

STM

Principaux indicateurs et résultats au 31 janvier 2024

Présentation au CA
13 mars 2024

Sommaire exécutif

Plan de transition et relance 2023 - Suivi mensuel au 31 janvier 2024

Objectifs du PTR	Indicateurs	Unité	Réel 2024	Cible*	Réel 2023	
Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible	Méto - Taux de livraison planifié (km commercial)	%	100,3	99,9	100,0	
	Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km commercial)	%	99,4	99,4	99,3	
	Bus - Taux de livraison du budget (km commercial)	%	100,3	99,4	96,9	
	TA - Taux de livraison du service global	%	103,3	100,0	103,3	
	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	
	Méto - Incidents de 5 minutes + par million de km	Nb	13,3	12,5	13,1	
	Méto - Incidents de 30 minutes et +	Nb	9	-	5	
	Bus - Taux de ponctualité	%	79,4	80,0	77,8	
	Bus - Avances sur horaire	%	2,5	3,5	2,4	
	Bus - Taux d'immobiles	%	15,5	18,0	17,4	
	Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité	Expérience client globale (mois courant)	%	62	67	62
		Méto - Expérience client (mois courant)	%	69	74	75
Bus - Expérience client (mois courant)		%	67	63	60	
TA - Expérience client (mois courant)		%	86	84	86	
Achalandage basé sur la validation (en millions)		Nb	24,5	24,7	22,2	
	TA - Déplacements (en millions)	Nb	0,306	0,315	0,270	

* Toutes les cibles 2024 n'ont pas été déterminées encore, celles qui sont disponibles sont identifiées en surbrillance bleu, les cibles 2023 sont présentées en italique à titre de référence.

Sommaire exécutif (suite)

Plan de transition et relance 2023 - Suivi mensuel au 31 janvier 2024

Objectifs du PTR	Indicateurs	Unité	Réel 2024	Cible*	Réel 2023	
Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle	Stations accessibles par ascenseurs	Nb	26	29	25	●
Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets **	%	84,6	<i>85,0</i>	80,2	◆ ●
Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme	%	10,57	10,40	10,79	◆ ●
	Excédent (en millions) **	\$	0,0	-	1,5	
Maîtriser la gestion de l'entente de service	Méto - Coût complet d'exploitation par km commercial ***	\$	6,00	<i>6,09</i>	5,49	● ◆
	Bus - Coût complet d'exploitation par heures totales ***	\$	169,86	<i>164,46</i>	161,03	◆ ◆
	TA - Coût complet d'exploitation par déplacements ***	\$	28,22	<i>30,37</i>	25,51	● ◆

* Toutes les cibles 2024 n'ont pas été déterminées encore, celles qui sont disponibles sont identifiées en surbrillance bleu, les cibles 2023 sont présentées en italique à titre de référence.

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

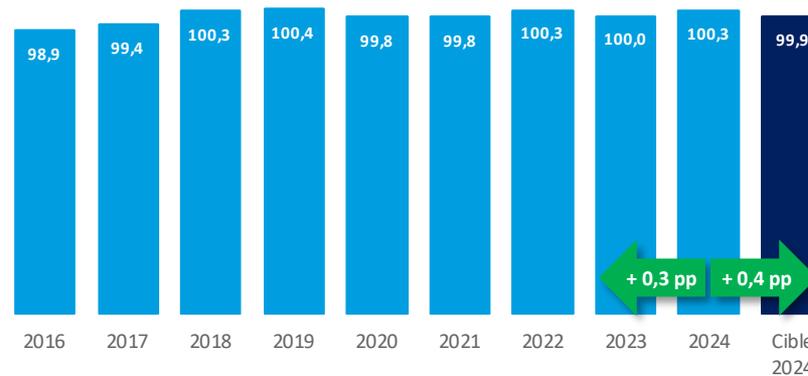
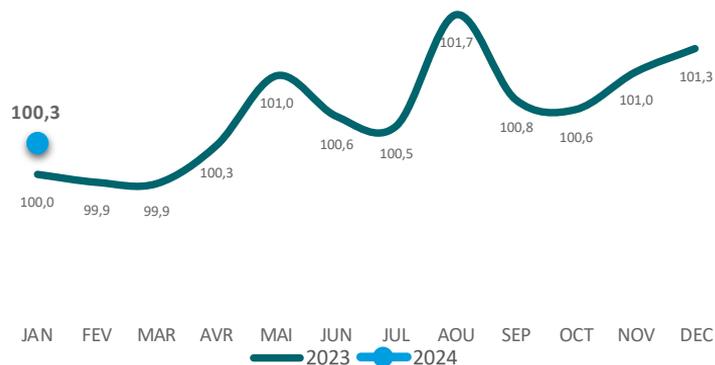
*** Données au 31 décembre 2023. Les données de janvier 2024 seront disponibles après la fermeture de l'exercice financier 2023.



Métro

Taux de livraison planifié (kilométrage commercial)

En %



[Visualisation détaillée des données](#)

[Visualisation détaillée – Offre de service kilométrique](#)

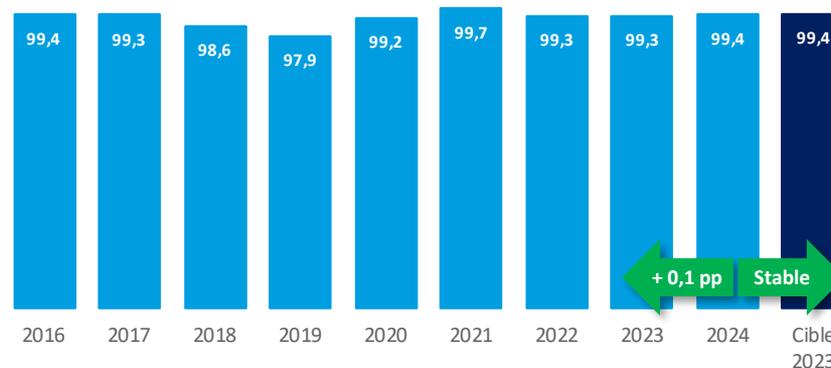
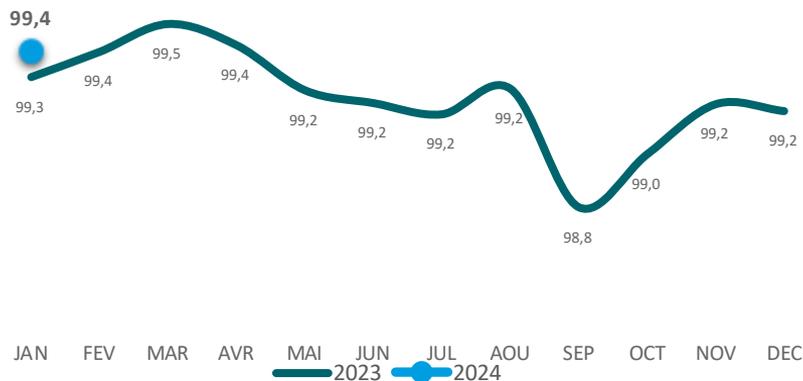
[Rapport détaillé – Offre de service kilométrique](#)



