

Principaux indicateurs et résultats au 31 août 2021



Présentation au CA
6 octobre 2021



Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 août 2021

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2021	Cible 2021	2020
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison planifié (km)	%	100,0	99,9	100,1
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,64	99,40	99,53
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	1,110	1,929	1,420
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	2 437	-	2 693
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	558	-	586
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	9,9	10,5	10,0
		Bus – Ponctualité	%	83,4	80,0	82,4
		TA – Ponctualité	%	88,1	84,0	84,2
		STM – Plaintes	Nb	16 497	-	20 558
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	43,1	28,1	46,6
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	171,5	-	177,2
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,84	-	1,15

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 août 2021

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2021	Cible 2021		2020	
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	%	81,3	83,0	■	86,1	■
		Métro – Offre de service (en millions)	Km	56,6	58,3	■	58,3	■
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Bus – Offre de service (en millions)	Km	54,6	56,7	■	55,3	■
		Achalandage STM (déplacements)						
		Basé sur la validation (en millions)	Nb	92,1	114,2	■	124,6	■
		Basé sur la vente de titres (en millions)	Nb	113,7	141,1	■	156,3	■
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficiencia des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	9,96	9,00	■	9,02	■
		Excédent (en millions)	\$	0,0	0,0		0,0	
		TA – Coût complet par déplacements	\$	40,55	29,22	■	32,33	■

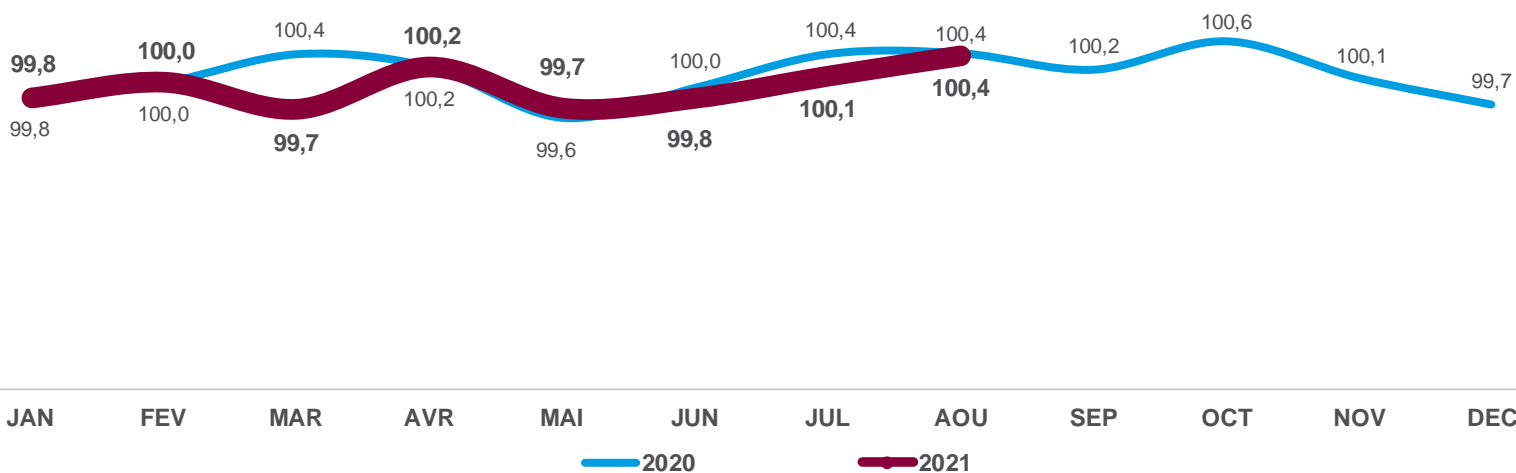


Principaux indicateurs STM

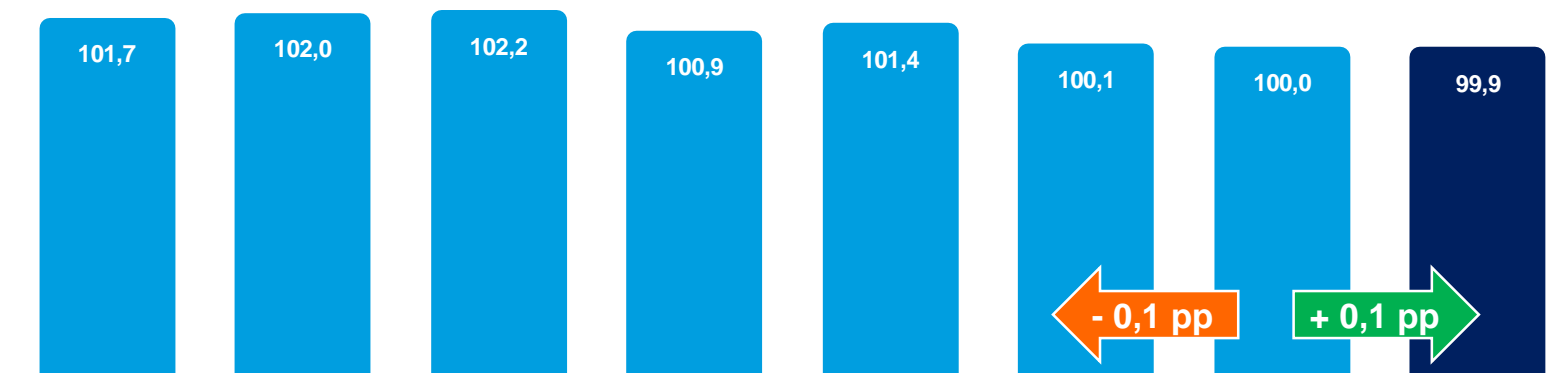
Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 31 août



