

STM

Principaux indicateurs et résultats au 31 mars 2024

Présentation au CA
1 mai 2024

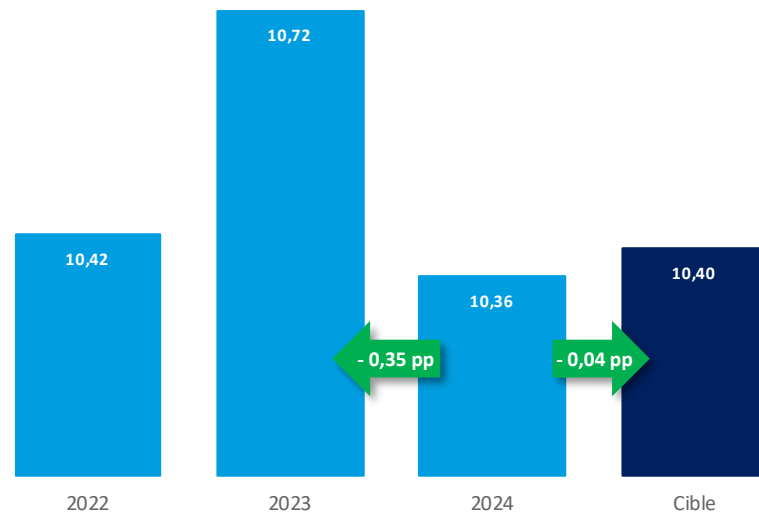
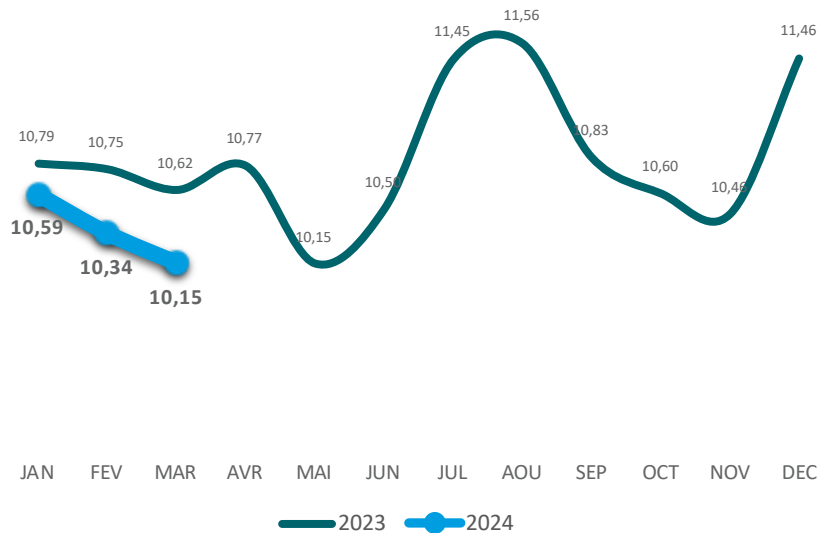
Sommaire exécutif

