

STM

Principaux indicateurs et résultats au 29 février 2024

Présentation au CA
3 avril 2024

Sommaire exécutif




Plan de transition et relance 2023 - Suivi mensuel au 29 février 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)	%	100,0	99,9	99,9	
	Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km commercial)	%	99,5	<i>99,4</i>	99,3	
	Bus - Taux de livraison du budget (km commercial)	%	100,5	<i>99,4</i>	97,1	
	TA - Taux de livraison du service global	%	103,2	<i>100,0</i>	103,1	
	TA - Taux de livraison du service (21 h la veille)	%	100,0	<i>100,0</i>	100,0	
	TA - Taux de livraison du service (jour même)	%	100,0	<i>100,0</i>	100,0	
	Méto - Incidents de 5 minutes + par million de km	Nb	13,6	12,5	14,8	
	Méto - Incidents de 30 minutes et +	Nb	18	-	12	
	Bus - Taux de ponctualité	%	80,8	<i>80,0</i>	79,4	
	Bus - Avances sur horaire	%	2,5	<i>3,5</i>	2,4	
	Bus - Taux d'immobiles	%	15,4	<i>18,0</i>	17,9	
	Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité	Expérience client globale (mois courant)	%	65	67	62
		Méto - Expérience client (mois courant)	%	72	74	69
Bus - Expérience client (mois courant)		%	64	63	61	
TA - Expérience client (mois courant)		%	86	84	89	
Achalandage basé sur la validation (en millions)		Nb	51,0	51,1	44,4	
	TA - Déplacements (en millions)	Nb	0,649	0,652	0,554	

* 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 29 février 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	<i>Les données financières pour 2024 seront disponibles le mois prochain.</i>			
Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme	%	10,47	10,40 	10,77 
	Excédent (en millions)	<i>Les données financières pour 2024 seront disponibles le mois prochain.</i>			
Maîtriser la gestion de l'entente de service	Méto - Coût complet d'exploitation par km commercial	<i>Les données financières pour 2024 seront disponibles le mois prochain.</i>			
	Bus - Coût complet d'exploitation par heures totales	<i>Les données financières pour 2024 seront disponibles le mois prochain.</i>			
	TA - Coût complet d'exploitation par déplacements	<i>Les données financières pour 2024 seront disponibles le mois prochain.</i>			

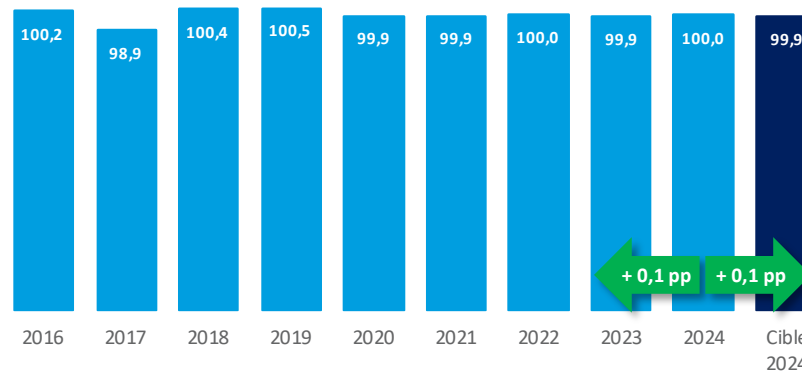
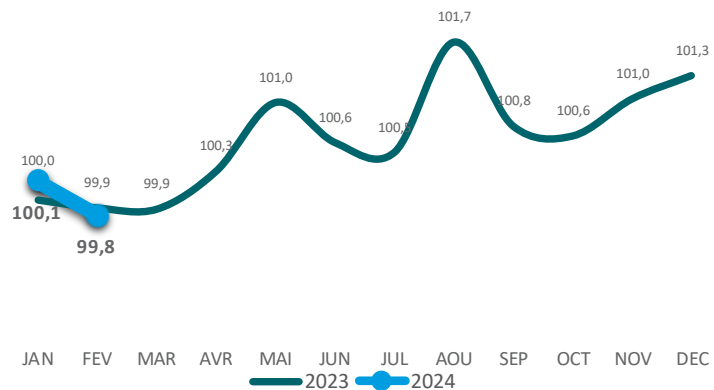
* Toutes les cibles 2024 n'ont pas été déterminées encore, celles qui sont disponibles sont identifiées en surbrillance bleu, les cibles 2023 sont présentées en italique à titre de référence.



Métro

Taux de livraison planifié (kilométrage commercial)

En %

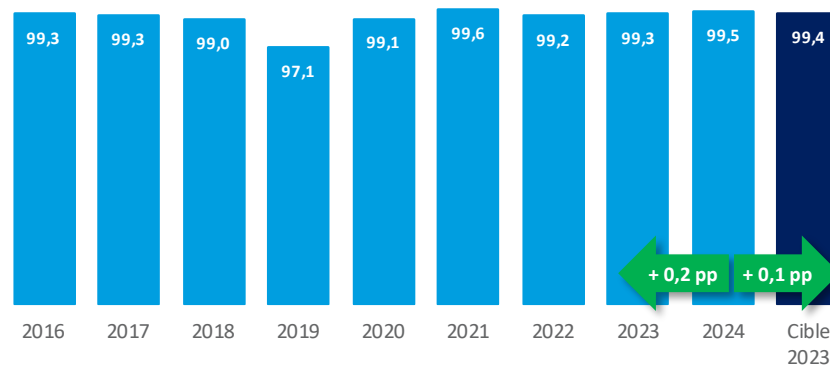
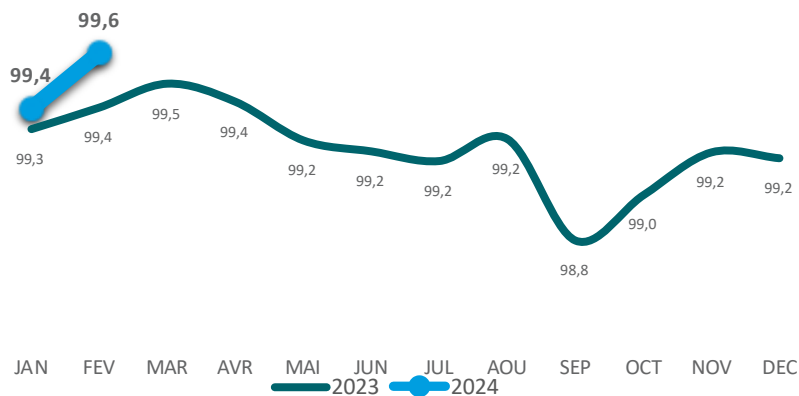




