

Principaux indicateurs et résultats au 31 mai 2020



Présentation au CA
2 juillet 2020



Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 mai 2020

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2020	Cible 2020		2019	
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison (km)	%	100,0	99,0	●	100,1	■
		Bus – Taux de livraison (km)	%	99,50	99,40	●	98,03	●
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	1,043	1,901	■	1,822	■
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	1 885	-		2 101	●
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	398	-		375	■
		Méto – Incidents + 5 min. par million de km	Nb	10,9	10,5	■	10,0	■
		Bus – Ponctualité	%	83,2	78,0	●	78,8	●
		TA – Ponctualité	%	84,2	80,0	●	81,2	●
		STM – Plaintes	Nb	13 422	-		24 811	●
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	203,1	-		210,7	●
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	98	-		222	●
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,71	-		0,81	●

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 mai 2020

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2020	Cible 2020		2019	
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	%	80,9	83,0	■	85,6	■
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Méetro – Offre de service (en millions)	Km	36,4	38,4	■	37,7	■
		Bus – Offre de service (en millions)	Km	35,0	37,0	■	35,7	■
		Achalandage STM (déplacements)						
		Calculé sur les revenus (en millions)	Nb	116,1	200,5	■	196,4	■
		Provenant des validations (en millions)	Nb	92,4	161,3	■	157,6	■
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global)	%	8,55	8,50	■	8,64	●
		Excédent (en millions)	\$	0,0	0,0		1,8	
		TA – Coût complet par déplacements	\$	30,20	22,31	■	22,52	■