Bus

Taux de livraison planifié ajusté (kilométrage commercial)

En %



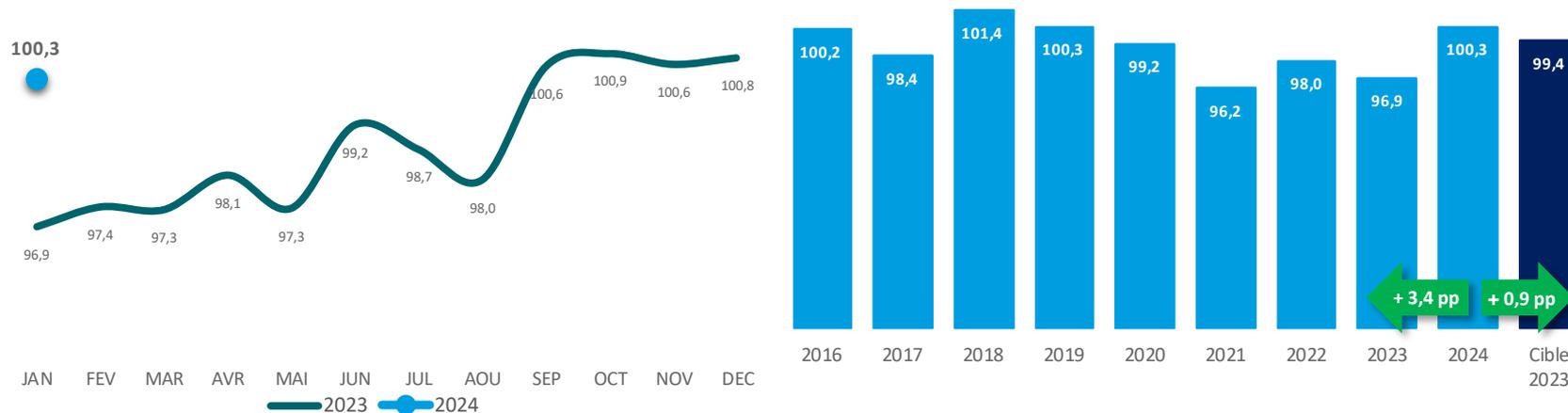
[Visualisation détaillée des données](#)



Bus

Taux de livraison budget (kilométrage commercial)

En %



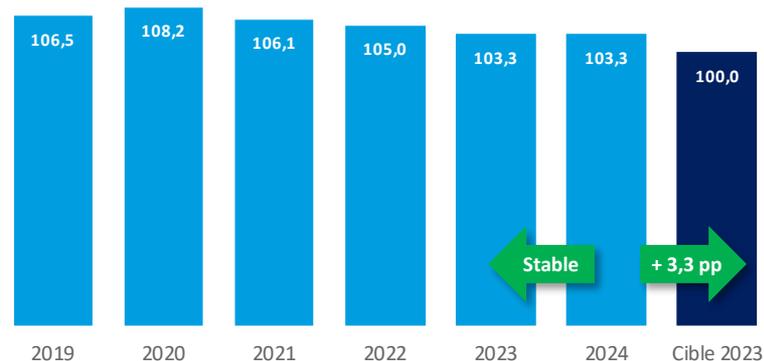
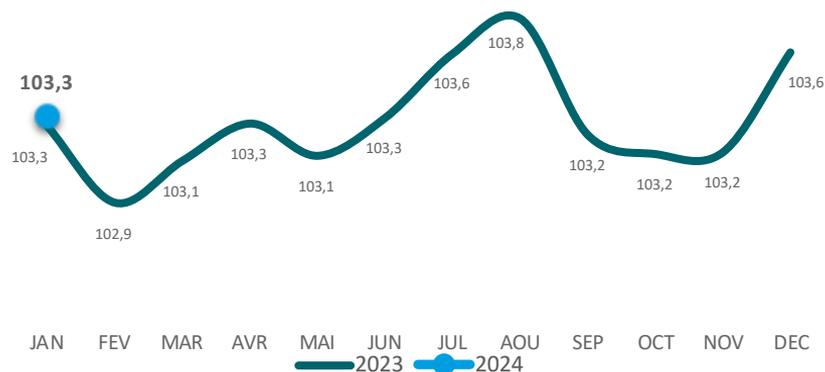
[Visualisation détaillée des données](#)



TA

Taux de livraison du service global

En %



Il s'agit d'un nouvel indicateur, une visualisation détaillée sera planifiée (développement plus complexe).



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
 — 2023 — 2024



Réservations effectuées le jour même.



JAN FEV MAR AVR MAI JUN JUL AOU SEP OCT NOV DEC
 — 2023 — 2024



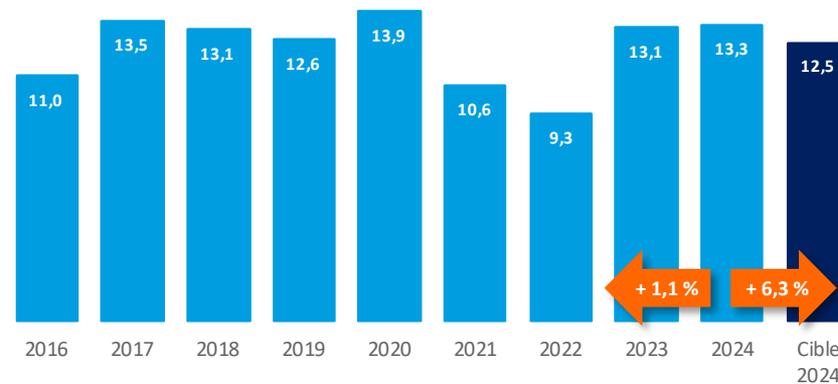
Il s'agit d'un nouvel indicateur, une visualisation détaillée sera planifiée (développement plus complexe).



Métro

Incidents de 5 minutes + par million de km

Nombre



[Visualisation détaillée des données](#)

[Visualisation détaillée – Incident trains](#)

[Rapport détaillé – Nombre d'incidents](#)

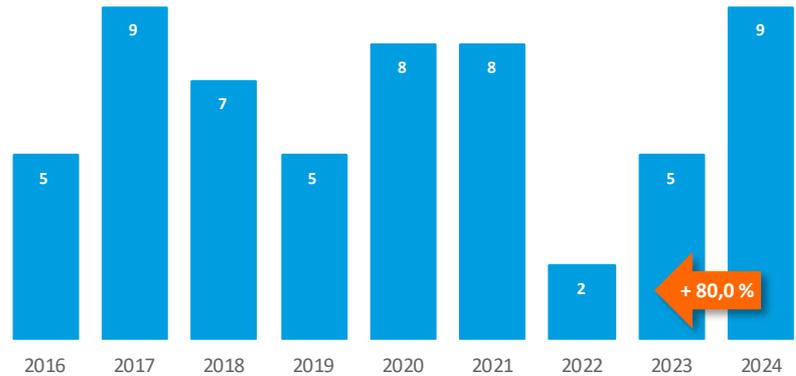
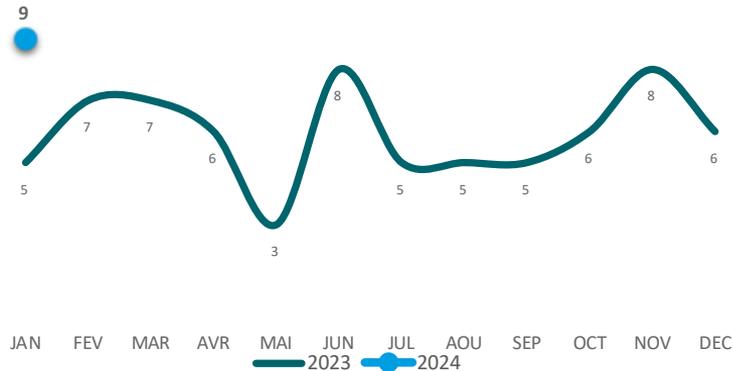
[Rapport détaillé – Nombre et délai](#)