Bus

Taux de livraison planifié ajusté (kilométrage commercial)

En %

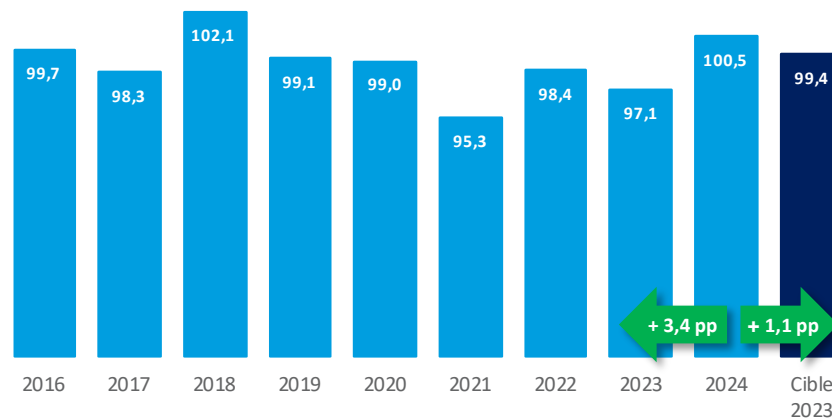
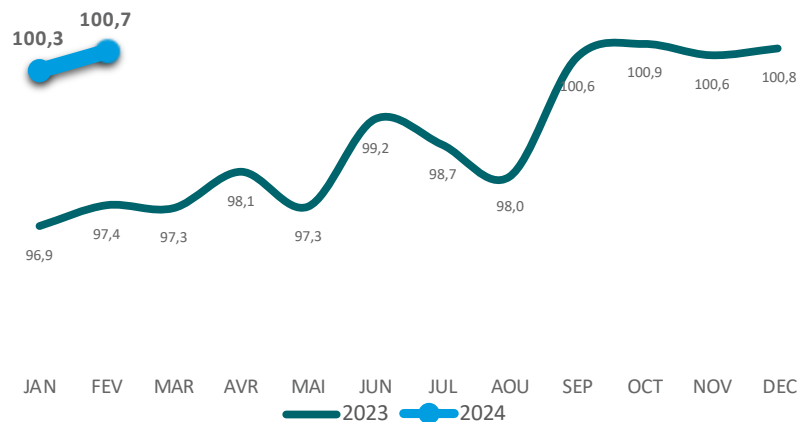




Bus

Taux de livraison budget (kilométrage commercial)

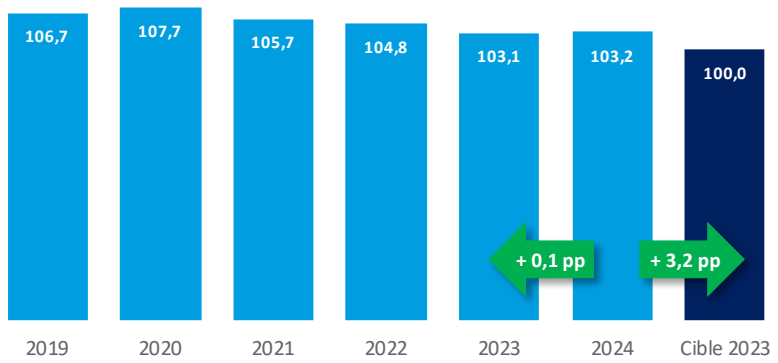
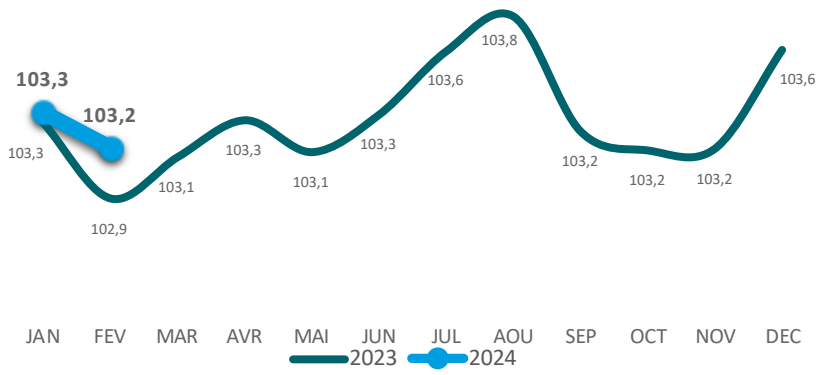
En %





Taux de livraison du service global

En %

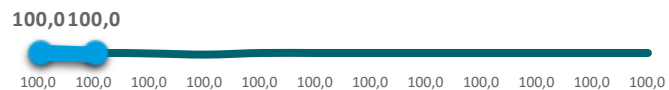




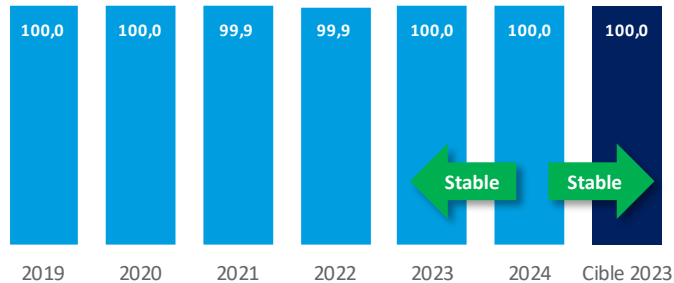
Taux de livraison du service

En %

Réservations effectuées jusqu'à 21h la veille.