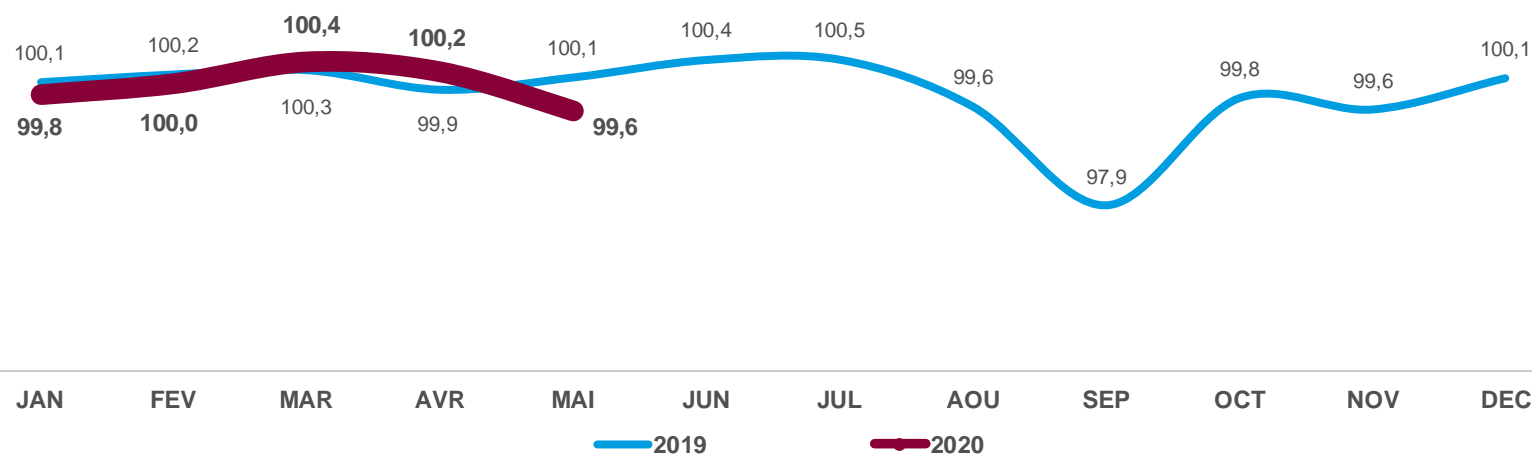


Principaux indicateurs STM

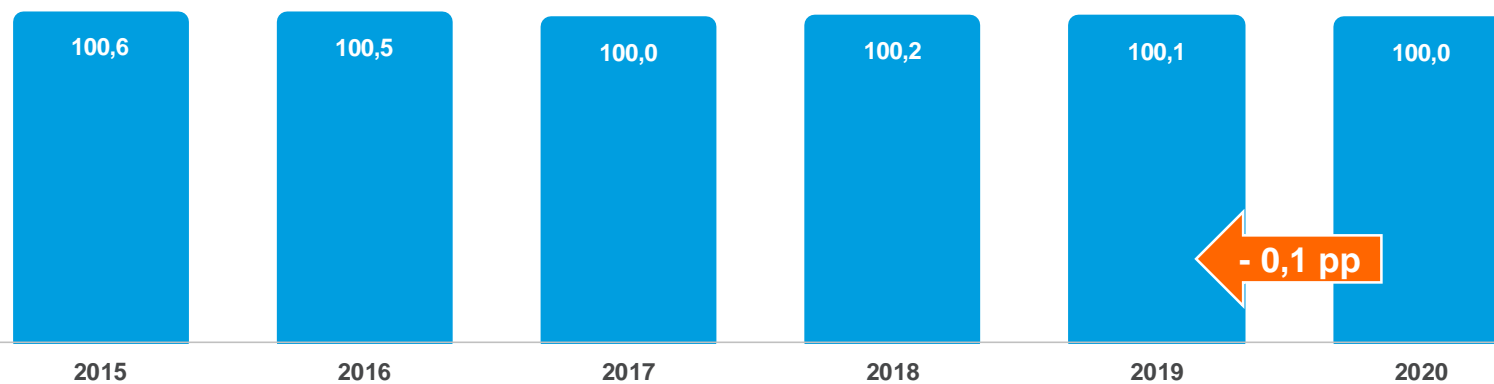
Méto - Taux de livraison

En %

Résultats au 31 mai



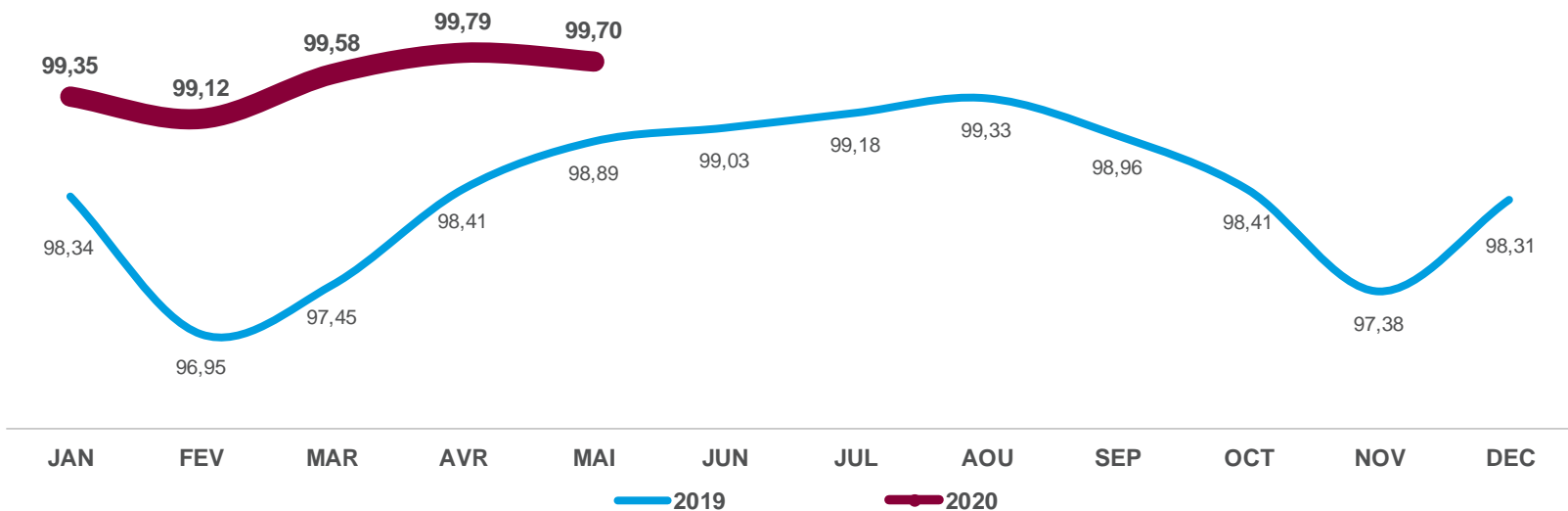
Résultats cumulatifs



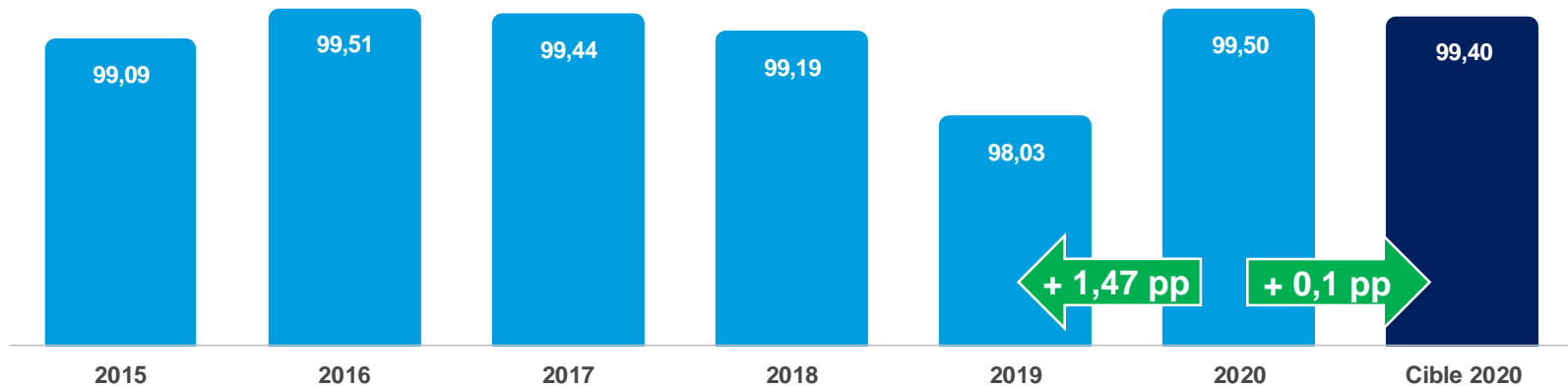
Bus - Taux de livraison

En %

Résultats au 31 mai



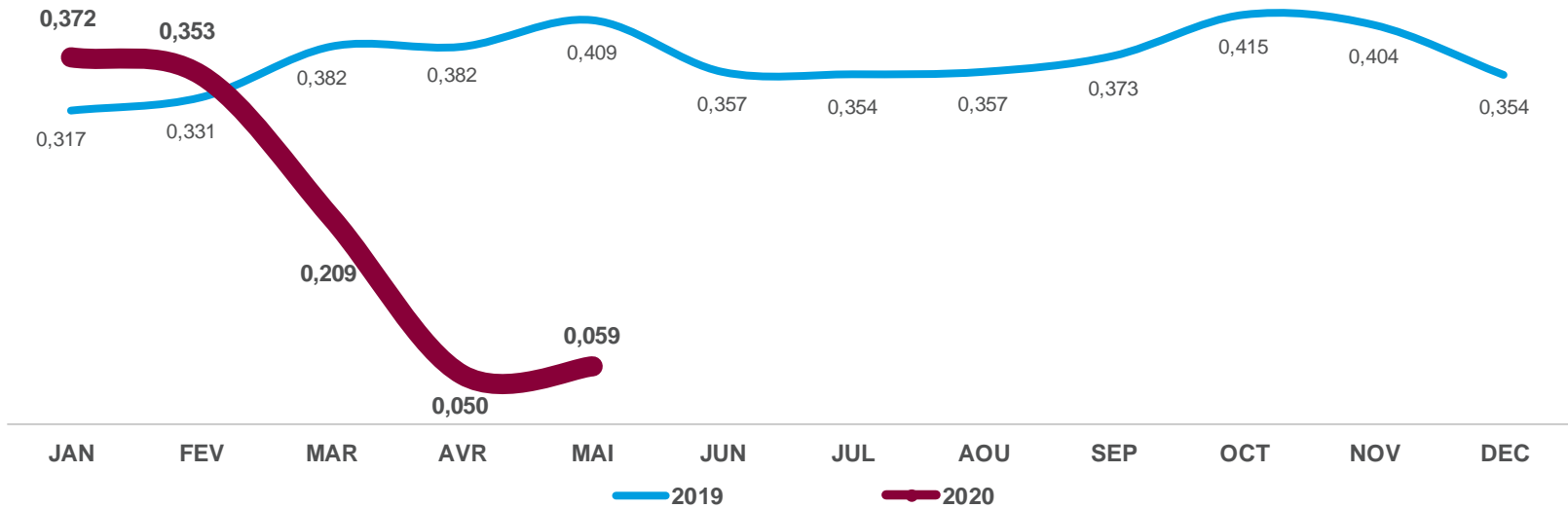
Résultats cumulatifs



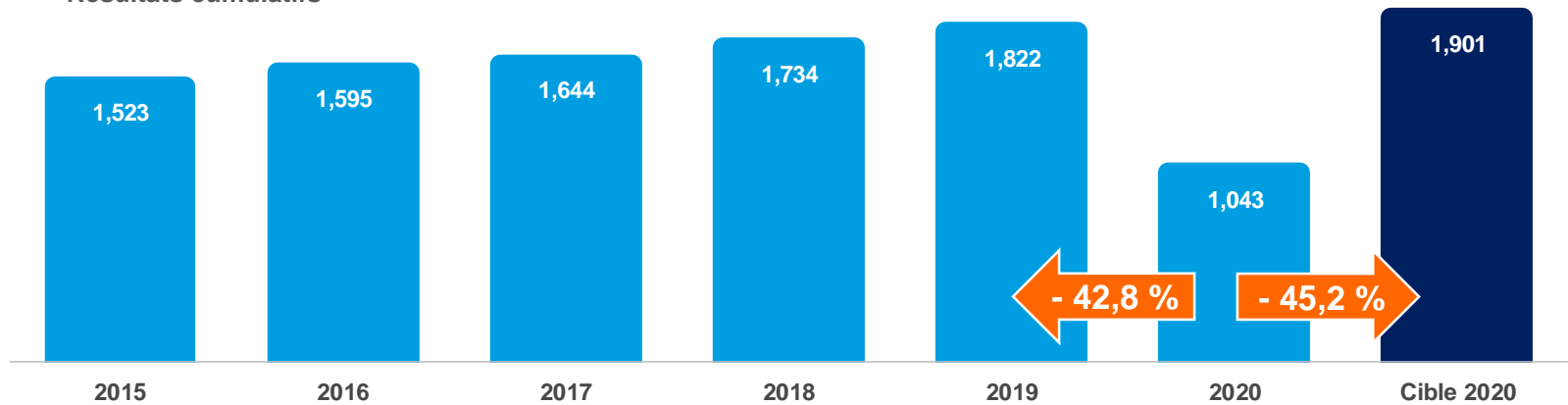
TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 mai



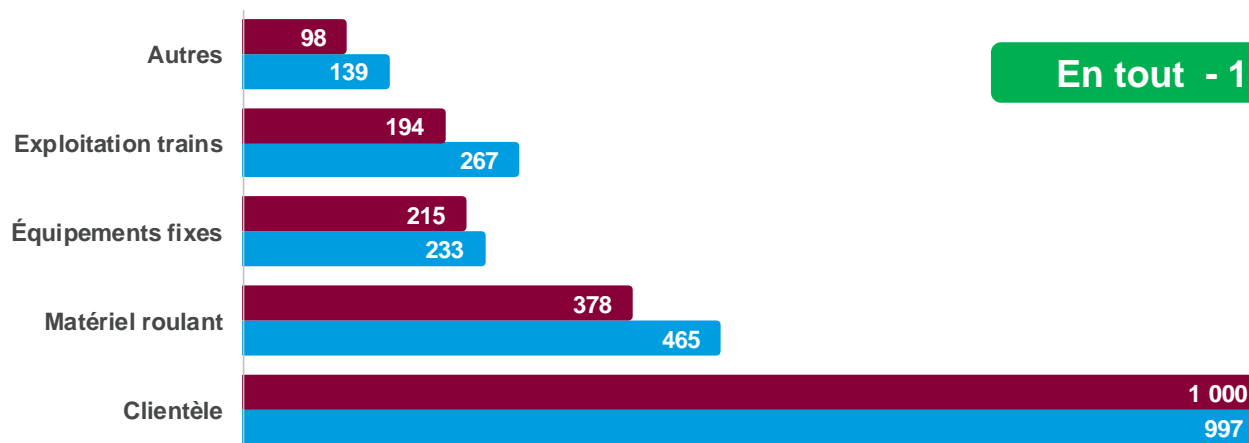
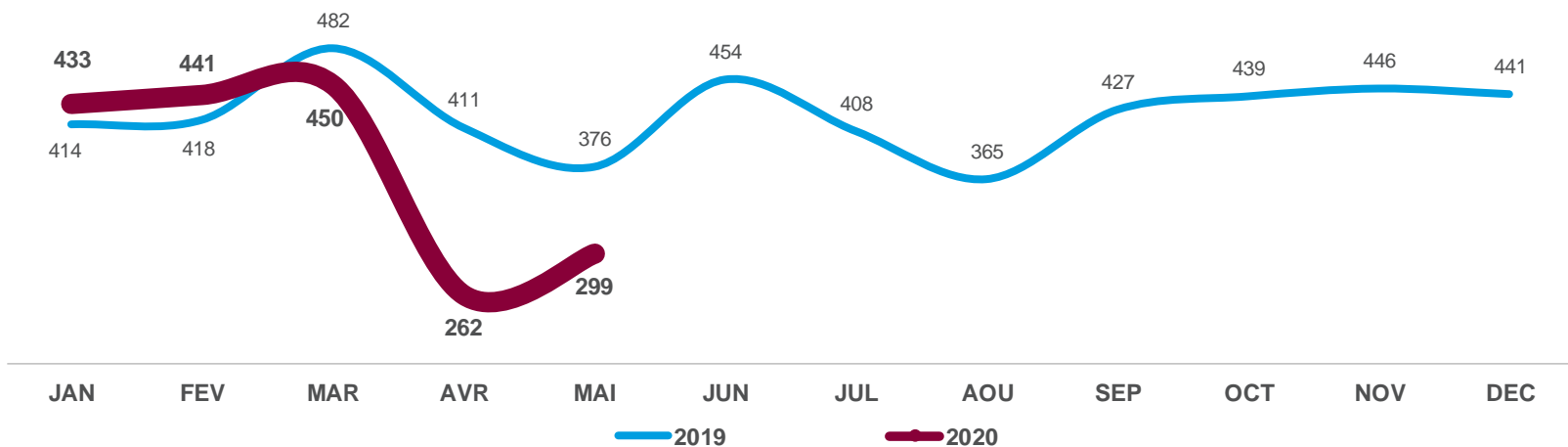
Résultats cumulatifs



Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 mai

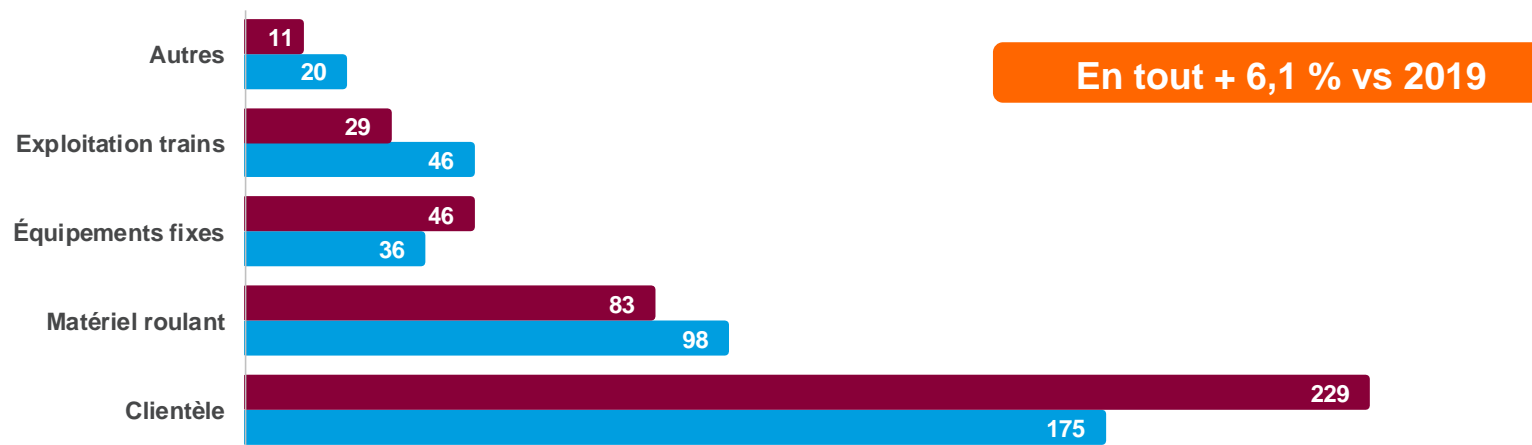
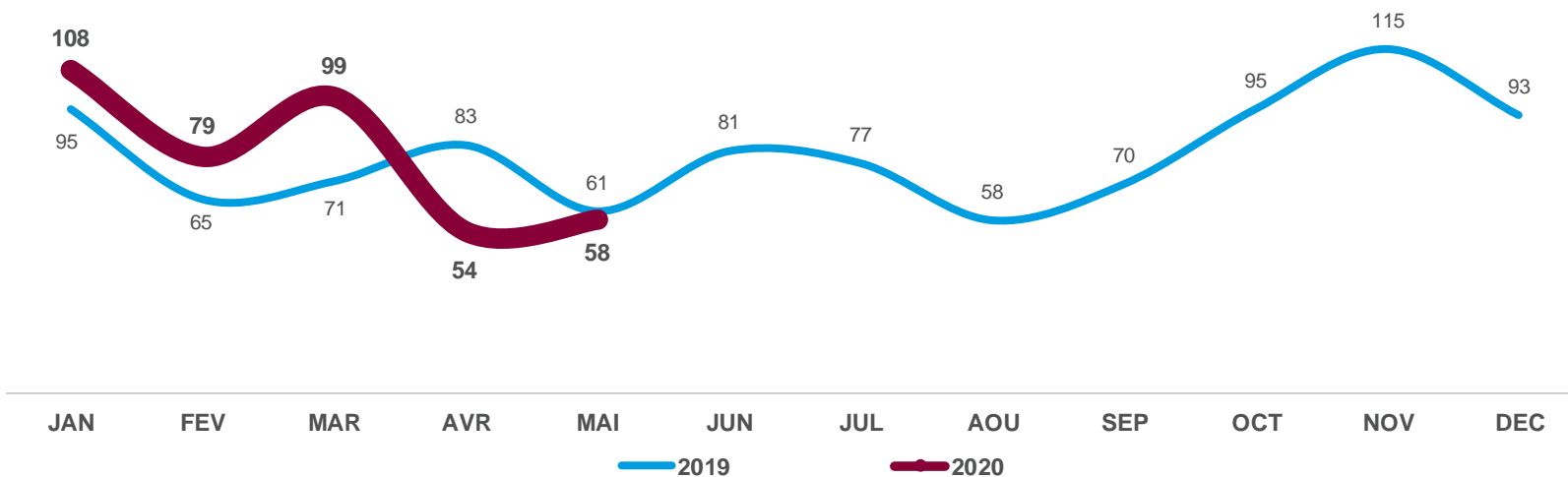