Plan stratégique organisationnel 2030 - Suivi mensuel au 31 mars 2024

Objectifs du PSO	Indicateurs	Unité	Réel 2024	Cible	Réel 2023
Faire de la STM un environnement de travail sain, sécuritaire et inclusif	Taux d'absentéisme	%	10,36	10,40	10,72
	Indice d'expérience client globale (mois courant)	%	63	67	57
Enrichir l'expérience de la clientèle avant, pendant et après ses déplacements	Indice du sentiment de sécurité (mois courant)	%	60	63	59
	Métro - Taux d'entassement en pointe AM et PM	Nouveaux calculs en préparation, seront présentés dès que disponibles.			
	Bus - Taux d'entassement en pointe AM et PM	Nouveaux calculs en préparation, seront présentés dès que disponibles.			
	TA - Indice de satisfaction client (mois courant)	%	90	84	83
Fournir des services universellement accessibles et inclusifs	Métro - Taux global de disponibilité des ascenseurs	%	98,6	98,0	99
	Métro - Taux global de disponibilité des escaliers mécaniques	%	93,4	92,0	91,3
	Bus - Taux global de disponibilité des rampes avant	Données 2024 bientôt disponibles.			
	Métro - Incidents de 5 minutes + par million de km	Nb	13,3	12,5	14,9
Améliorer la livraison du service	Métro - Taux de respect de l'intervalle en pointe AM	%	97,4	95,0	97,1
	Bus - Taux de ponctualité	%	80,9	81,0	80,4
	Bus - Taux d'avances sur horaire	%	2,5	2,8	2,4
	Bus - Taux d'adhésion à la fréquence promise en pointe (mois courant)	%	88,9	Cible à venir	-
	TA - Taux de ponctualité	%	90,7	85,0	89,4
	TA - Taux de livraison des déplacements	%	103,2	100,0	103,1
Innover et viser l'efficience et la performance	Taux de réalisation des invest. en projets autorisés	%	80,6	85,0	87,0