Métro

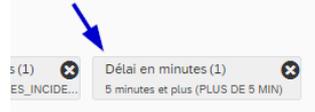
Incidents de 30 minutes et +

Nombre



Visualisation détaillée des données

Filtrez sur les incidents de 30 min et + :

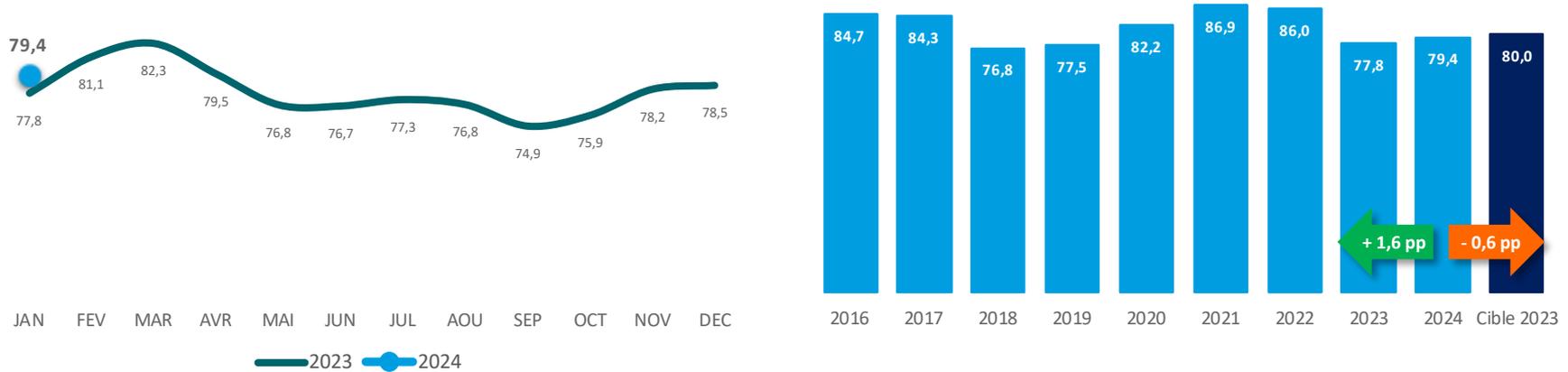




Bus

Taux de ponctualité

En %



[Visualisation détaillée des données](#)

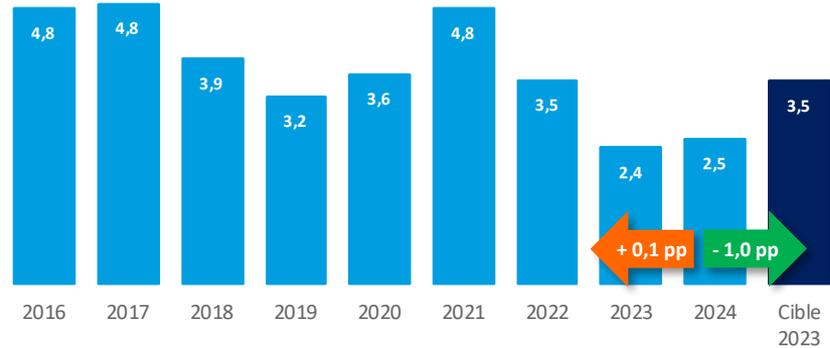
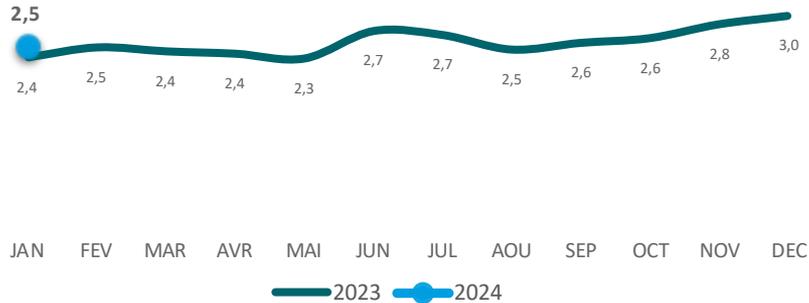
[Rapport détaillé](#)



Bus

Avances sur horaire

En %



Visualisation détaillée des données

Taux de ponctualité bus

Au mois de 2023-08

À l'heure

À l'heure

En avance

En retard

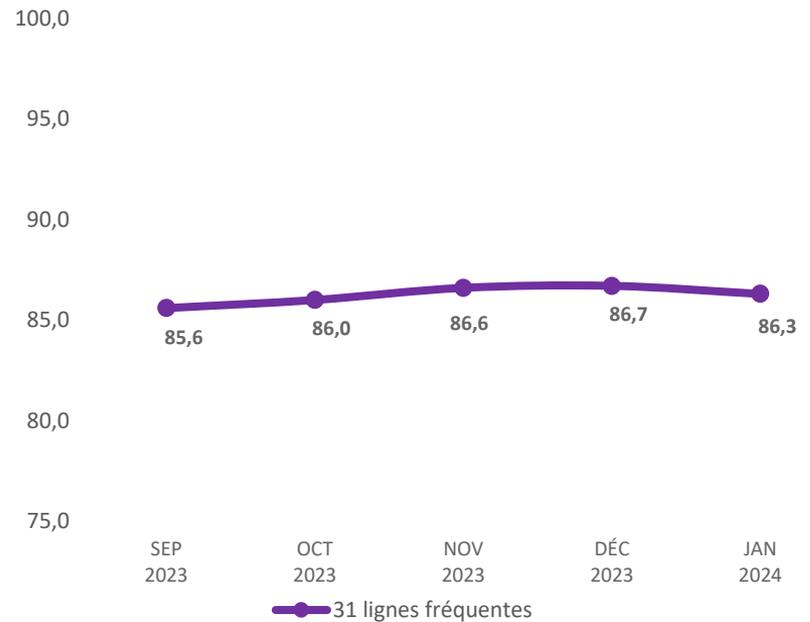
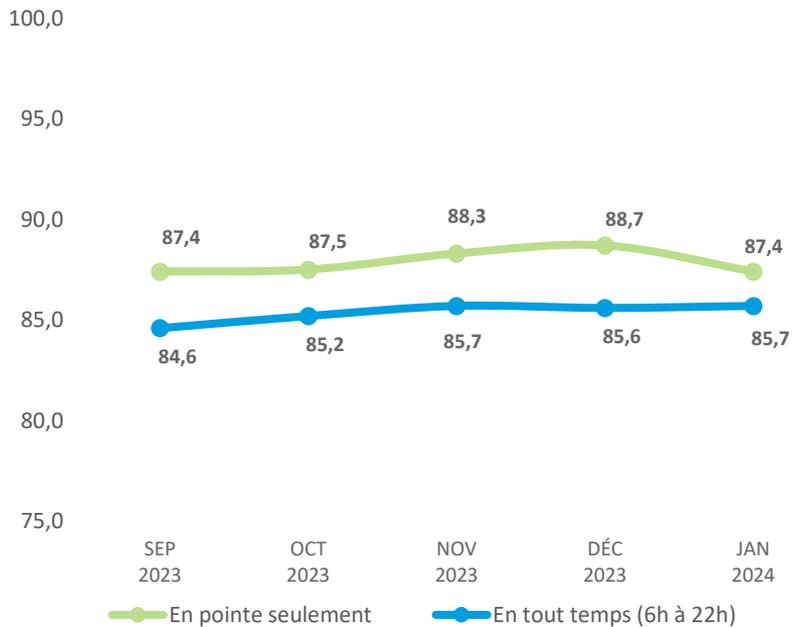
Rapport détaillé