En tout - 10,3 % vs 2019

Méto - Incidents 5 minutes et +

En nombre

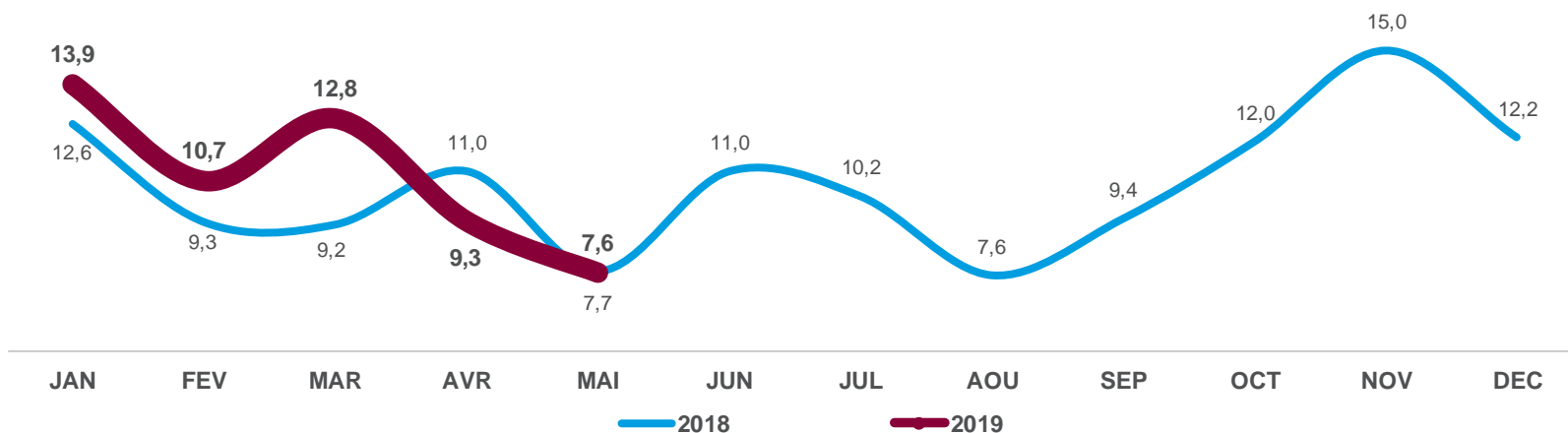
Résultats au 31 mai



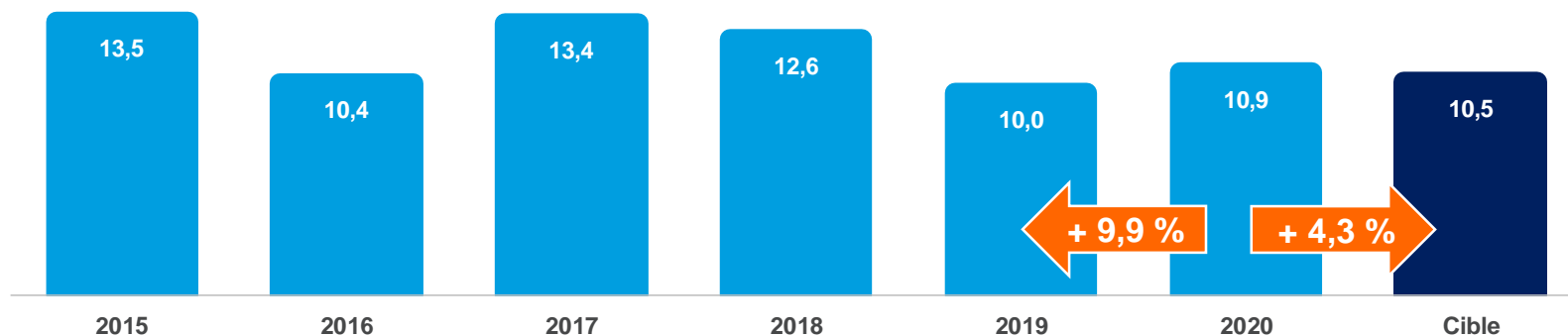
Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 mai



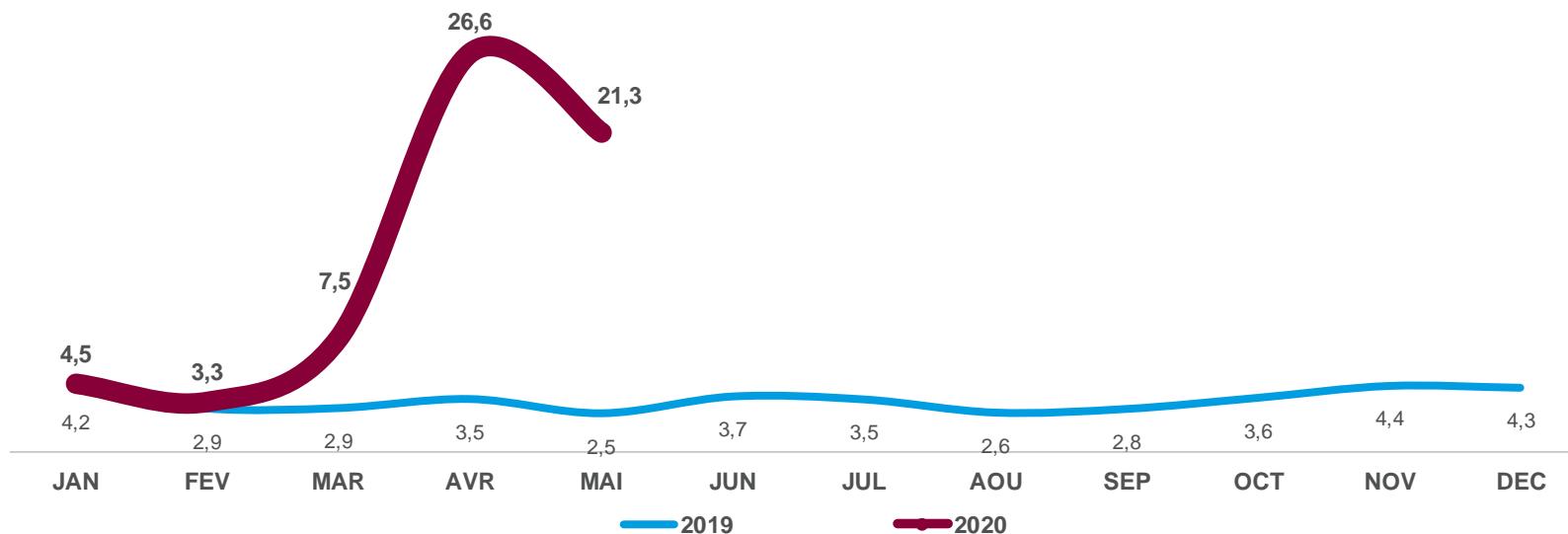
Résultats cumulatifs



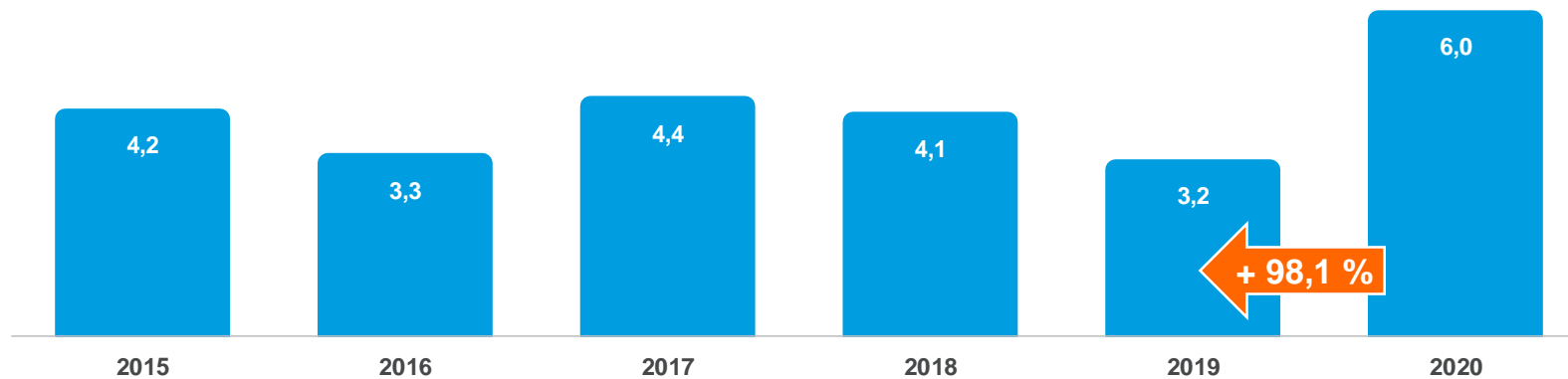
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 mai

Mois courant

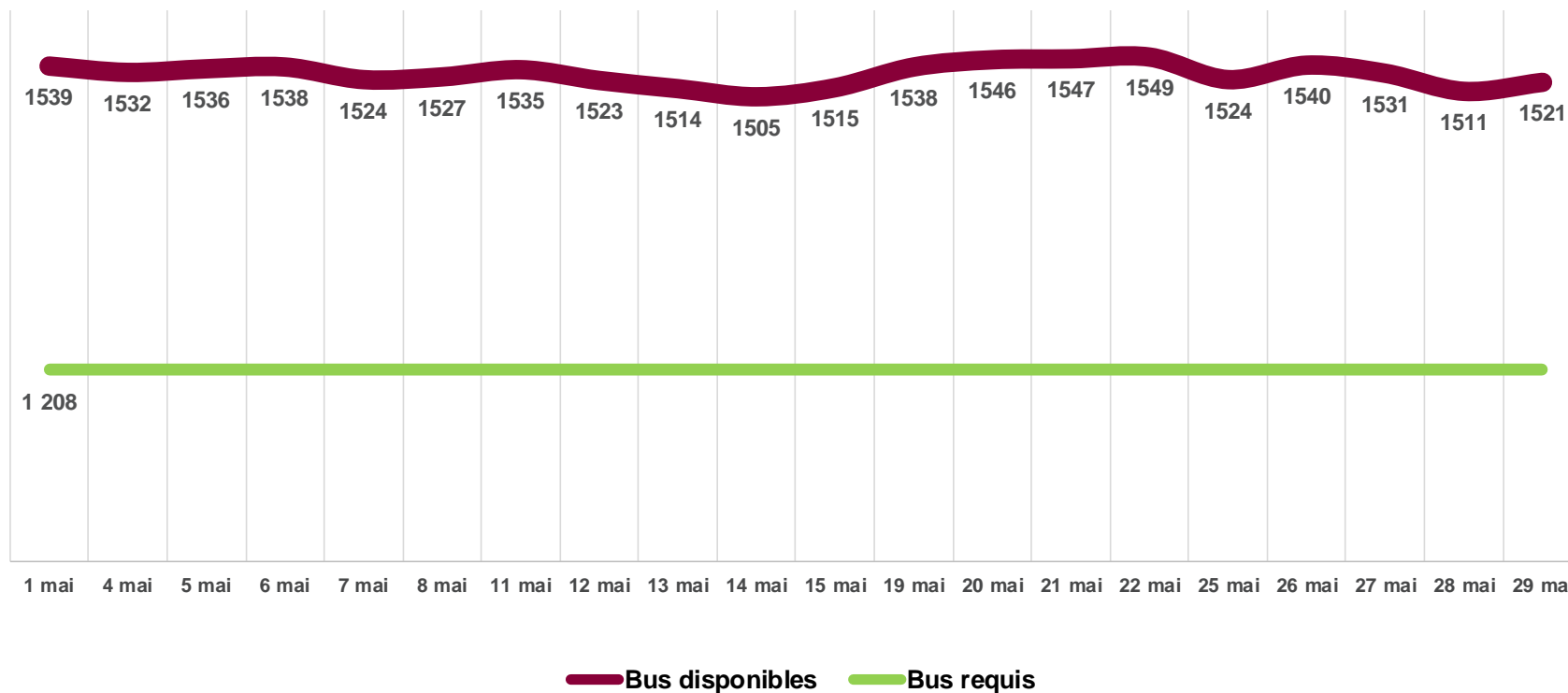
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	98,0 % 5 minutes	85,9 % 5 minutes	95,3 % 5 minutes	86,7 % 5 minutes
Orange	97,3 % 5 minutes	86,0 % 5 minutes	91,5 % 5 minutes	80,3 % 5 minutes
Jaune	89,2 % 5 minutes	98,4 % 10 minutes	89,7 % 5 minutes	98,6 % 10 minutes
Bleue	97,5 % 5 minutes	87,9 % 7 minutes	87,6 % 5 minutes	87,3 % 5 minutes
Cible	90 %	90 %	90 %	90%