Taux d'absentéisme

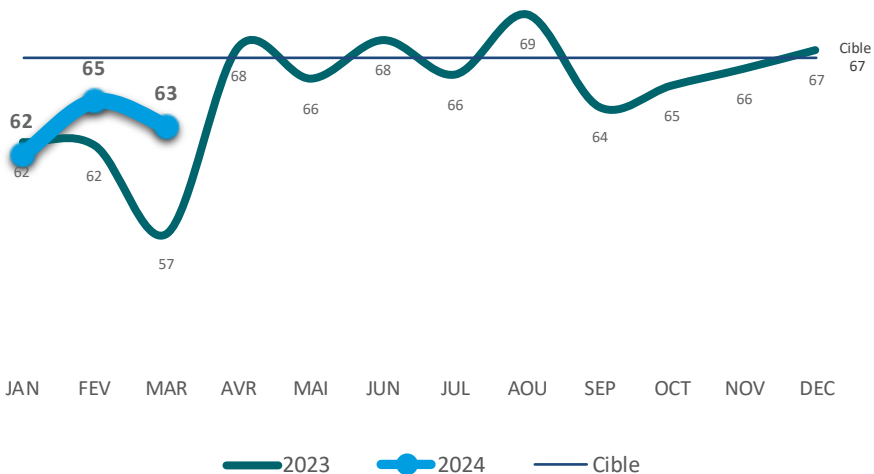
En %



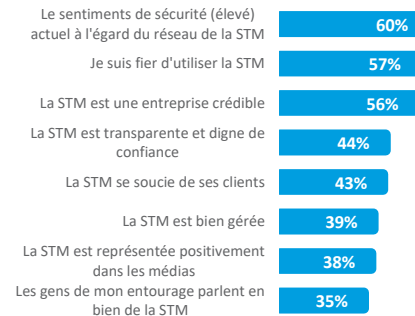


Indice d'expérience client globale

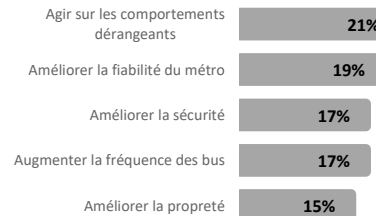
En %



Perceptions globales de la STM