Bus

Intervalles de passage qui respectent le 12 min

En %

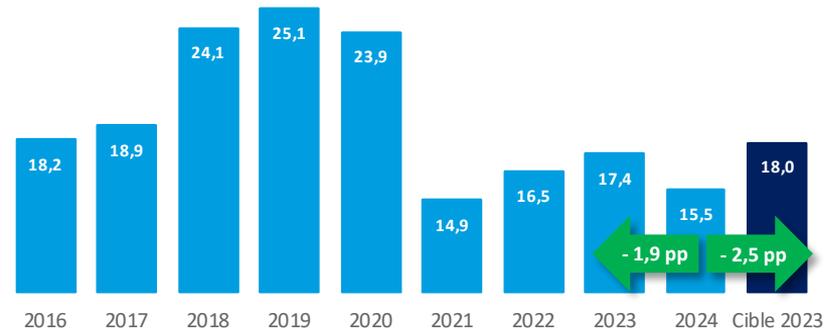
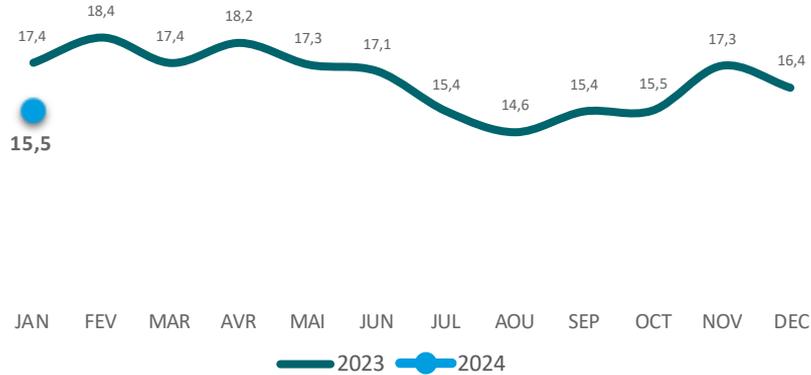




Bus

Taux d'immobiles

En %



[Visualisation détaillée des données](#)

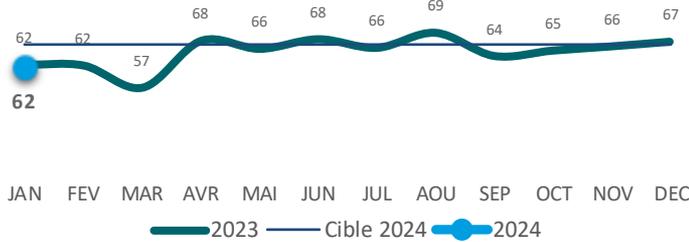
Expérience client

En %



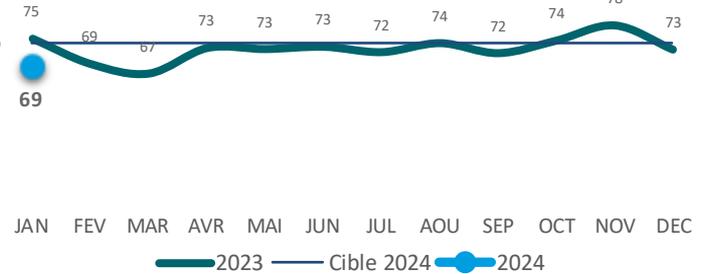
STM

Cible 67 %



Métro

Cible 74 %



Perceptions globales de la STM

Le sentiment de sécurité (élevé) actuel à l'égard du réseau de la STM	60%
La STM est une entreprise crédible	57%
Je suis fier d'utiliser la STM	56%
La STM est transparente et digne de confiance	42%
La STM se soucie de ses clients	41%
La STM est représentée positivement dans les médias	37%
La STM est bien gérée	35%
Les gens de mon entourage parlent en bien de la STM	31%

Suggestions d'amélioration

Augmenter la fréquence des bus	22%
Améliorer la sécurité	18%
Améliorer la propreté	17%
Améliorer la ponctualité des bus	16%
Agir sur les comportements dérangeants	15%

Raisons d'insatisfaction

Propreté	22%
Fréquence de passage	20%
Entassement	16%
Présence de personnes vulnérables et comportements dérangeants	16%
Perturbation de service	14%
Attitude clients	13%

[Rapport détaillé](#)

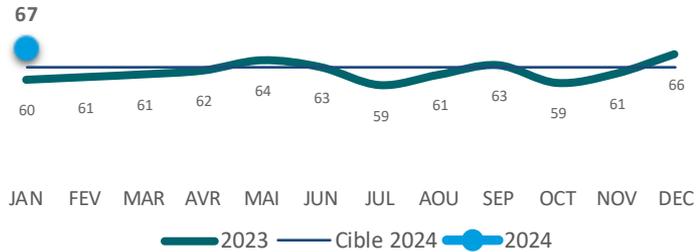
Expérience client (suite)