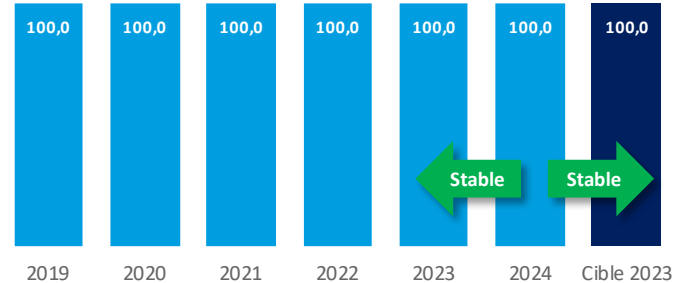
JAN FEV MAR AVR MAI JUN JUL AOU SEP OCT NOV DEC
 — 2023 — 2024



Réservations effectuées le jour même.



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

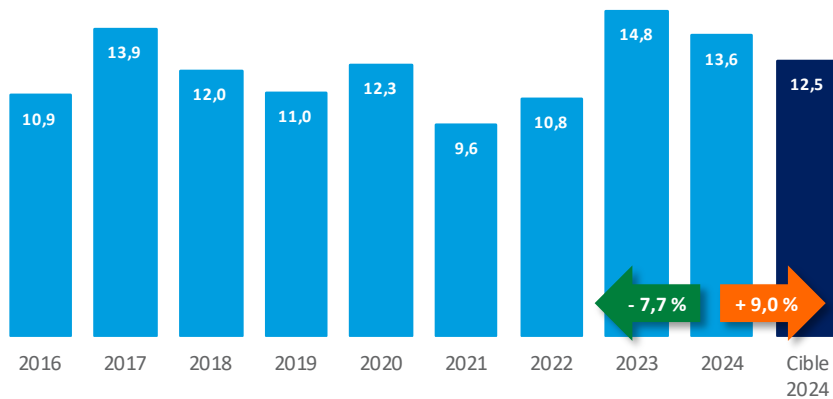
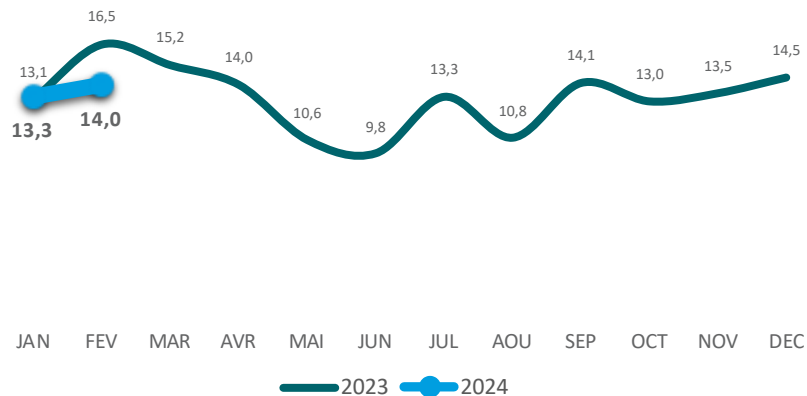




Métro

Incidents de 5 minutes + par million de km

Nombre

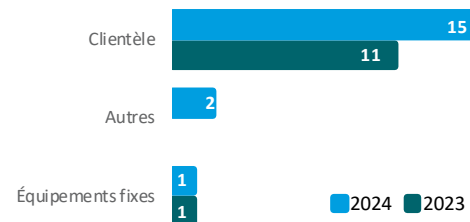
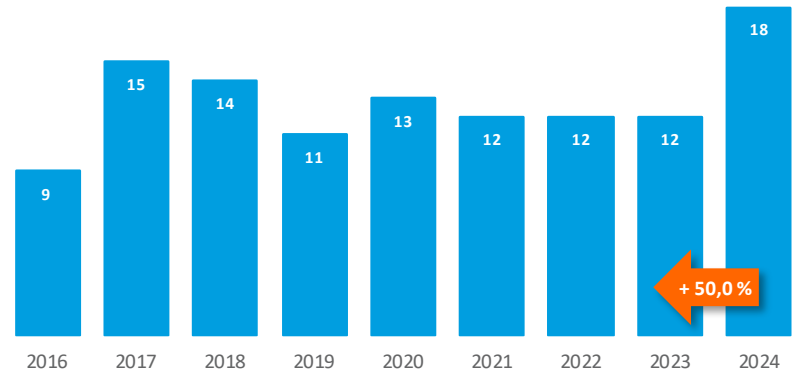
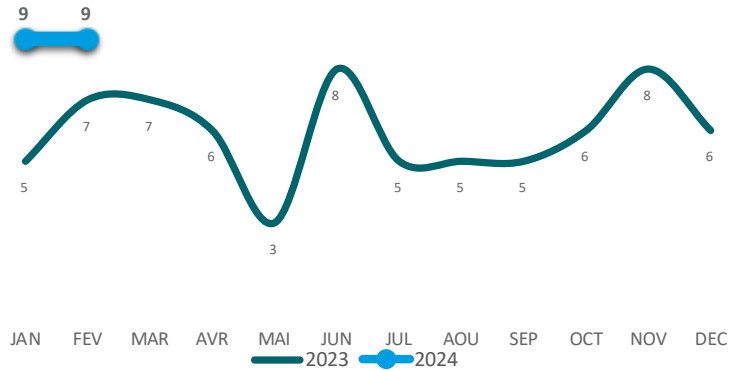