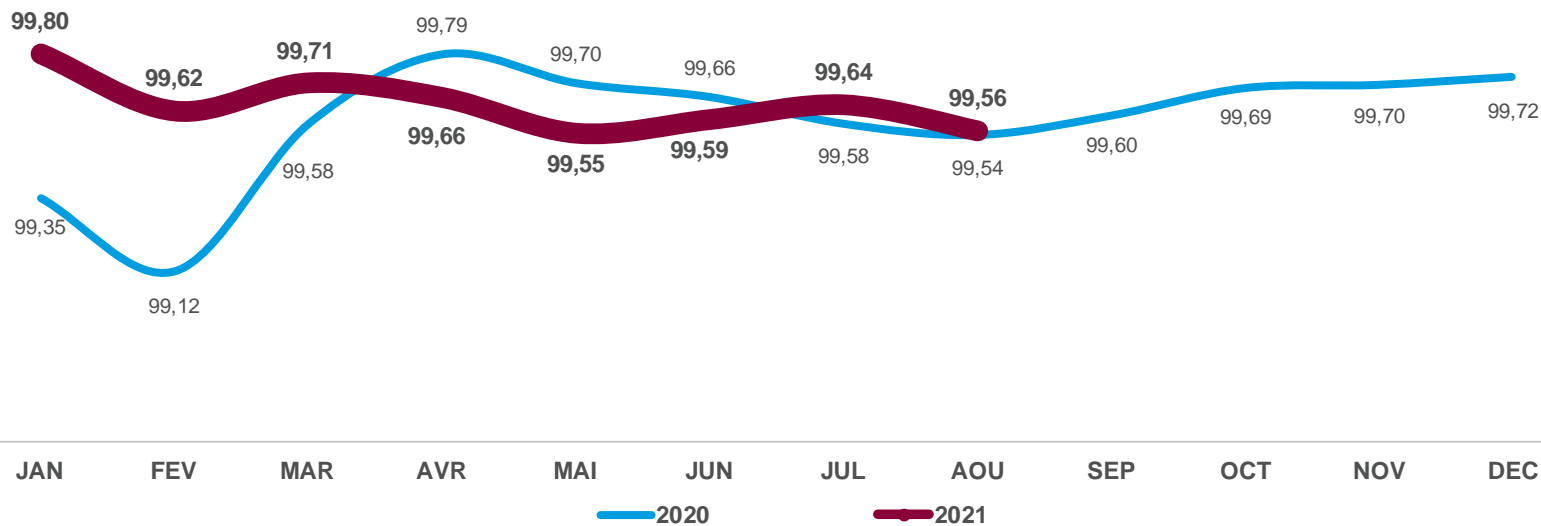
Résultats cumulatifs



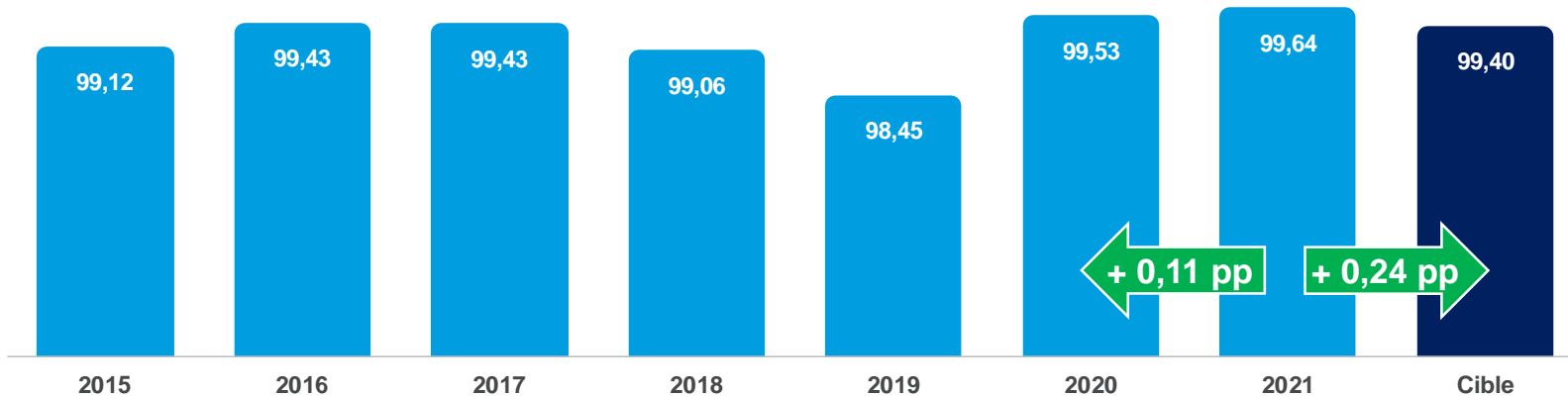
Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 31 août