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 mai

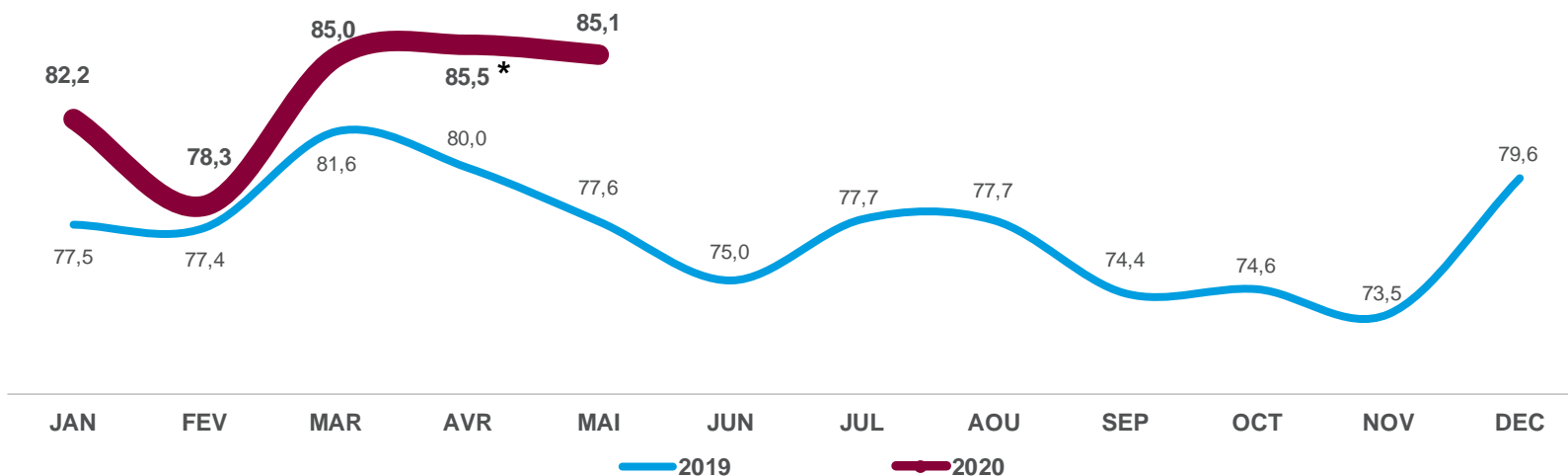
Pointe AM – jours ouvrables



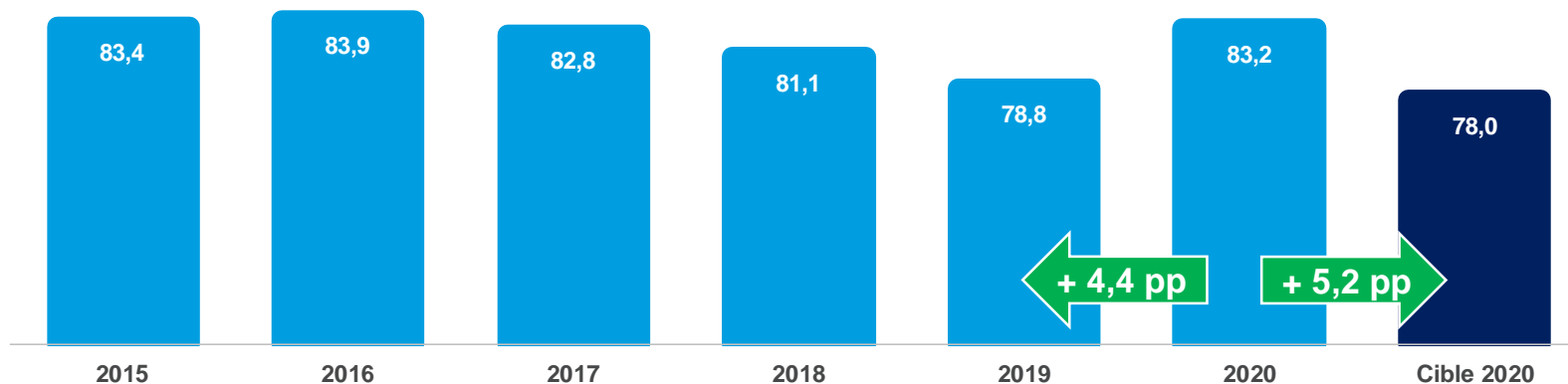
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs

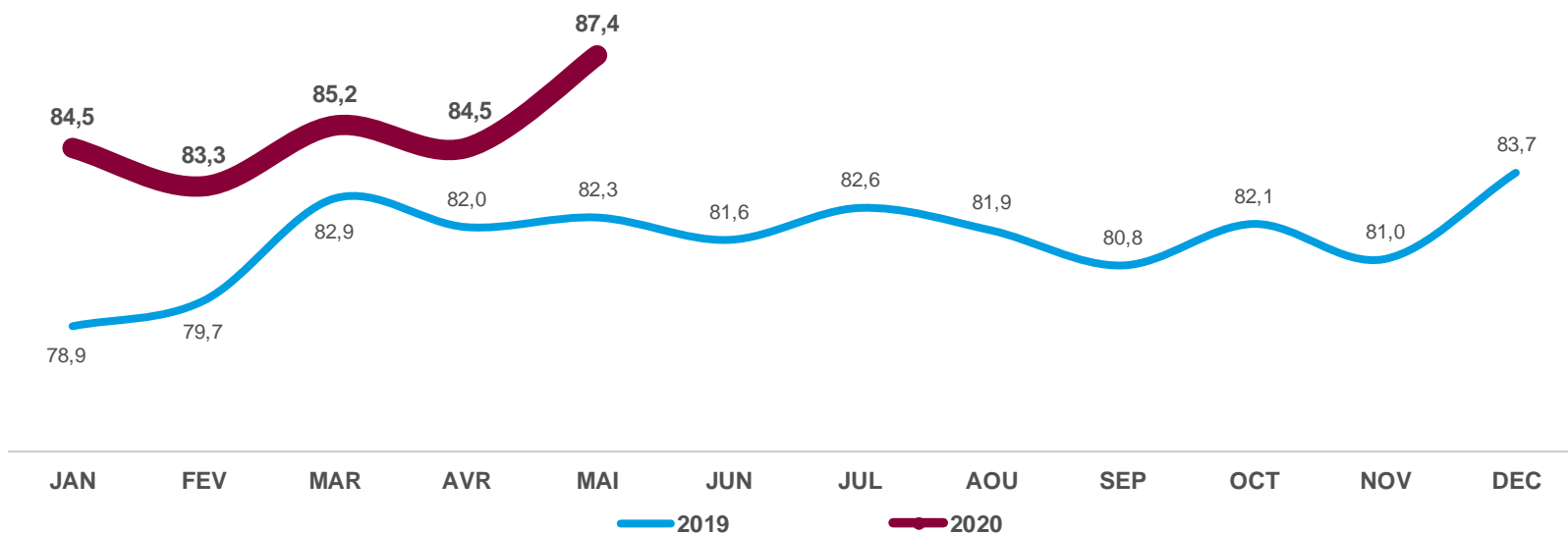


* Des contraintes techniques font en sorte que le calcul de ponctualité n'est pas disponible pour les 4 premières semaines d'avril. Dans le contexte de la Covid, le calcul de la dernière semaine est jugé représentatif de la ponctualité du mois.

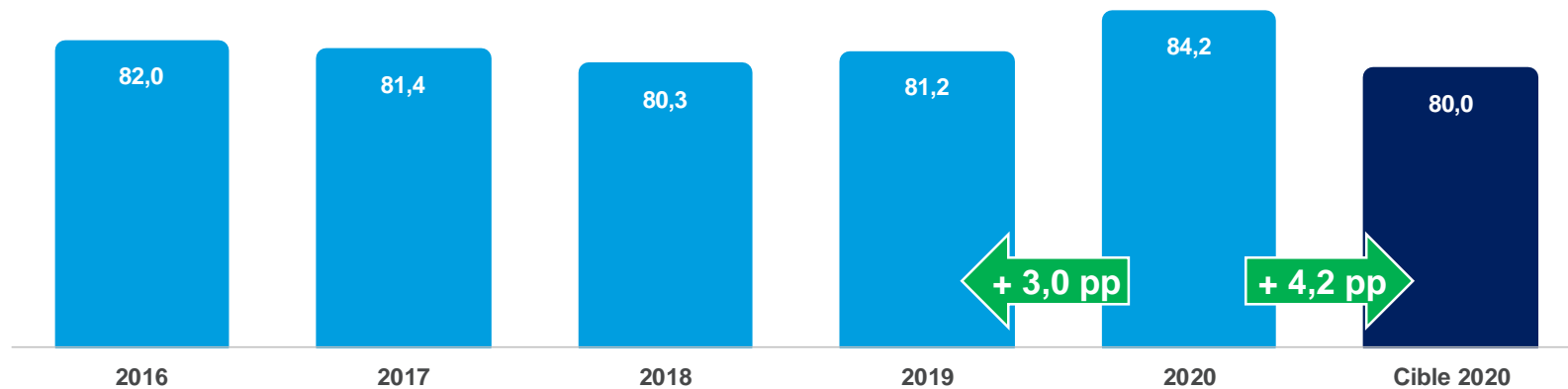
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs

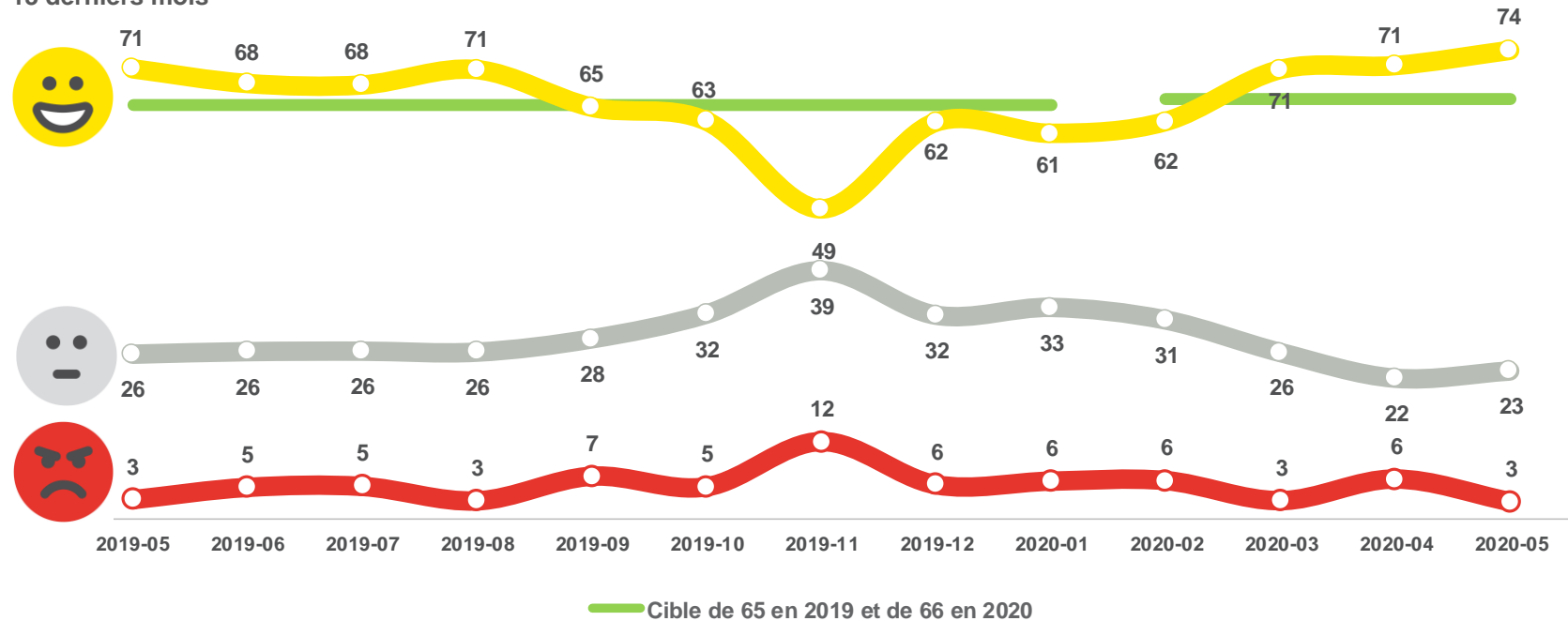


STM - Expérience client

En %

Résultats au 31 mai

13 derniers mois

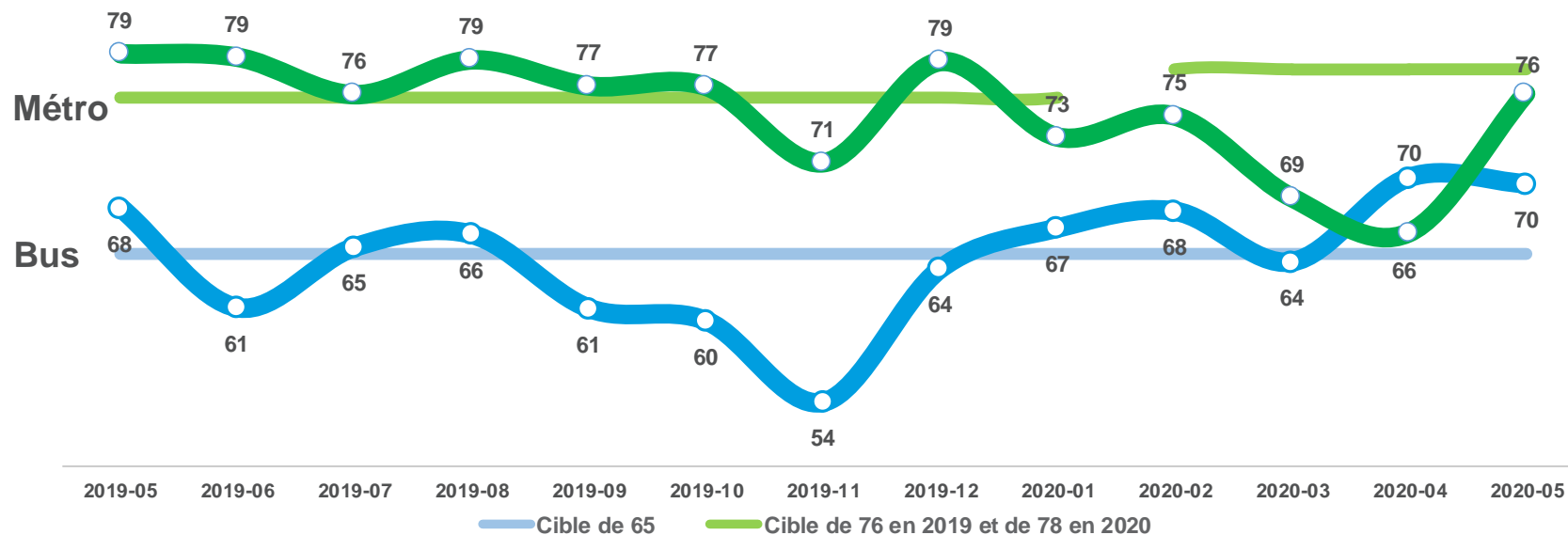


Métro et bus - Expérience client

En %

Résultats au 31 mai

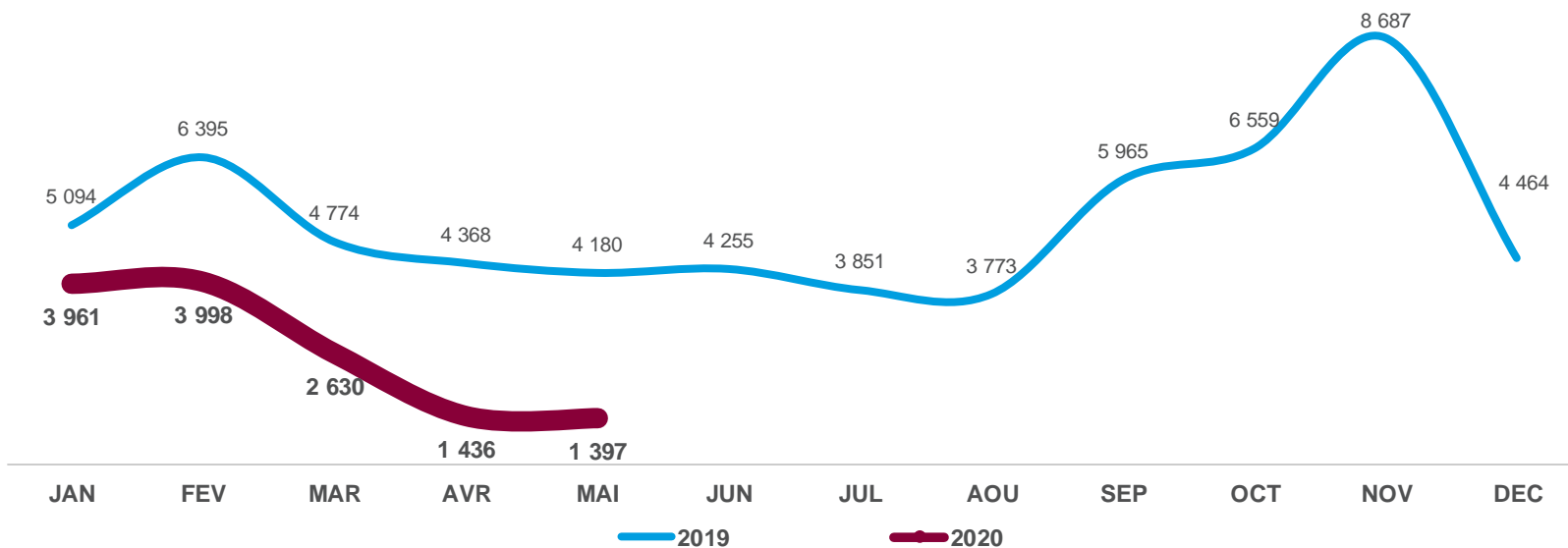
13 derniers mois



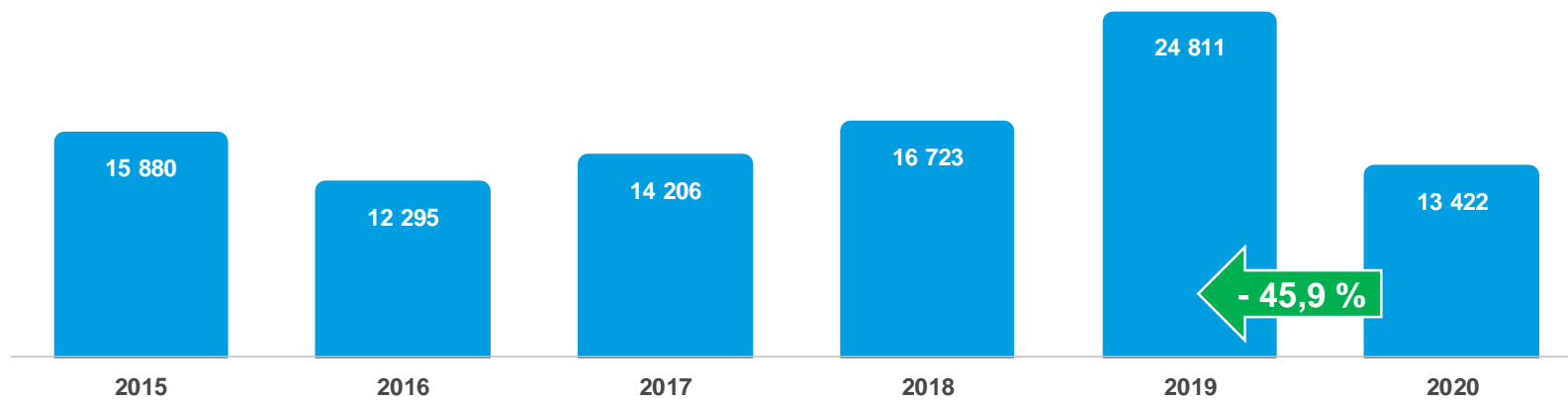
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 mai