Métro

Incidents de 30 minutes et +

Nombre

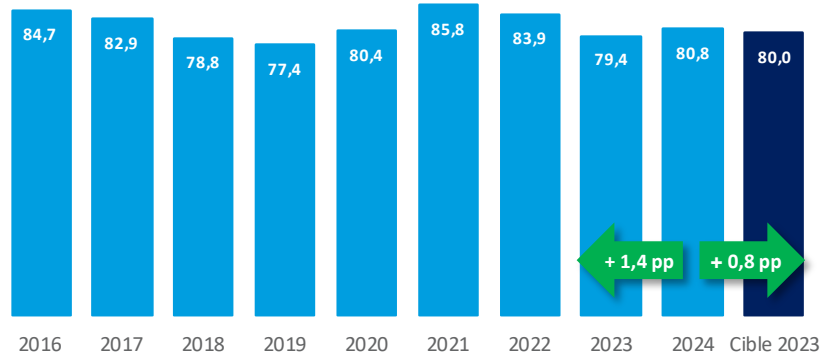
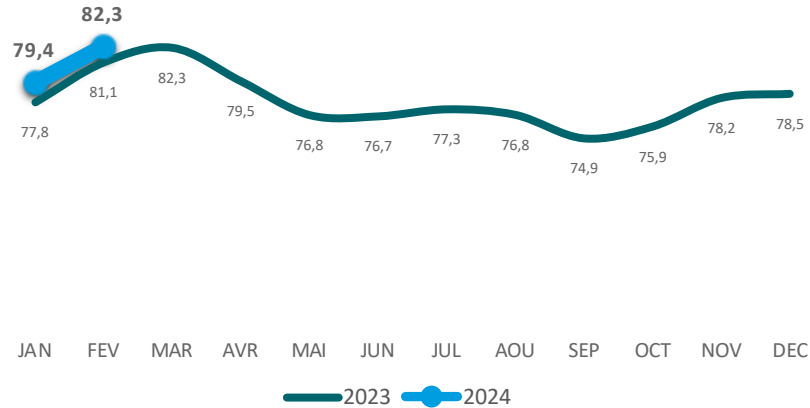




Bus

Taux de ponctualité

En %

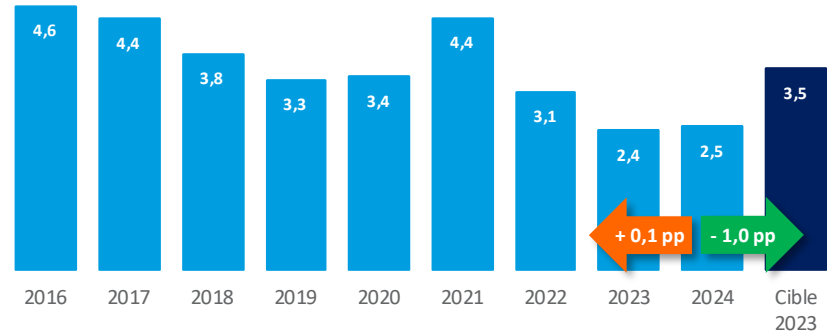
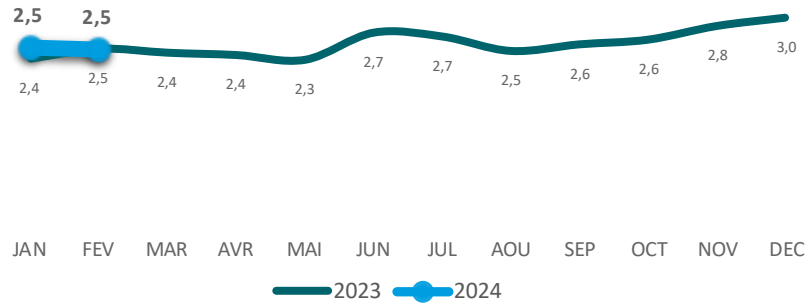