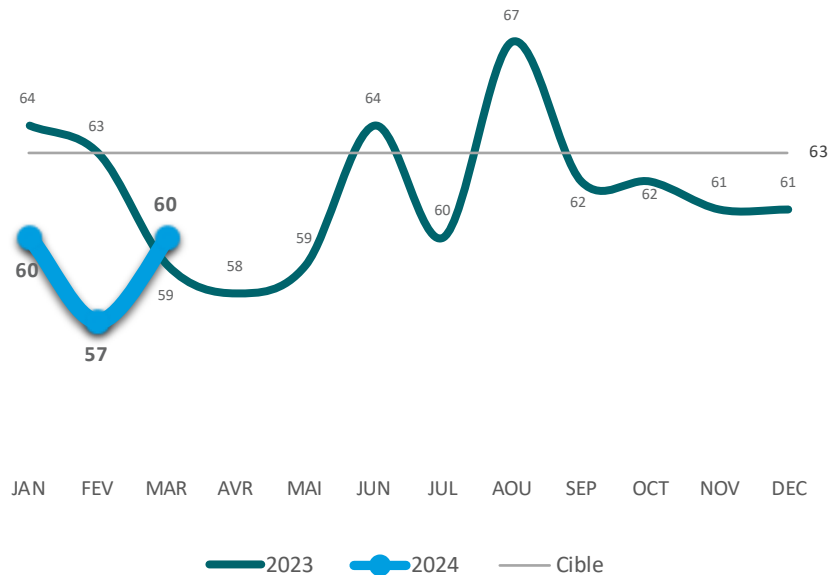


Suggestions d'amélioration



Indice de sentiment de sécurité

En %

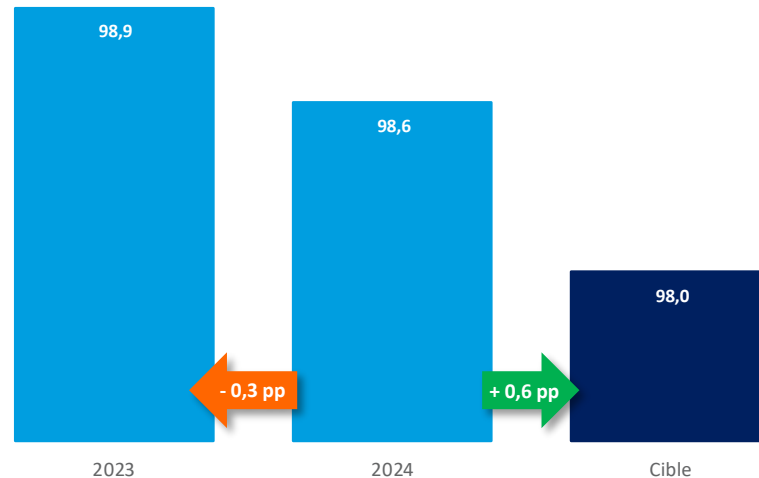
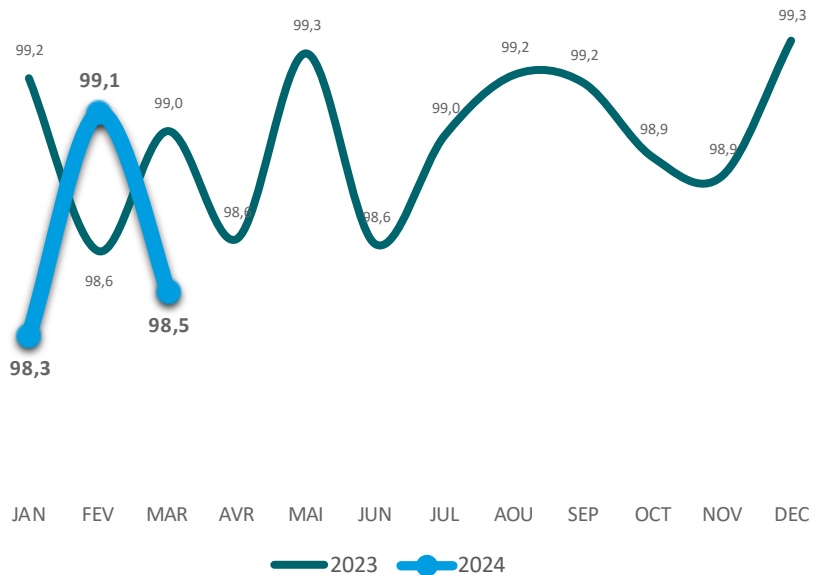