En %



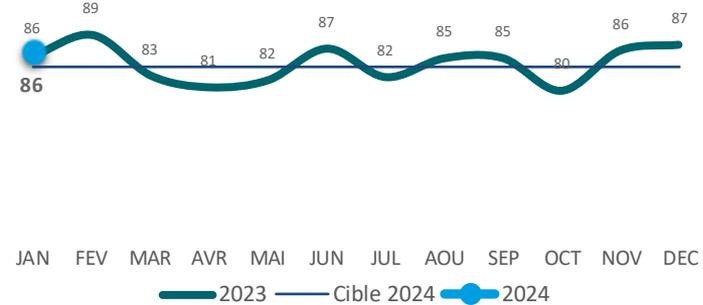
Bus

Cible 63 %

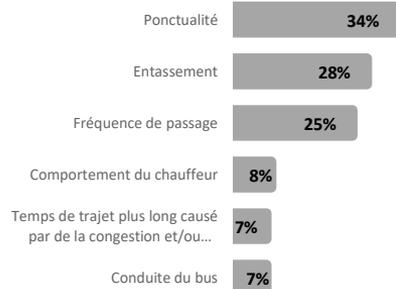


TA

Cible 84 %



Raisons d'insatisfaction



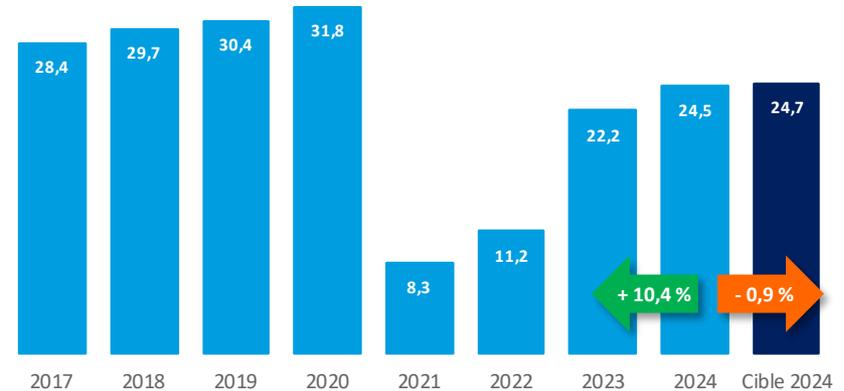
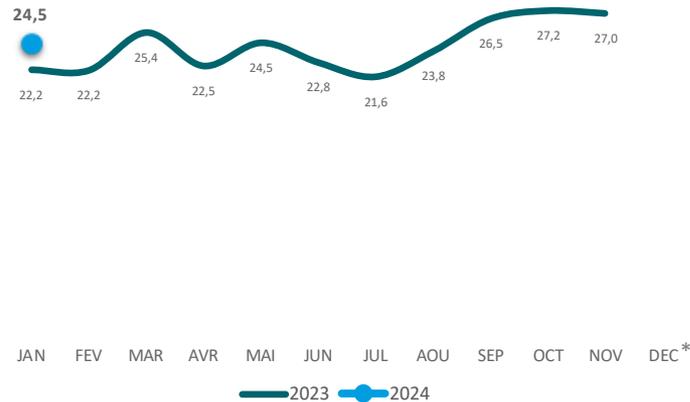
[Rapport détaillé](#)



Achalandage basé sur la validation

En millions

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



Il n'y a pas de visualisation plus détaillée sur le portail

* Les résultats de décembre 2023 seront disponibles après la fermeture de l'exercice financier 2023.

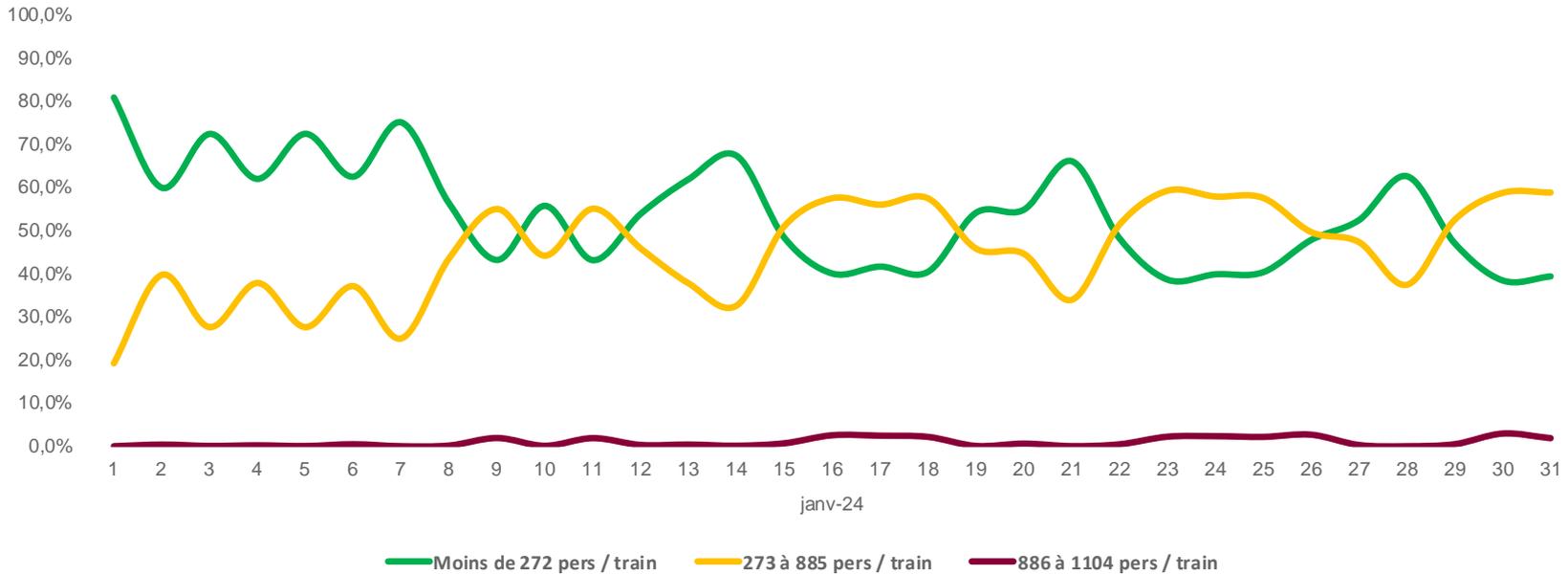


Métro

Niveau d'entassement

En %

Ligne orange, les jours de semaine



Données compilées manuellement dans un fichier Excel, il n'y a pas de visualisation plus détaillée sur le portail.

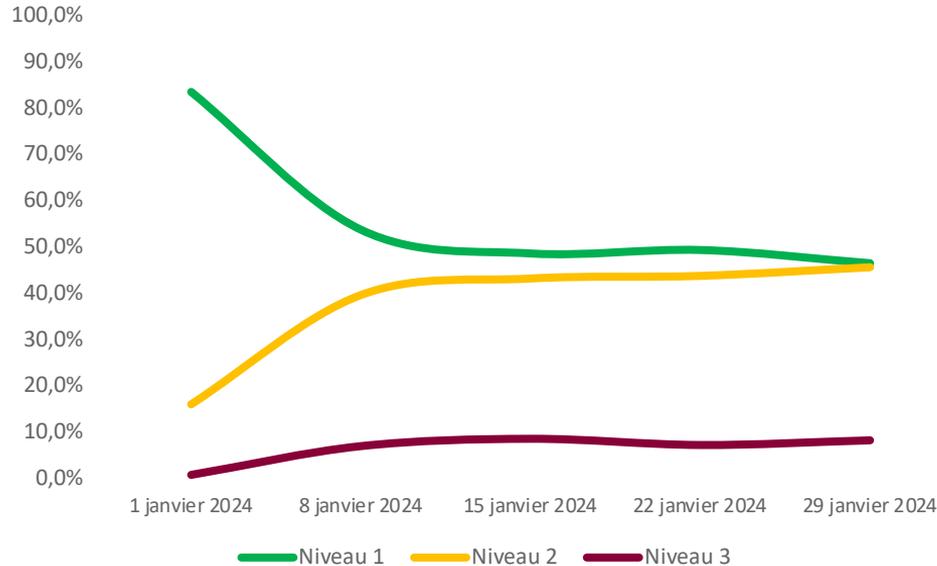


Bus

Niveau d'entassement

En %

Heure de pointe pour la semaine débutant le:



Niveaux de service

Niveau 1

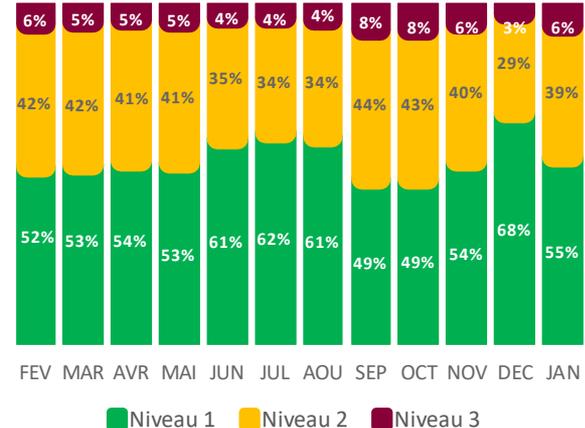
- Bus réguliers : 29 passagers et moins
- Bus articulés : 47 passagers et moins

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

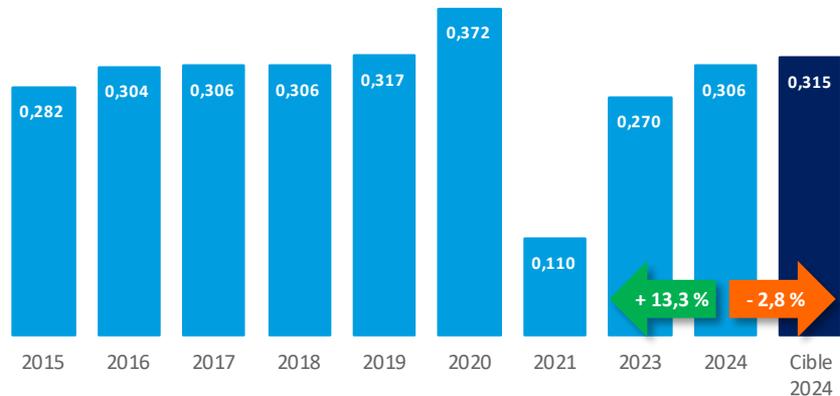
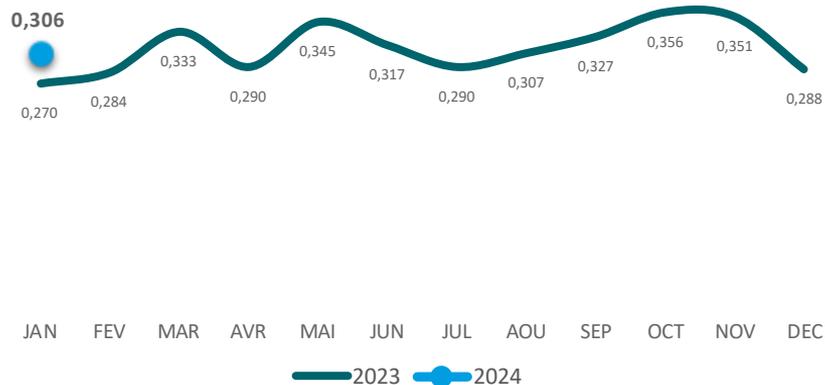


Données compilées manuellement dans un fichier Excel, il n'y a pas de visualisation plus détaillée sur le portail.



Déplacements

En millions



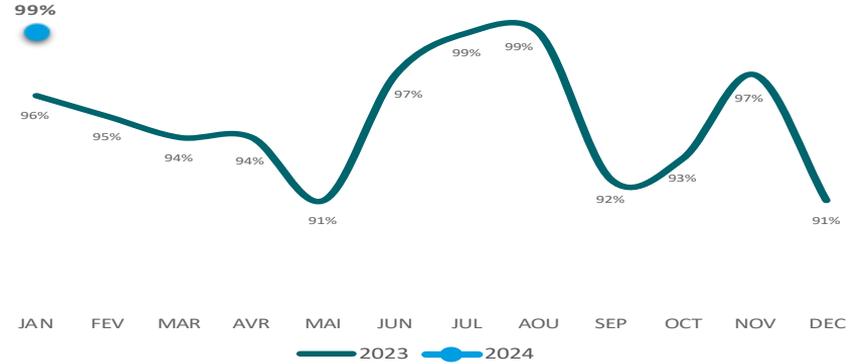
Une visualisation détaillée est en préparation.



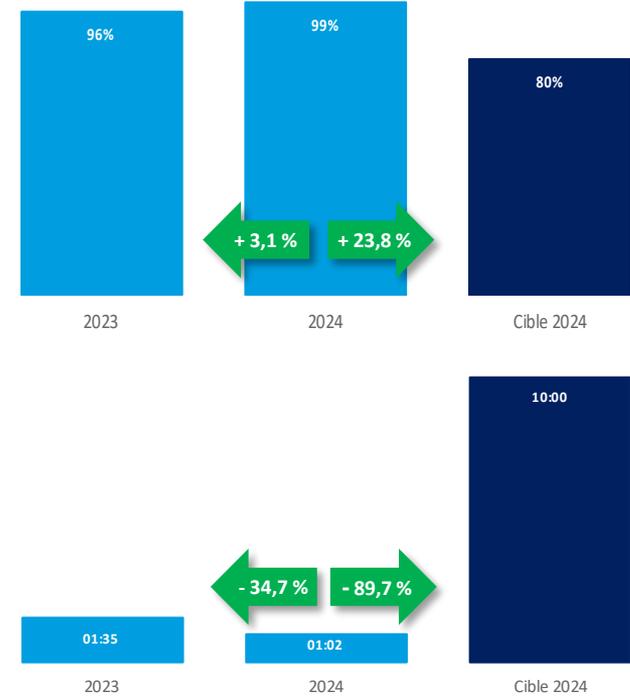
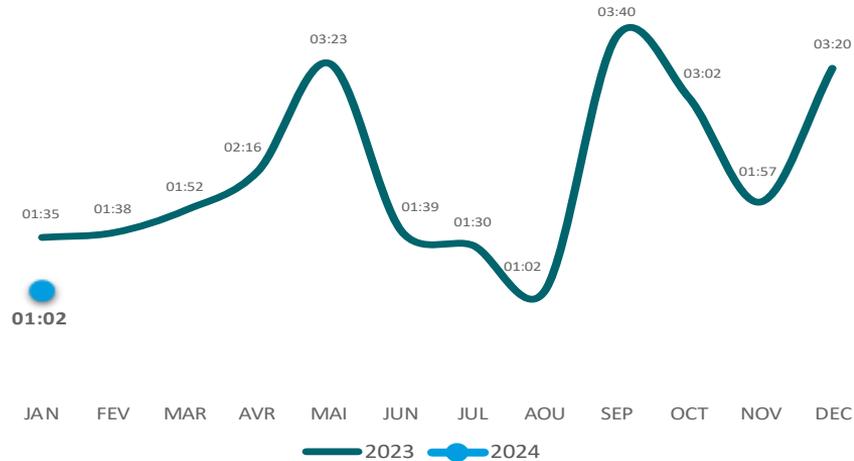
TA