Bus

Avances sur horaire

En %

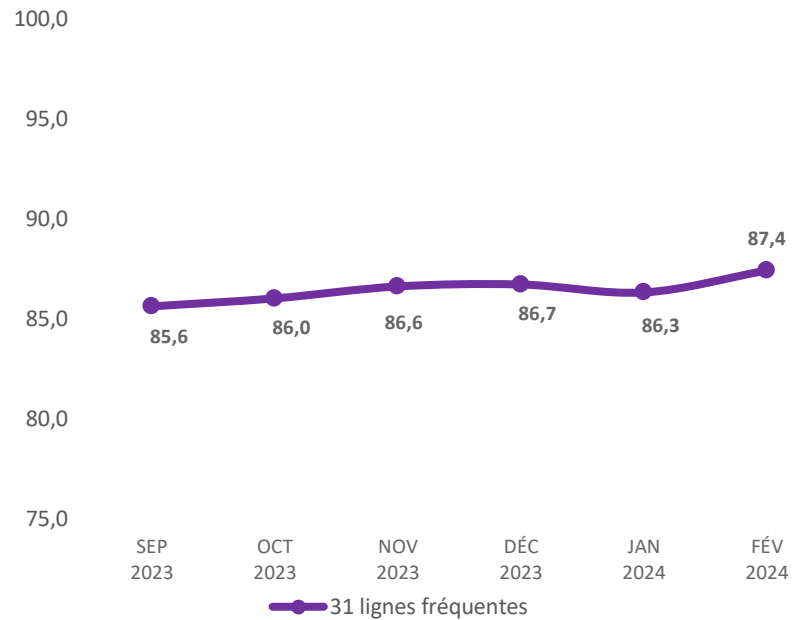




Bus

Intervalles de passage qui respectent le 12 min

En %

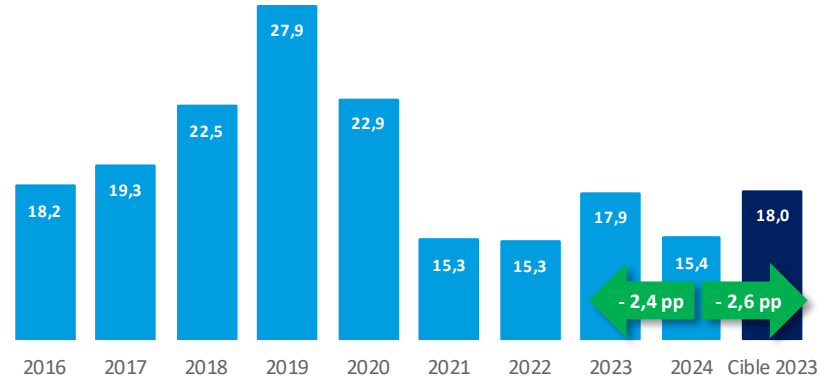
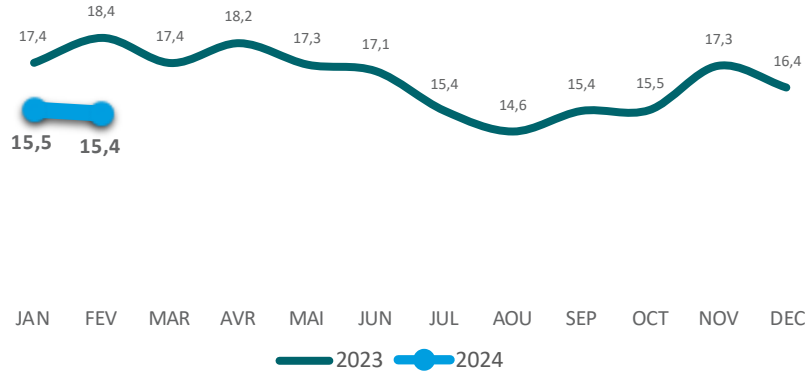




Bus

Taux d'immobiles

En %



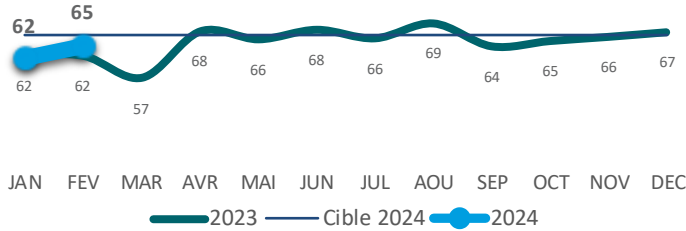
Expérience client

En %



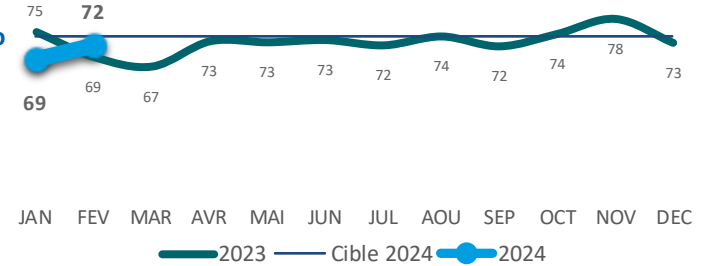
STM

Cible 67 %



Métro

Cible 74 %



Perceptions globales de la STM

La STM est une entreprise crédible	59%
Le sentiment de sécurité (élevé) actuel à l'égard du réseau de la STM	57%
Je suis fier d'utiliser la STM	57%
La STM est transparente et digne de confiance	46%
La STM se soucie de ses clients	42%
La STM est bien gérée	39%
La STM est représentée positivement dans les médias	36%
Les gens de mon entourage parlent en bien de la STM	34%

Suggestions d'amélioration

Augmenter la fréquence des bus	25%
Améliorer la sécurité	20%
Améliorer la fiabilité du métro	15%
Augmenter la fréquence du métro	14%
Agir sur les comportements dérangeants	14%

Raisons d'insatisfaction

Propreté	24%
Entassement	22%
Fréquence de passage	20%
Perturbation de service	20%
Présence de personnes vulnérables et comportements dérangeants	17%

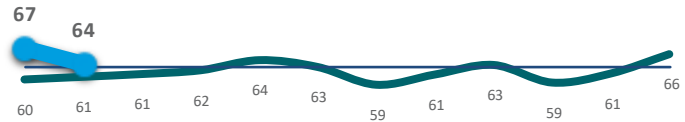
Expérience client (suite)