Métro

Taux global de disponibilité des ascenseurs

En %

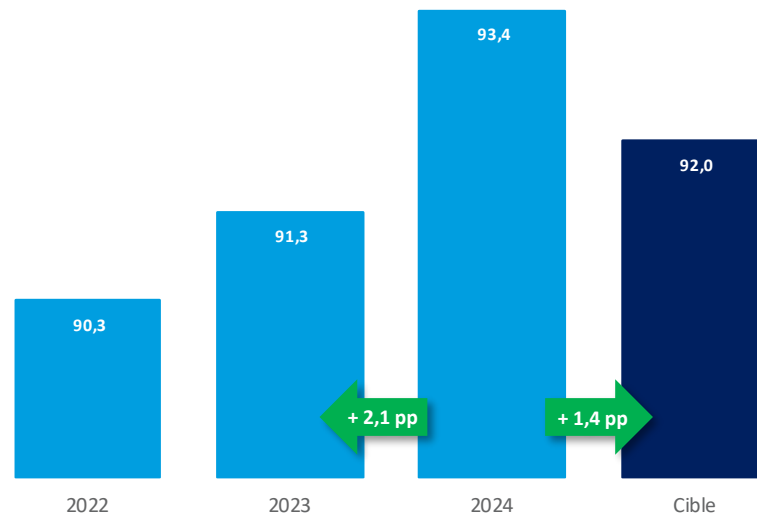




Métro

Taux global de disponibilité des escaliers mécaniques

En %

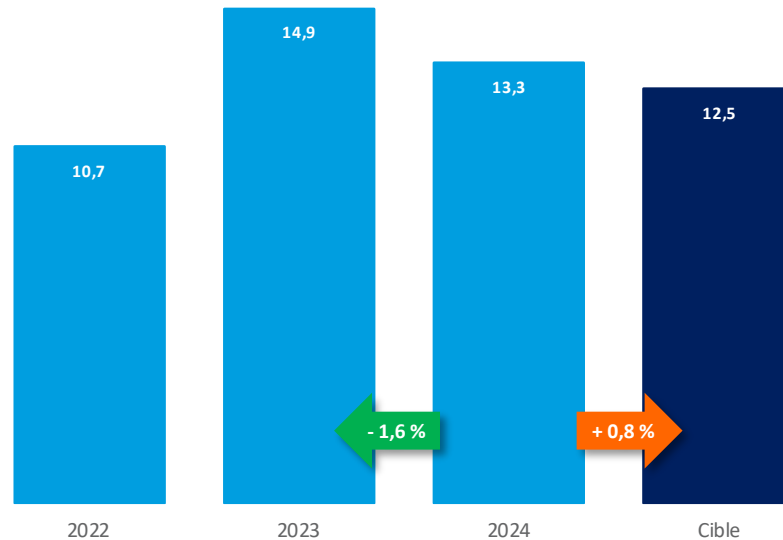




Métro

Incidents de 5 minutes + par million de km

En nombre

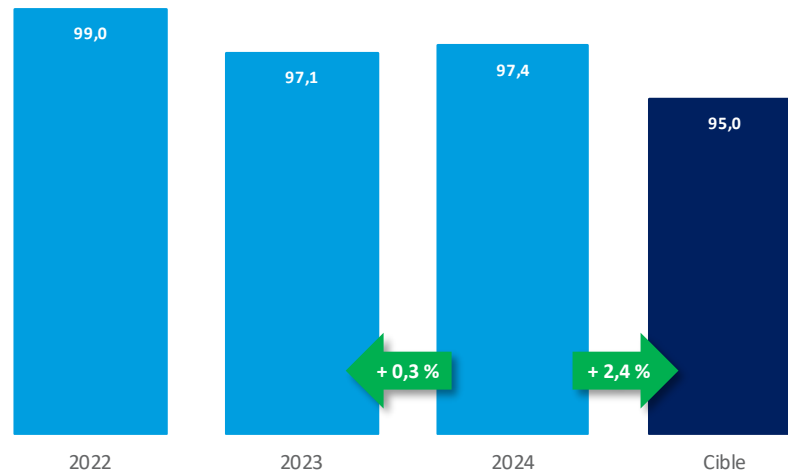
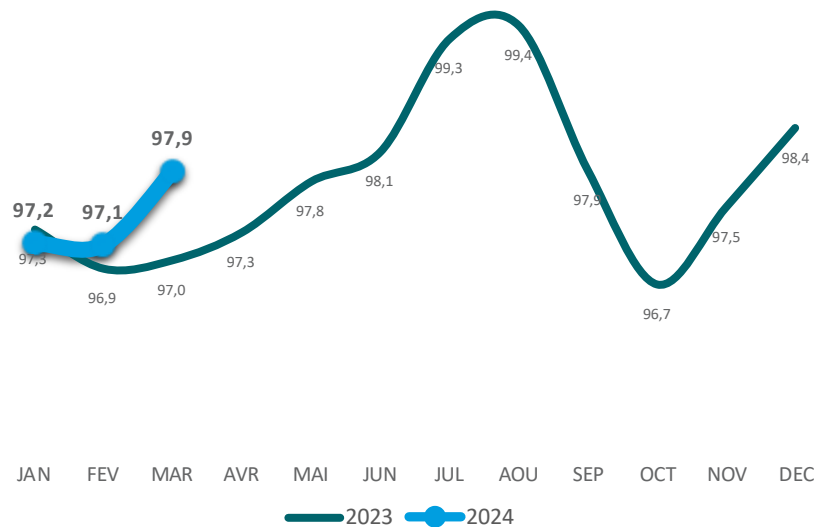