Réservations

Niveau de service



Temps d'attente

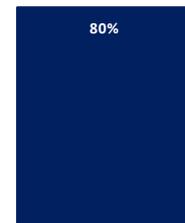
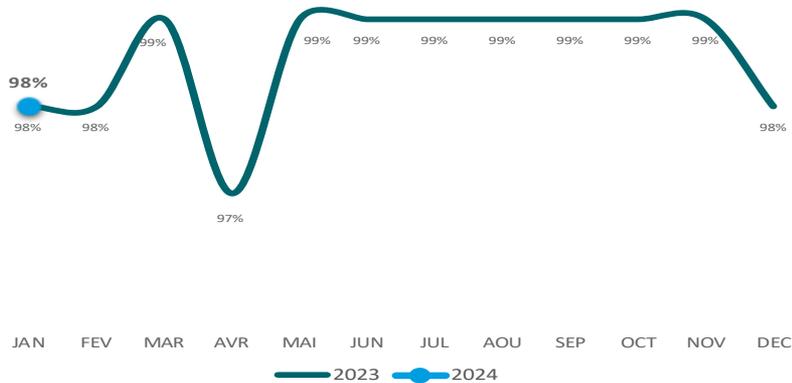




TA

Info-déplacements

Niveau de service



2023

2024

Cible 2024

Temps d'attente



2023

2024

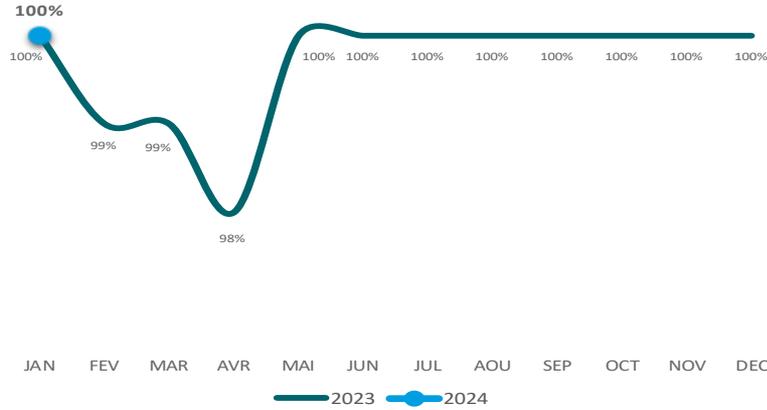
Cible 2024



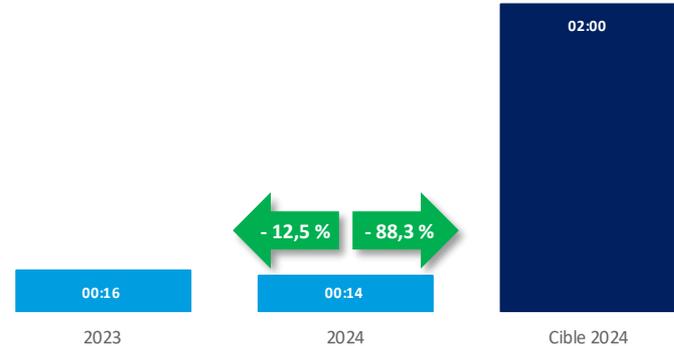
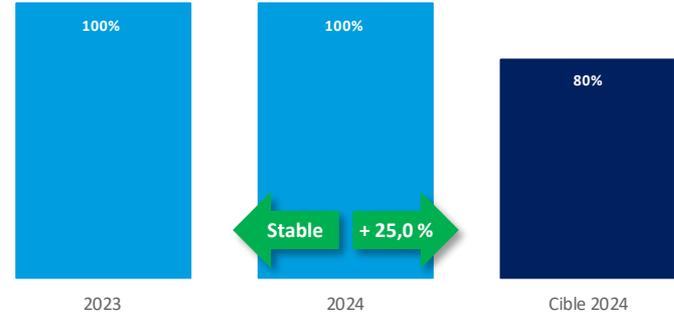
TA