En %



Bus

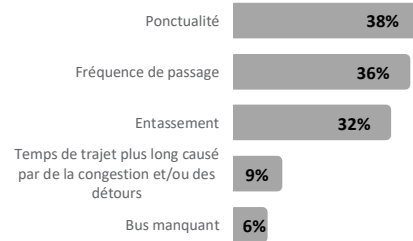
Cible 63 %



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

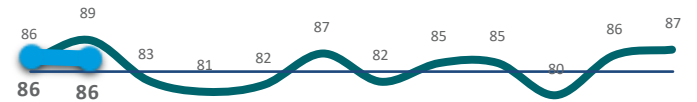
— 2023 — Cible 2024 ● 2024

Raisons d'insatisfaction



TA

Cible 84 %



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

— 2023 — Cible 2024 ● 2024

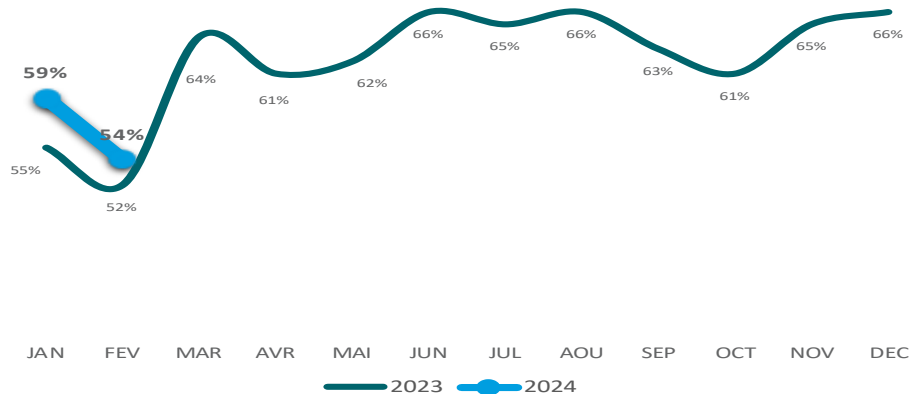


Bus

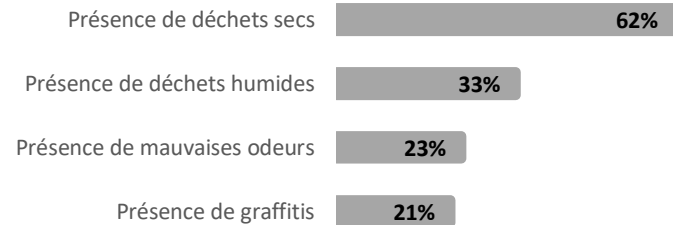
Indice de propreté bus

En %

Proportion de satisfaction élevée (8+/10)



Raisons d'insatisfaction

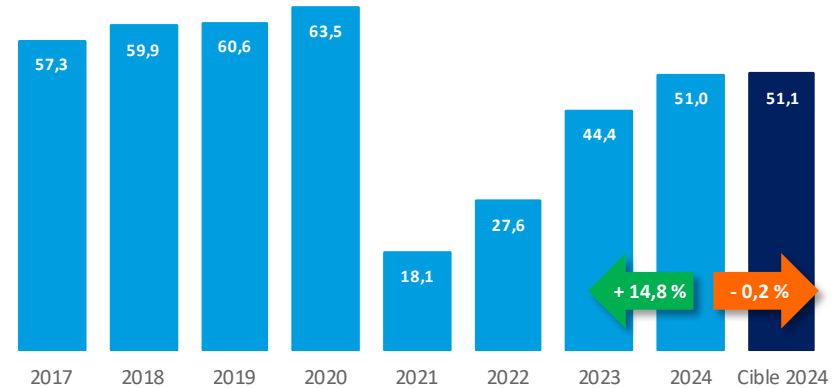
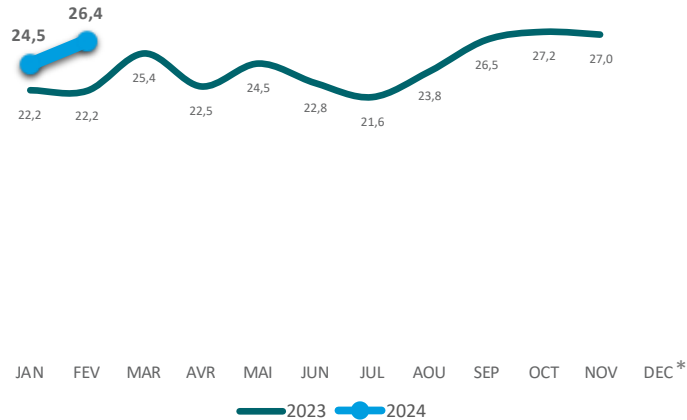




Achalandage basé sur la validation

En millions

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

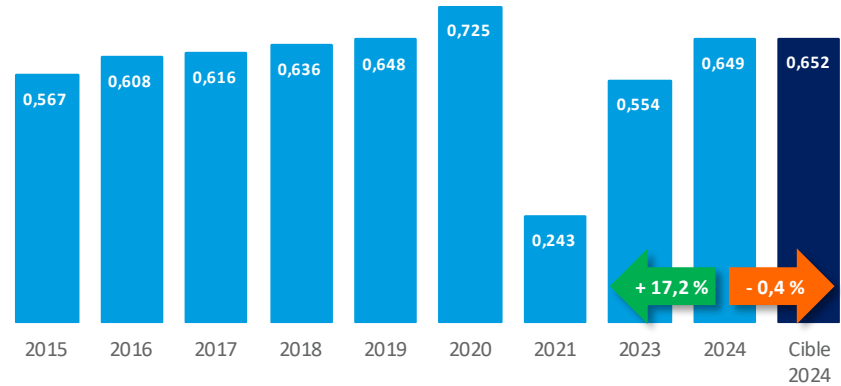
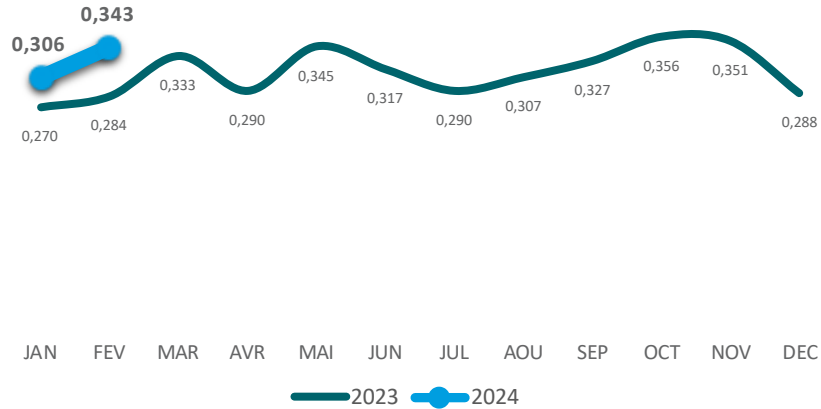