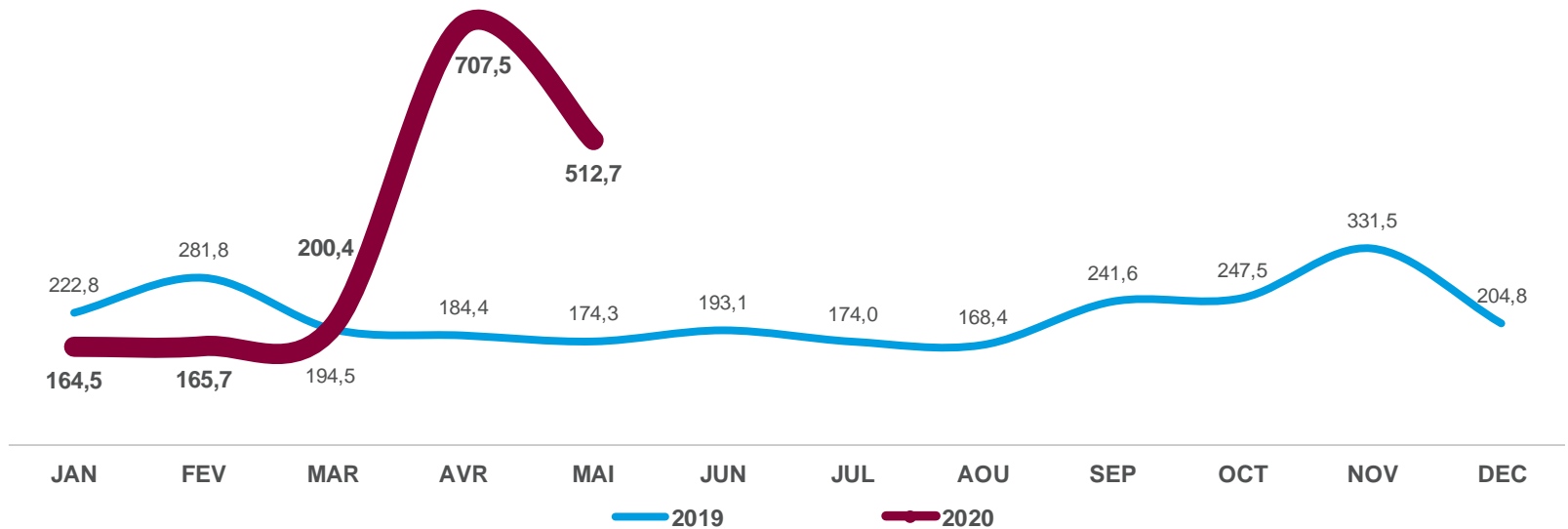
Résultats cumulatifs



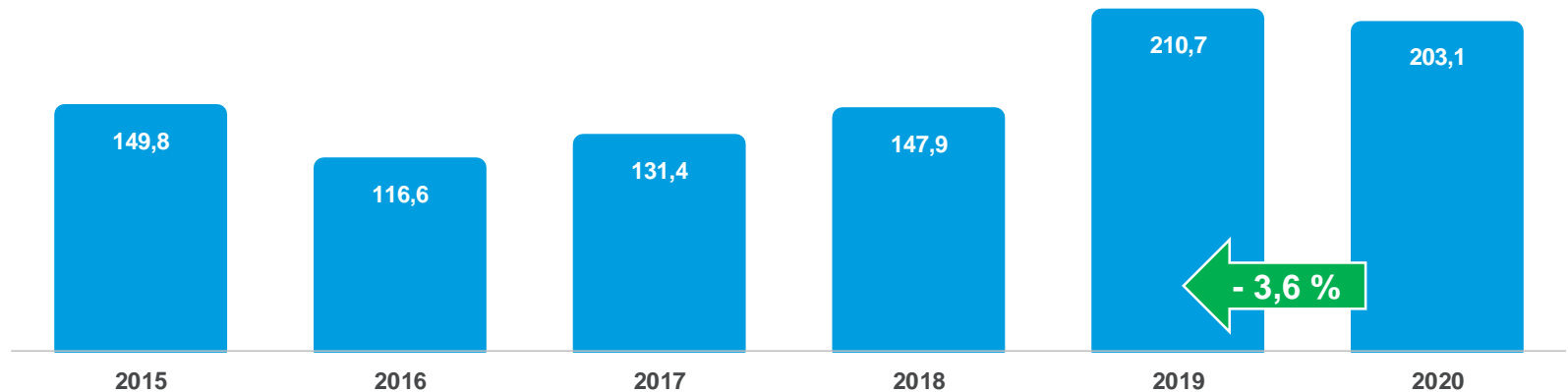
Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 mai



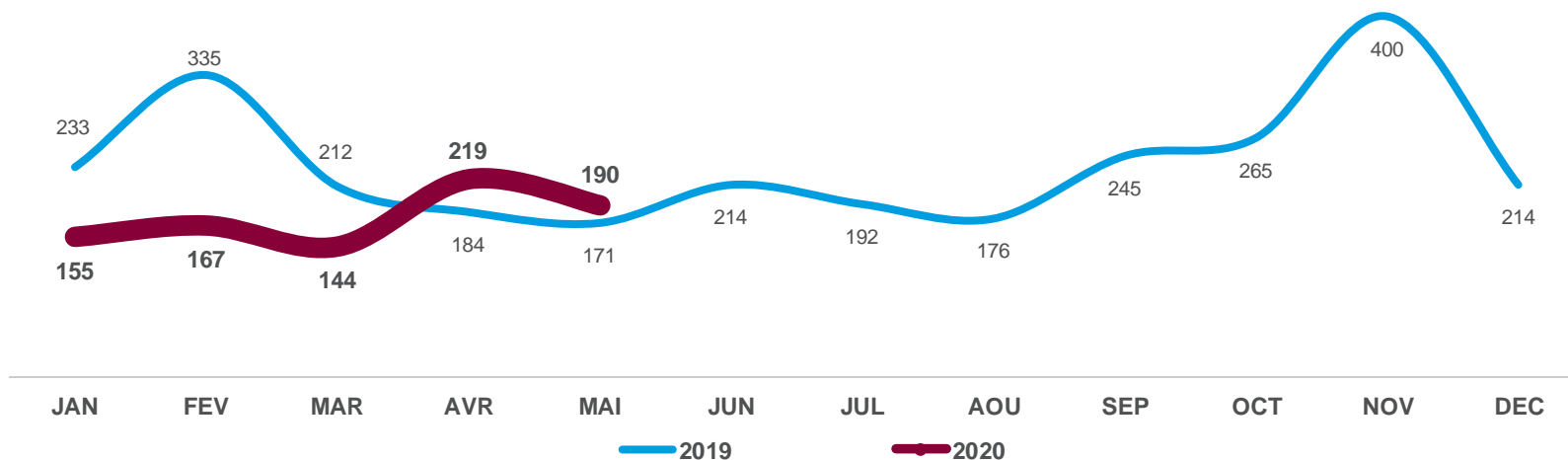
Résultats cumulatifs



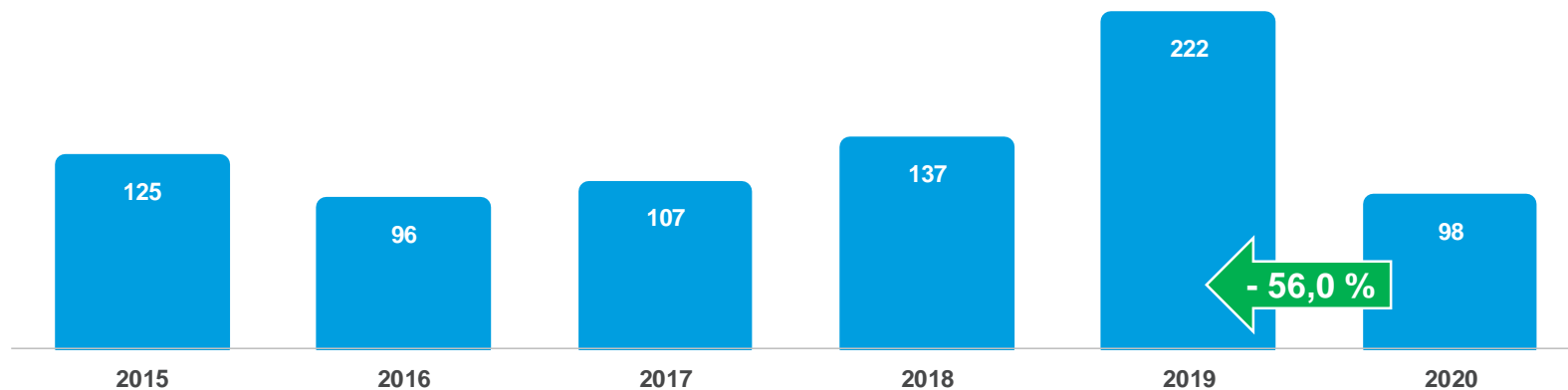
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 mai



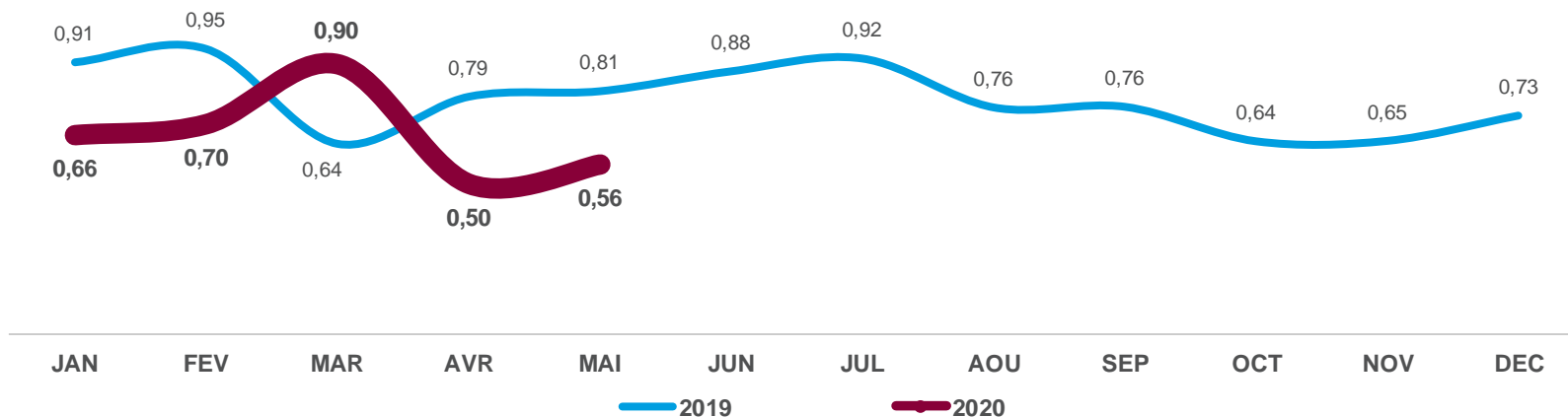
Résultats cumulatifs



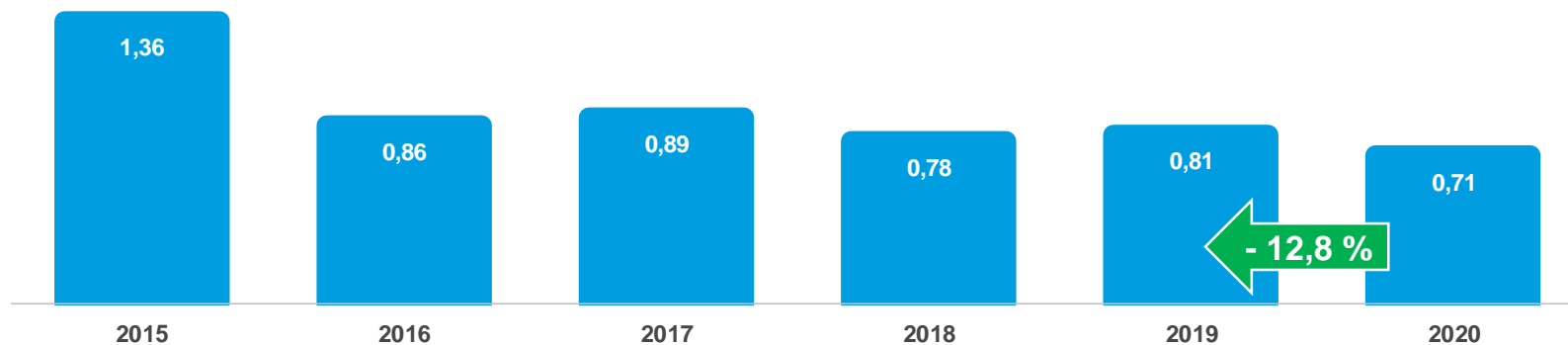
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 mai