Annulations

Niveau de service



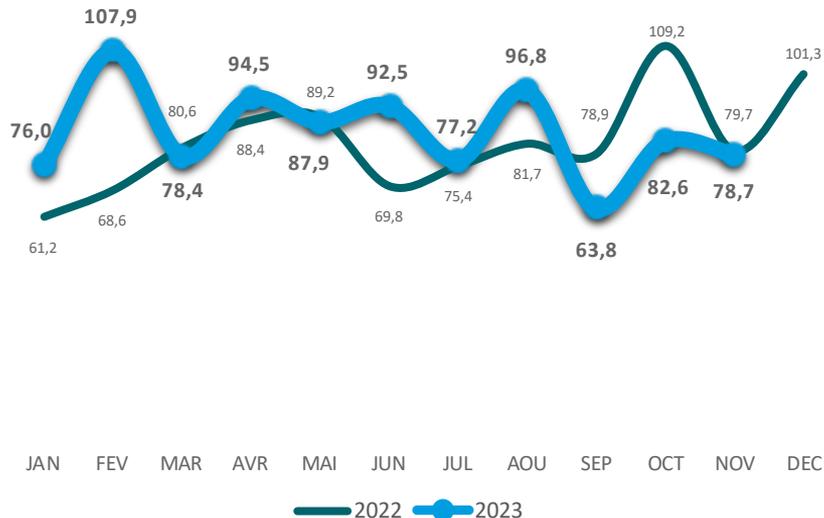
Temps d'attente





Taux de réalisation des projets

En %



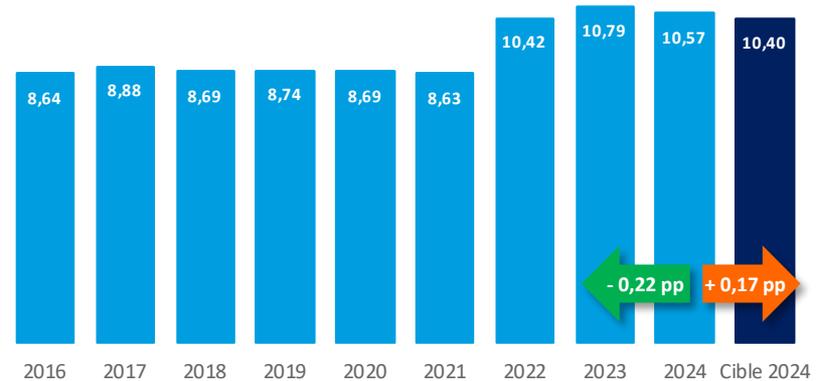
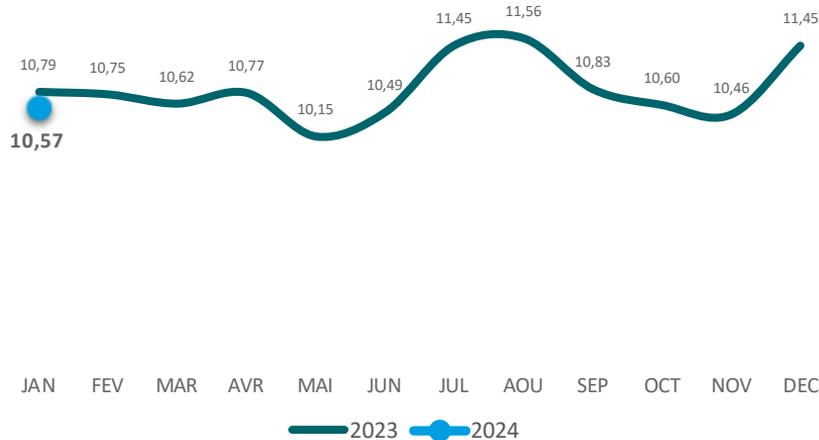
Résultats au 30 novembre 2023, les données de décembre 2023 et janvier 2024 seront disponibles après la fermeture de l'exercice financier 2023.



[Rapport détaillé](#)

Taux d'absentéisme

En %



Visualisation détaillée des données

Notez que les données d'absentéisme sont présentées en fonction de votre centre de coût par défaut. La visualisation peut être ajustée pour présenter toute la STM en cliquant dans l'encadré, mais pas le rapport détaillé qui contient des données nominatives.

Rapport détaillé

Taux d'absentéisme

Données du centre de coûts : ST01D241 Centre de compétence
Au mois de 2023-08



Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 30 novembre 2023, les données de décembre 2023 et janvier 2024 seront disponibles après 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	74,6
Excédent	-	-	-

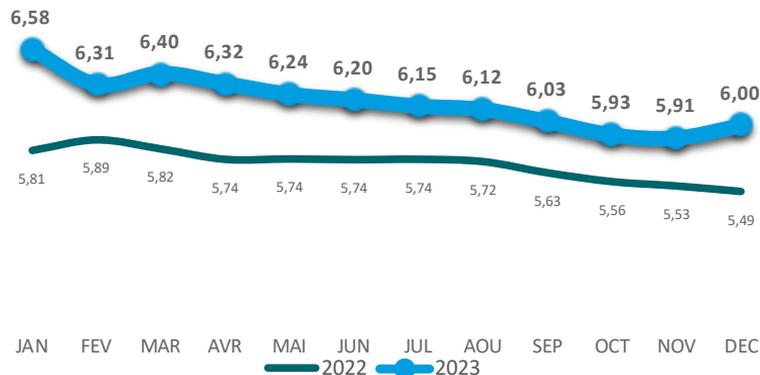


Métro

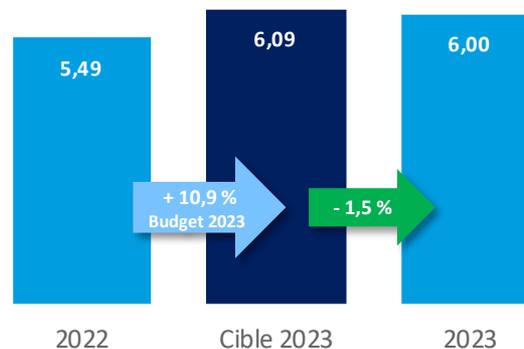
Coût complet d'exploitation par km commercial

En \$

Résultats au 31 décembre 2023, les données de janvier 2024 seront disponibles après la fermeture de l'exercice financier 2023.



Les résultats mensuels sont cumulatifs.



L'indicateur est en cours d'automatisation, la visualisation pour le portail n'est pas encore développée.

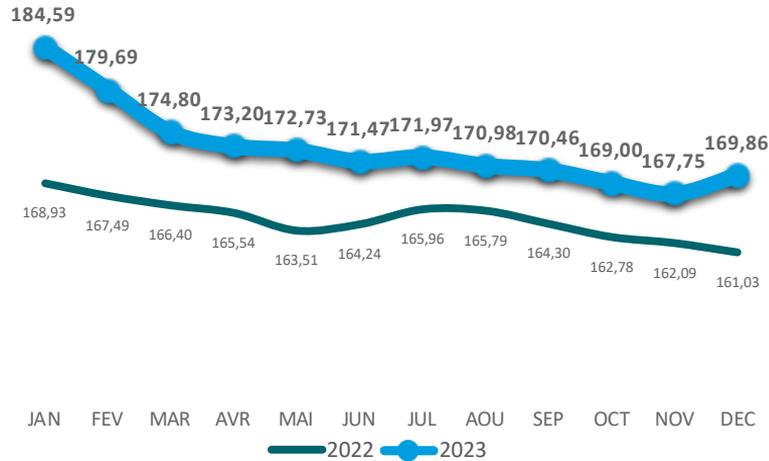


Bus

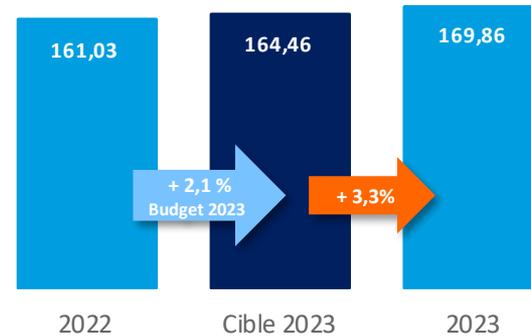
Coût complet d'exploitation par heures totales

En \$

Résultats au 31 décembre 2023, les données de janvier 2024 seront disponibles après la fermeture de l'exercice financier 2023.



Les résultats mensuels sont cumulatifs.



L'indicateur est en cours d'automatisation, la visualisation pour le portail n'est pas encore développée.



TA

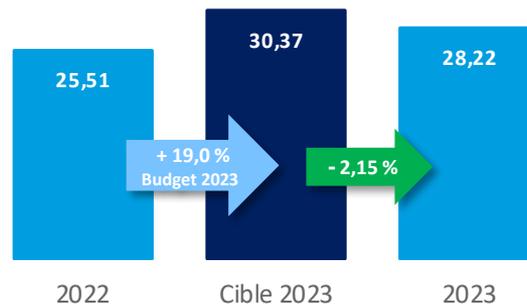
Coût complet d'exploitation par déplacement

En \$

Résultats au 31 décembre 2023, les données de janvier 2024 seront disponibles après la fermeture de l'exercice financier 2023.



Les résultats mensuels sont cumulatifs.



L'indicateur est en cours d'automatisation, la visualisation pour le portail n'est pas encore développée.