* Les résultats de décembre 2023 seront disponibles après la fermeture de l'exercice financier 2023.



Déplacements

En millions

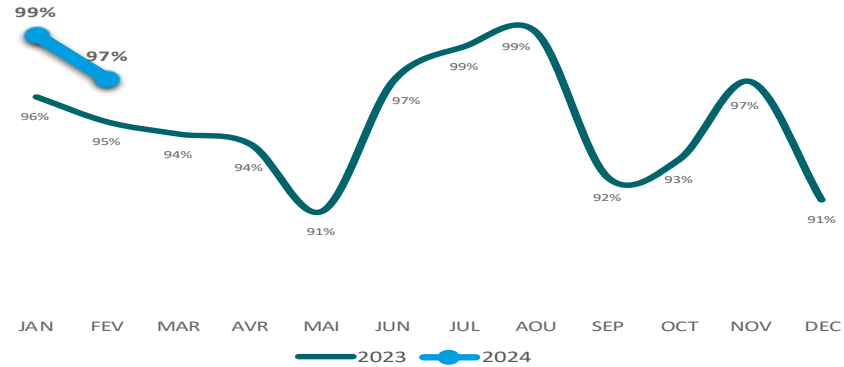




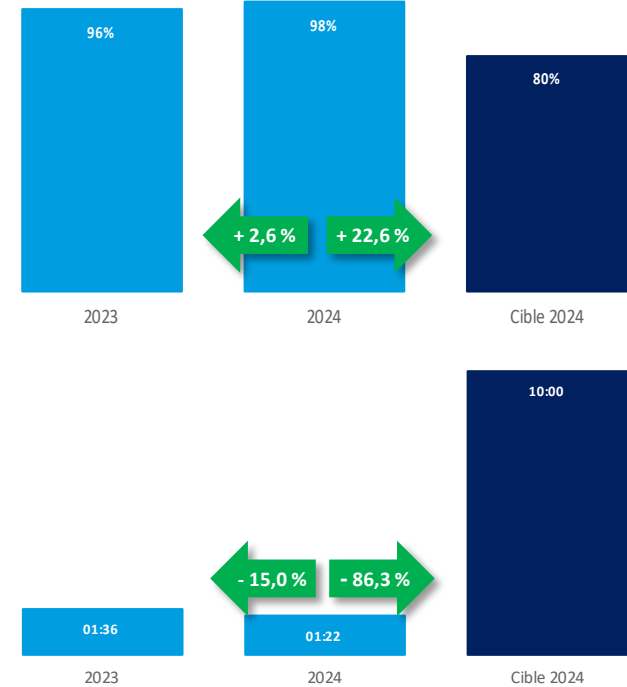
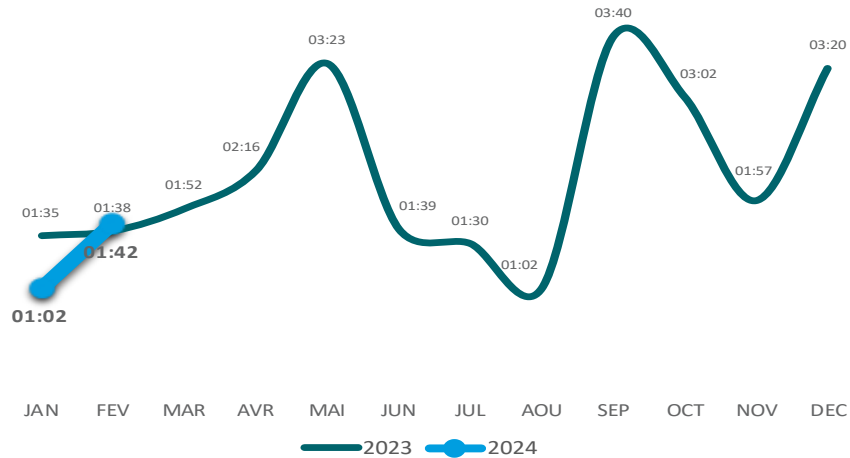
TA

