro

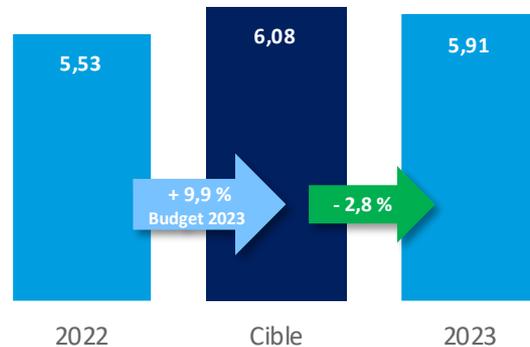
# Coût complet d'exploitation par km commercial

En \$

Résultats au 30 novembre 2023, en attente de la fermeture de l'exercice financier 2023.



Les résultats mensuels sont cumulatifs.



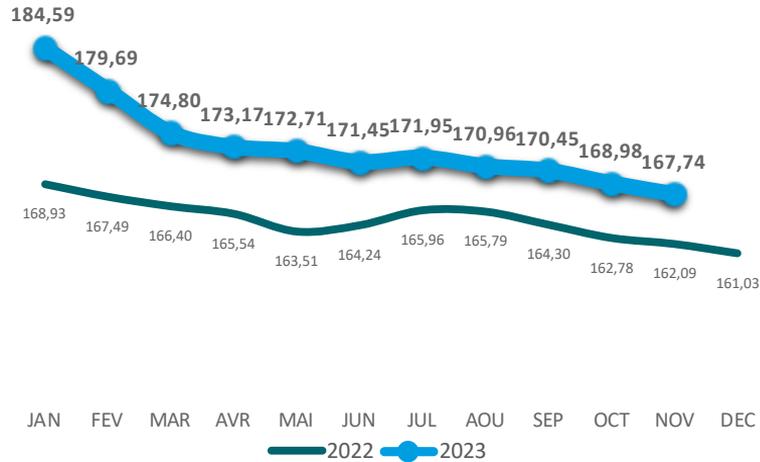


Bus

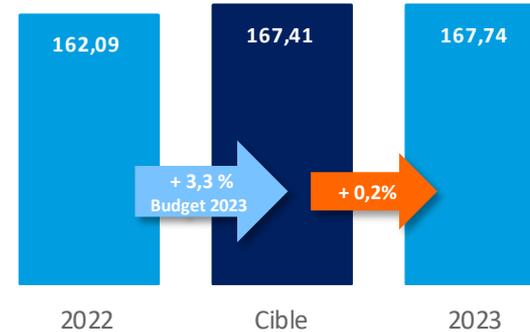
# Coût complet d'exploitation par heures totales

En \$

Résultats au 30 novembre 2023, en attente de la fermeture de l'exercice financier 2023.



Les résultats mensuels sont cumulatifs.





# Coût complet d'exploitation par déplacement

En \$

Résultats au 30 novembre 2023, en attente de la fermeture de l'exercice financier 2023.



Les résultats mensuels sont cumulatifs.