Métro

Taux de respect de l'intervalle en pointe AM

En %

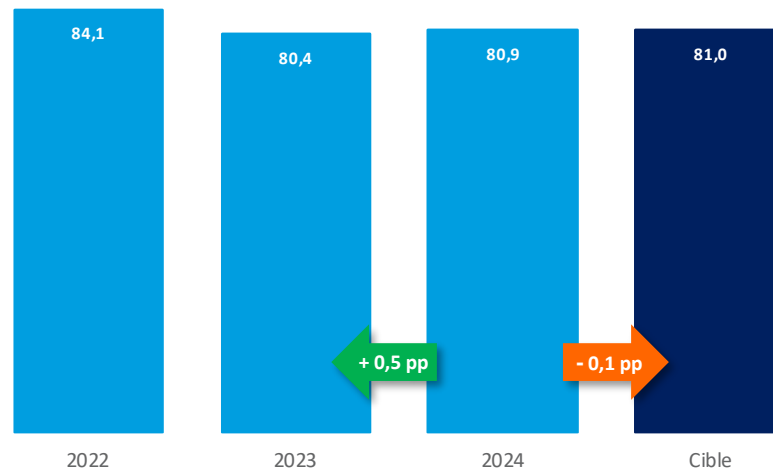




Bus

Taux de ponctualité

En %

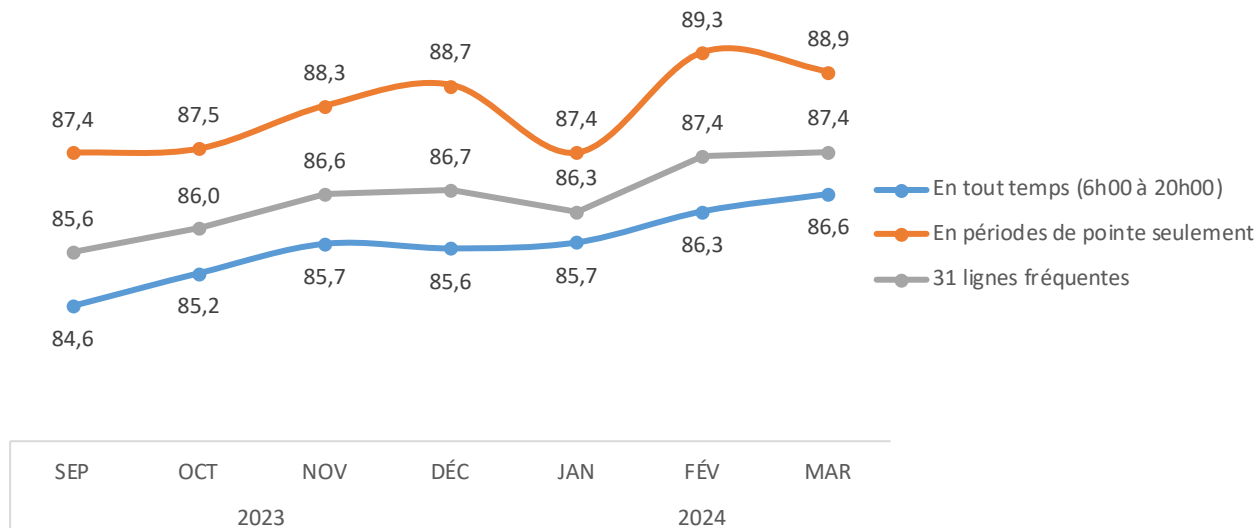




Bus

Taux d'adhésion à la fréquence promise sur le réseau fréquent

En %

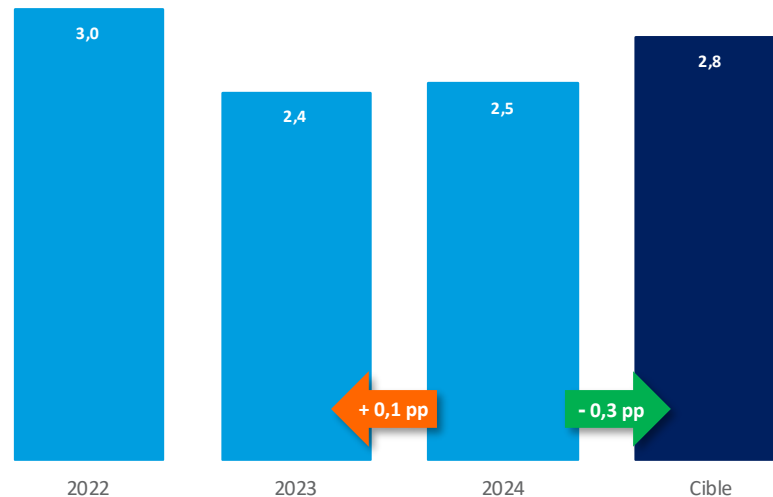
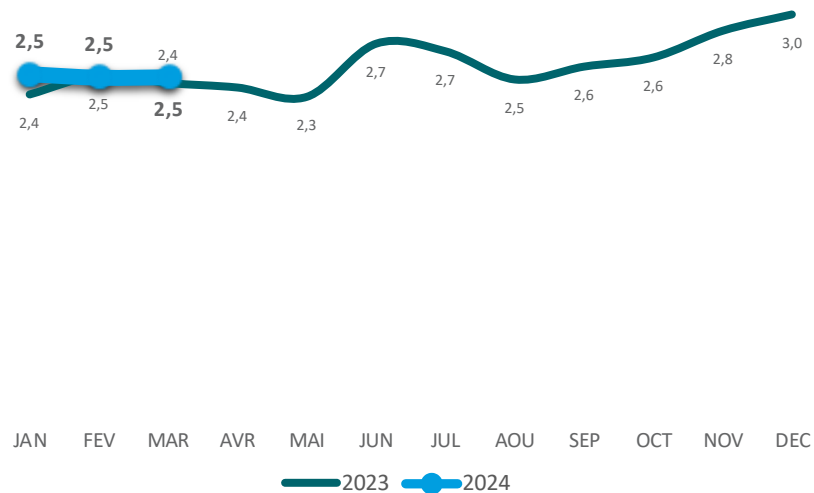