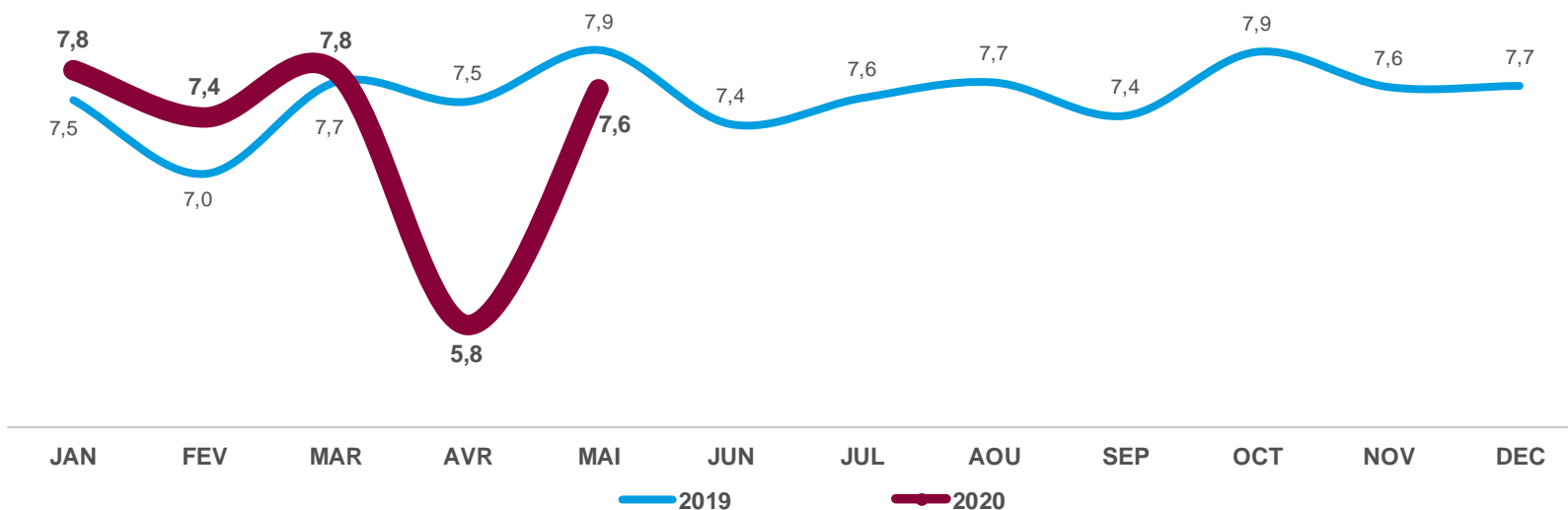
Résultats cumulatifs



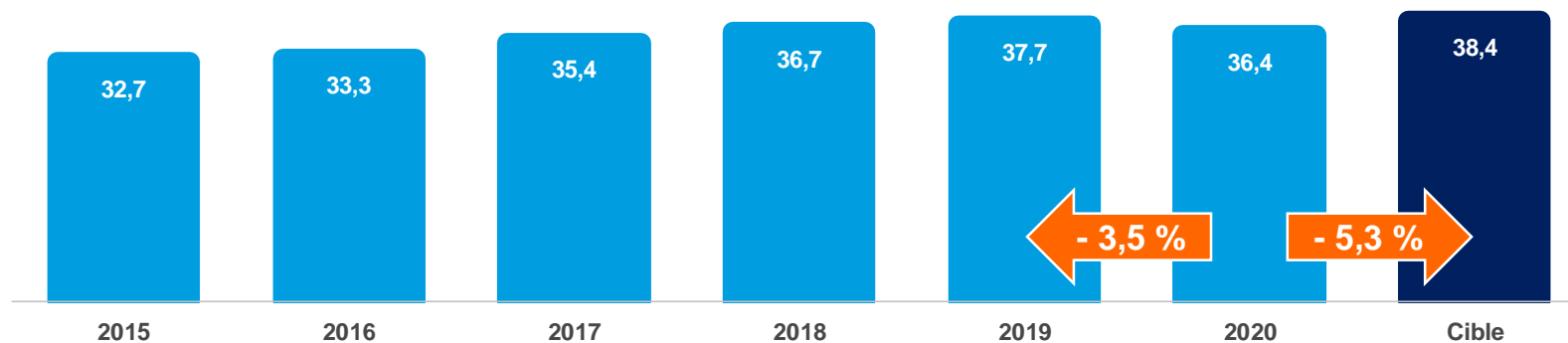
Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 mai



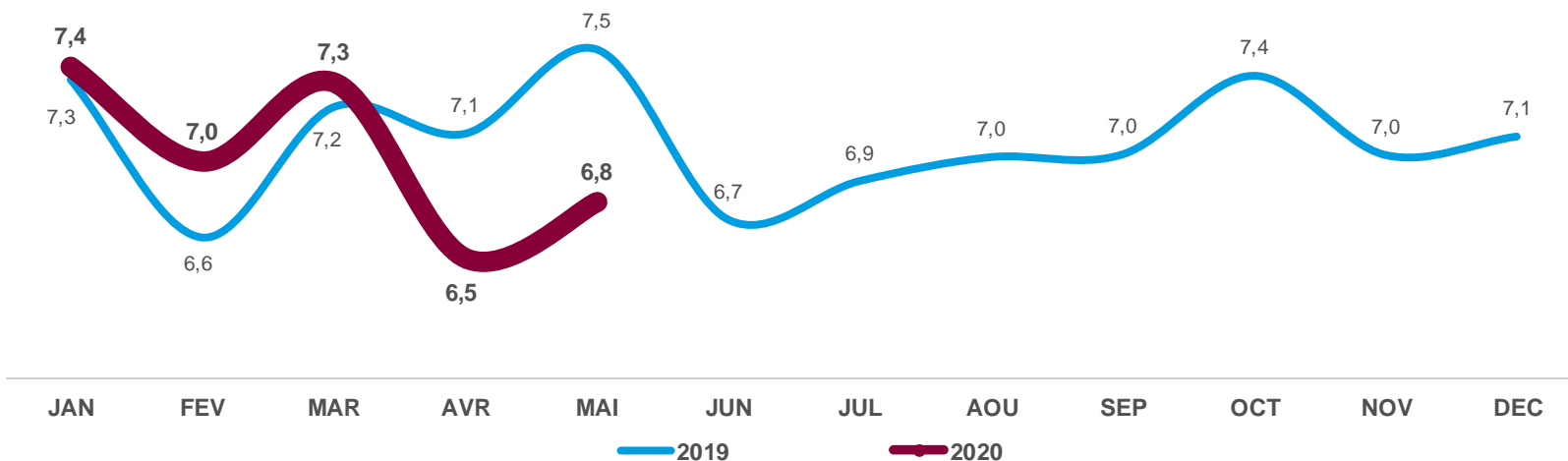
Résultats cumulatifs



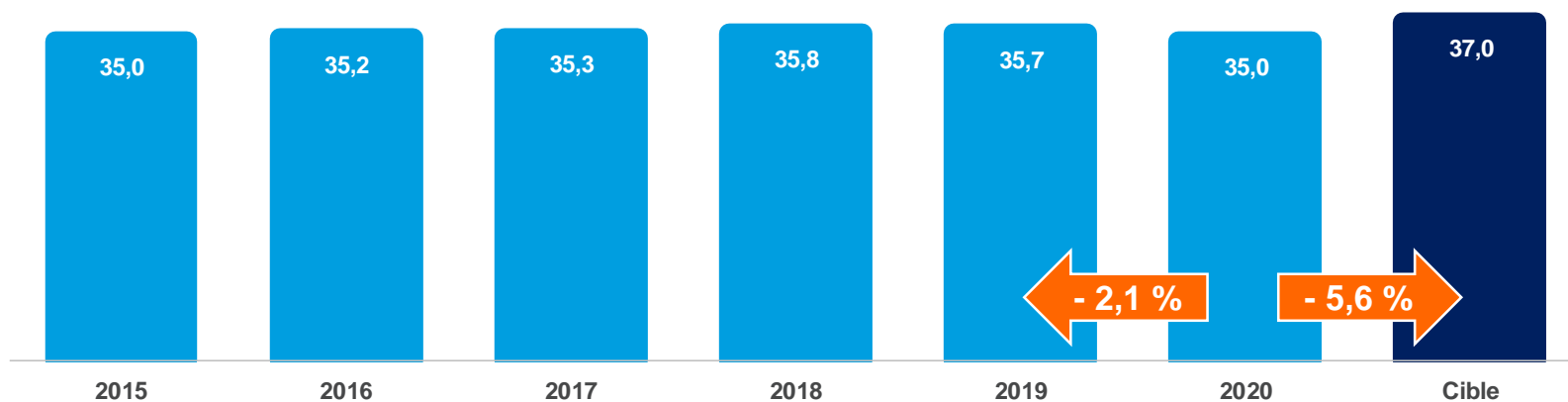
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs

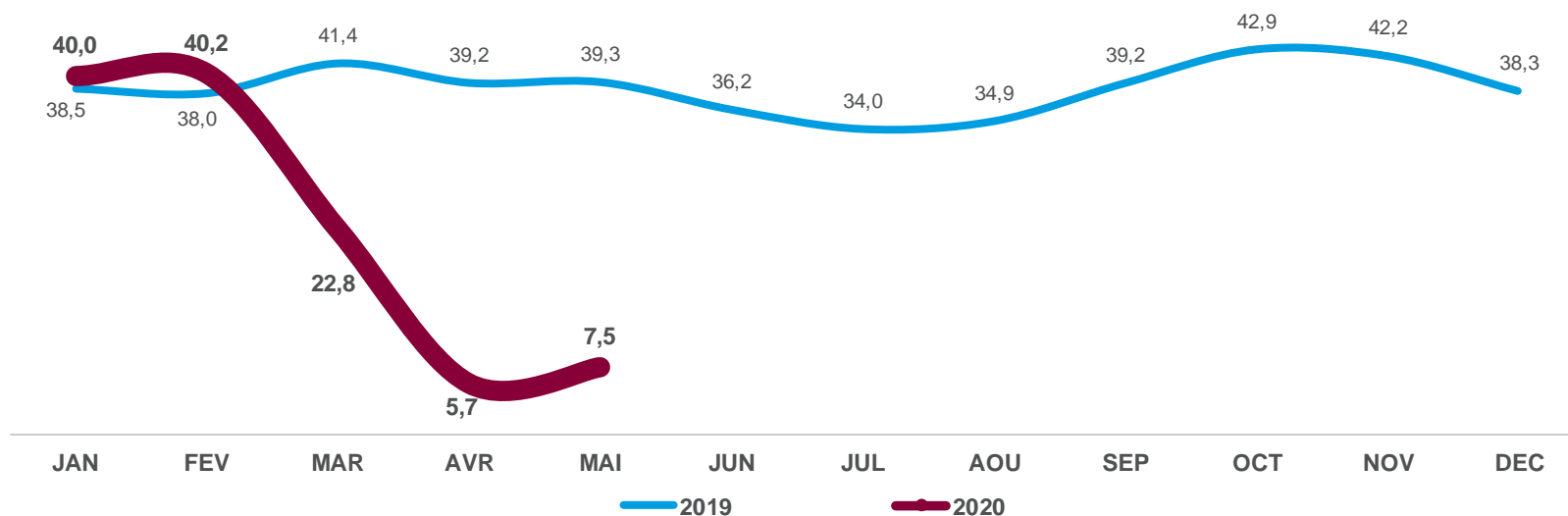


Achalandage STM

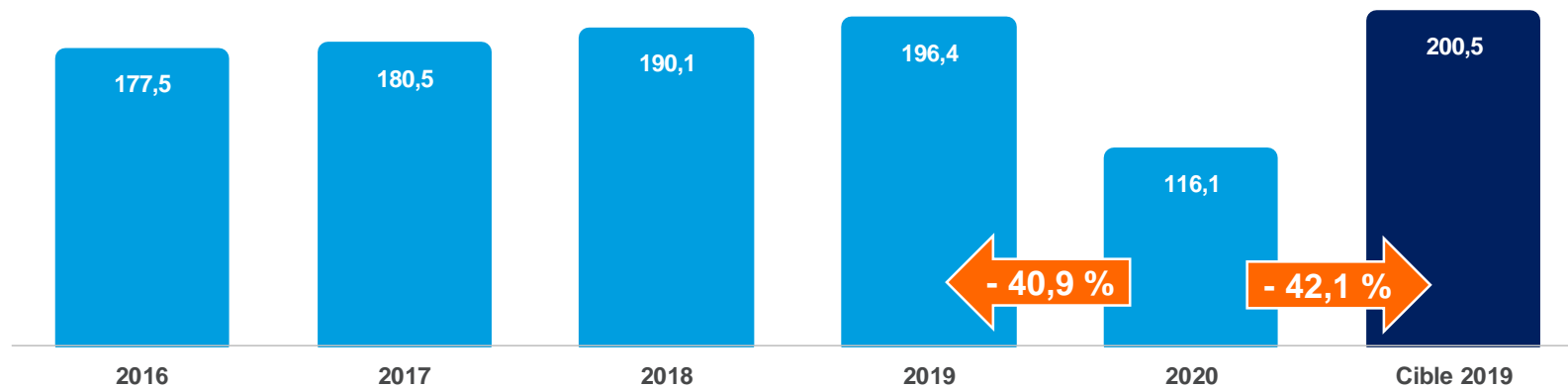
En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

Résultats au 31 mai

La méthodologie consiste à calculer le nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs). On utilise des taux moyens d'utilisation par titre, déterminés par sondage.