Réservations

Niveau de service



Temps d'attente

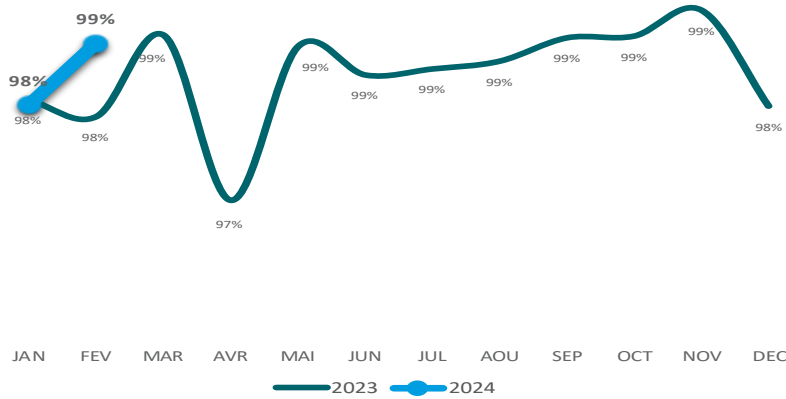




TA

Info-déplacements

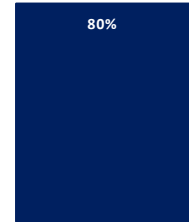
Niveau de service



2023



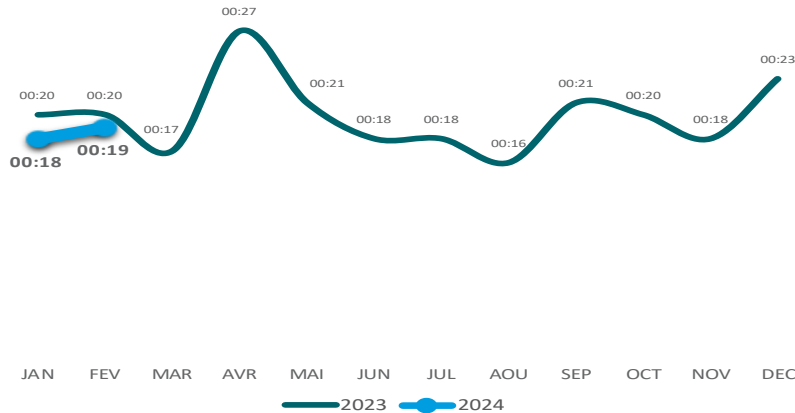
2024



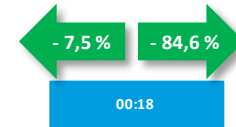
Cible 2024

+ 0,4 % + 23,2 %

Temps d'attente



2023



2024



Cible 2024

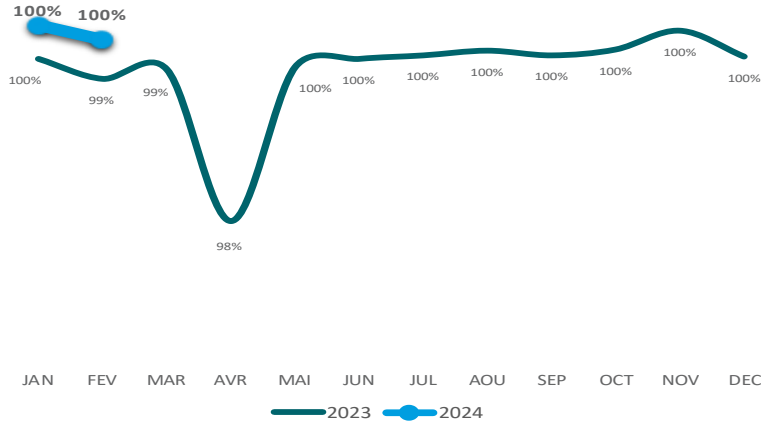
- 7,5 % - 84,6 %



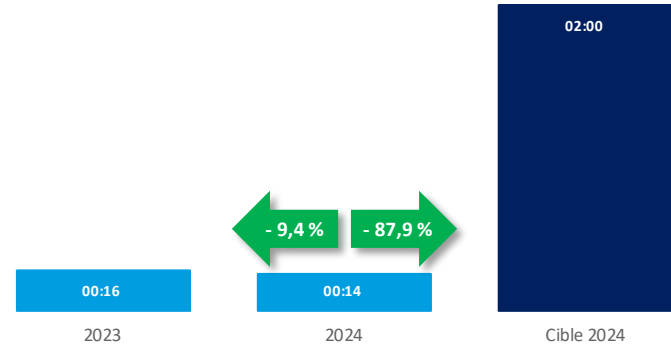
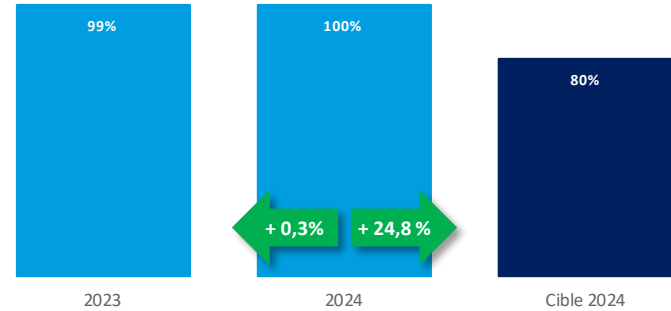
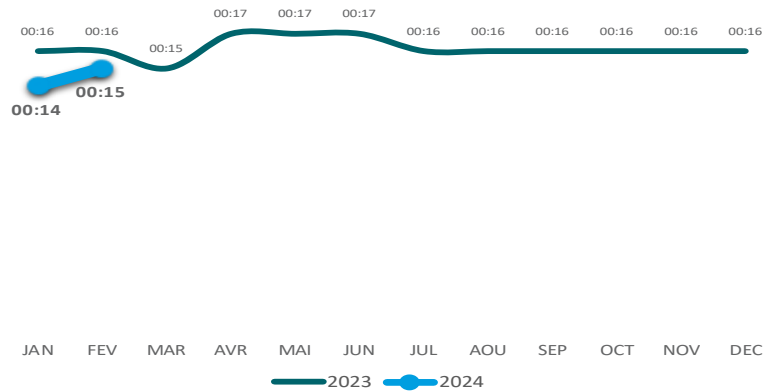
TA

Annulations

Niveau de service



Temps d'attente





Taux d'absentéisme

En %