Bus

Taux d'avances sur horaire

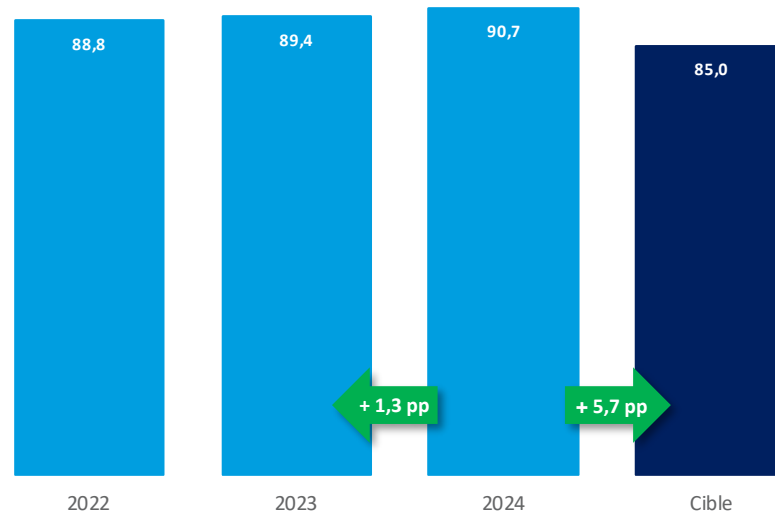
En %





Taux de ponctualité

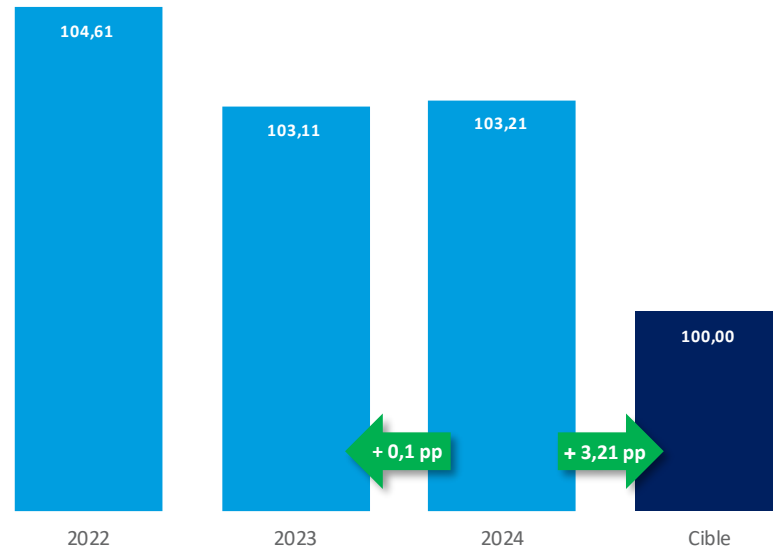
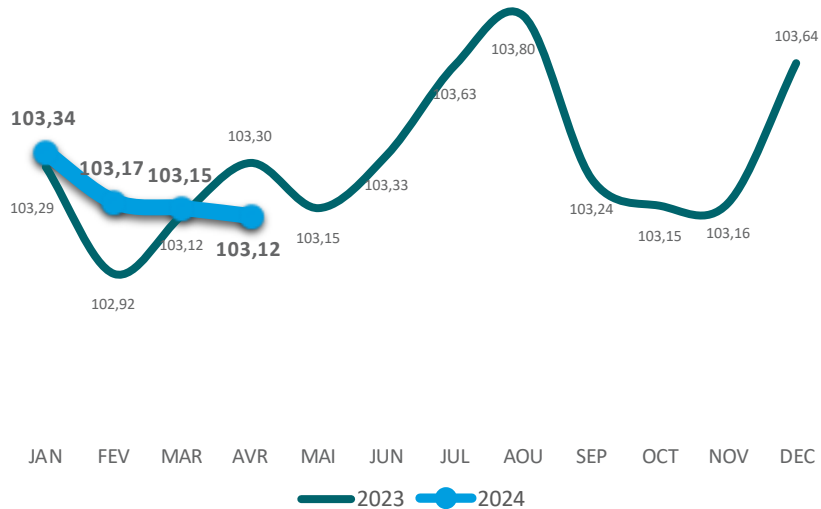
En %





Taux de livraison des déplacements

En % des déplacements réalisés par rapport au planifié la veille



Taux de réalisation des projets

En %