Résultats cumulatifs

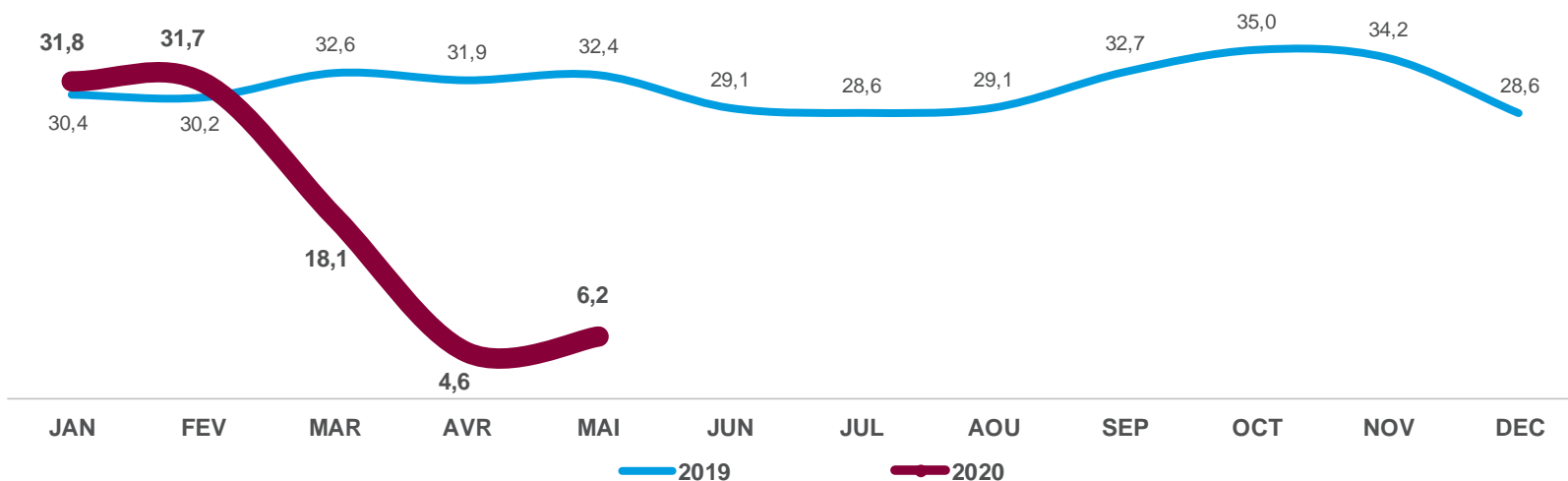


Achalandage OPUS STM

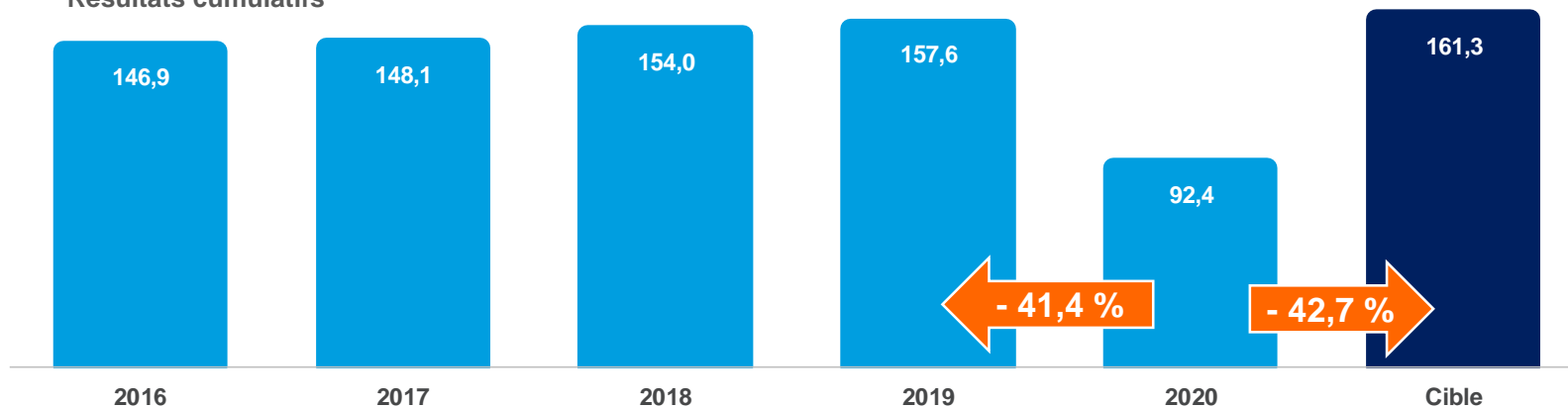
En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

Résultats au 31 mai

Il s'agit d'un indicateur supplémentaire permettant de caractériser de manière plus précise la demande réelle sur le réseau de la STM. La méthodologie consiste à calculer le nombre de déplacements liés à partir des validations des titres sur le réseau de la STM (système OPUS). Cet indicateur est maintenant utilisé officiellement depuis le rapport d'activité 2018. Les résultats sont sujets à ajustements suite à des remontées de données tardives.



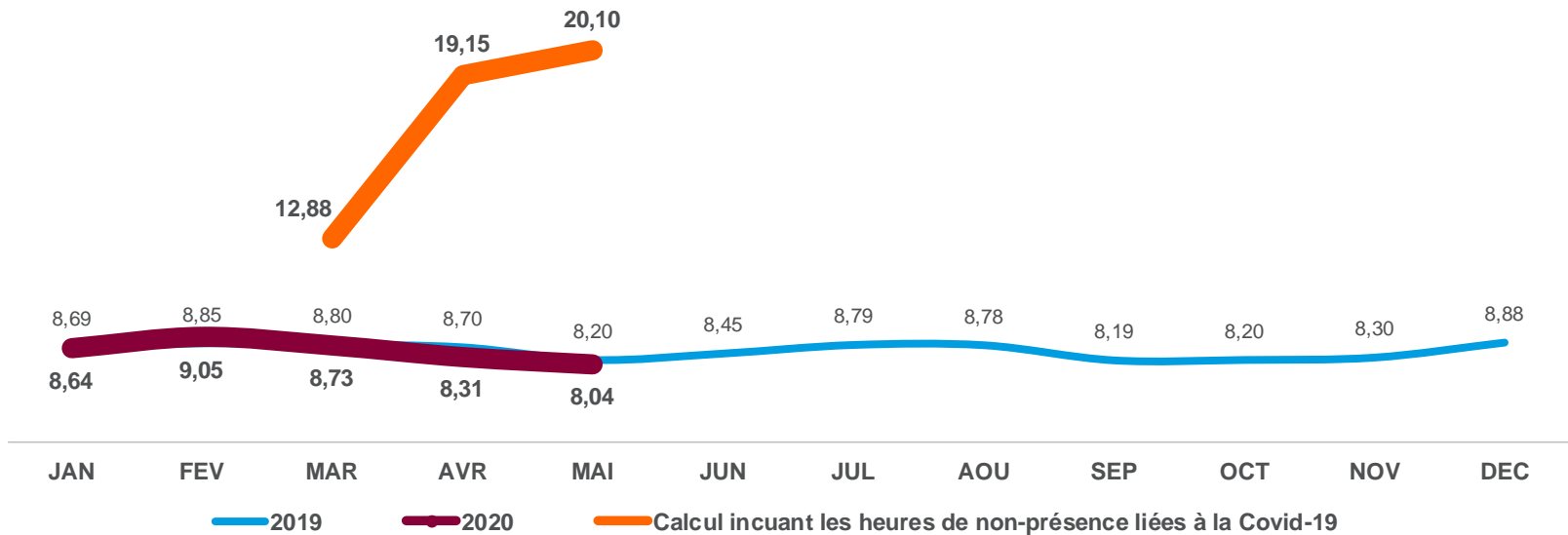
Résultats cumulatifs



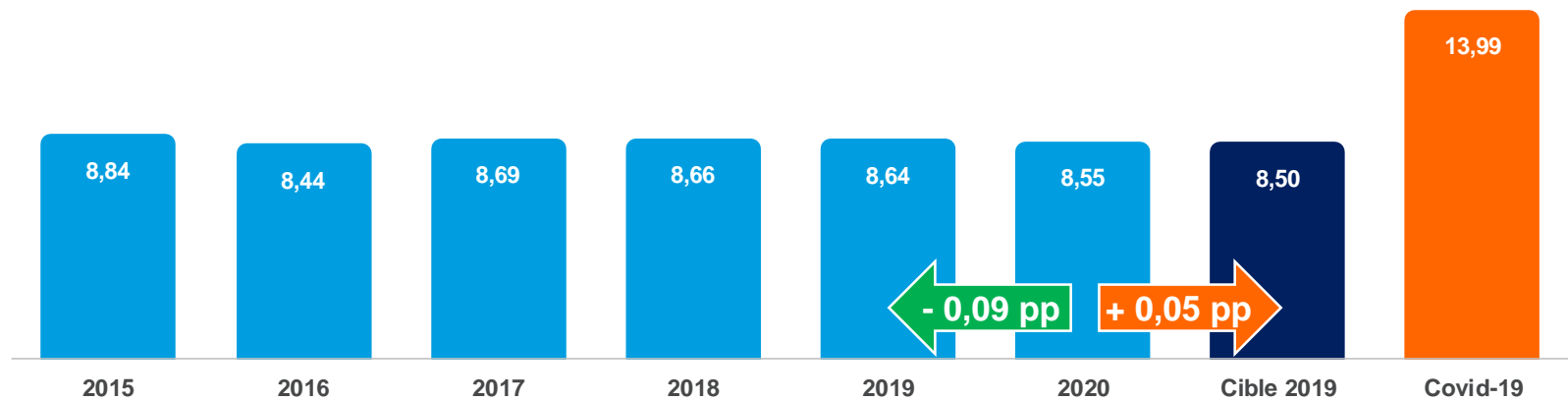
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs

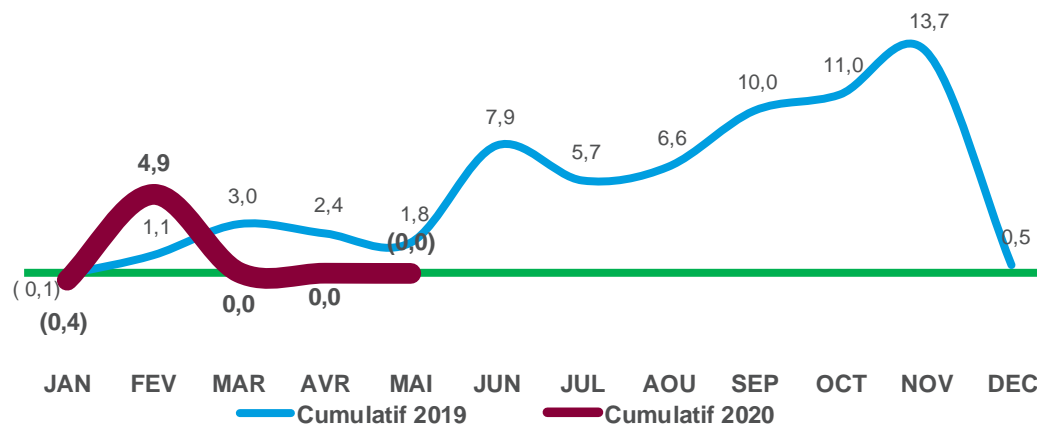


Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 31 mai

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	639,6	607,4	(32,2)
Dépenses	639,6	607,4	(32,2)
Excédent	-	0,0	0,0



	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	523,5	378,0	72,2%