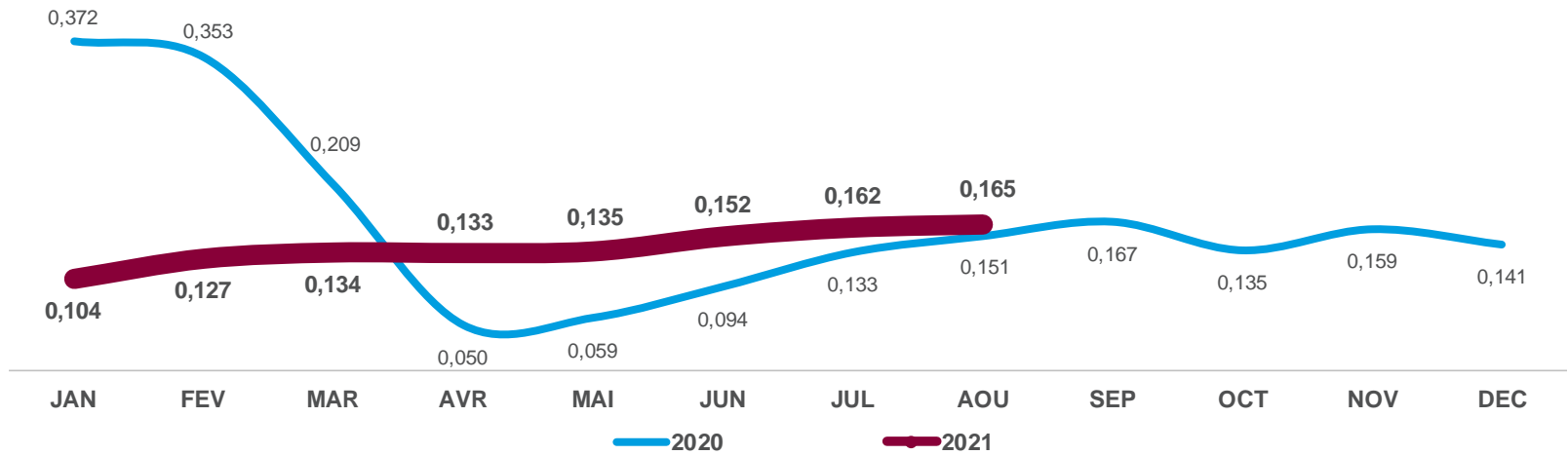
Résultats cumulatifs



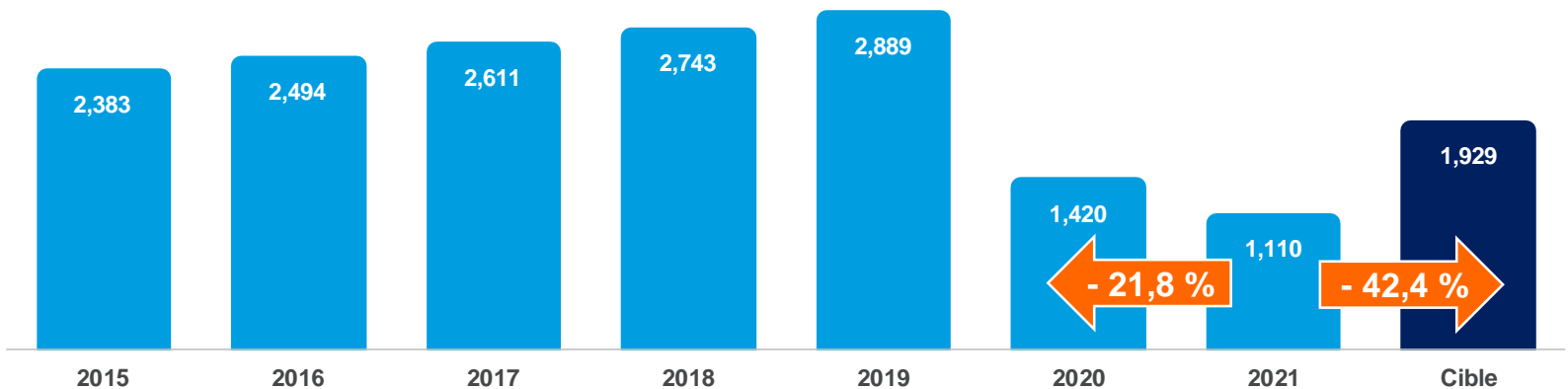
TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 août



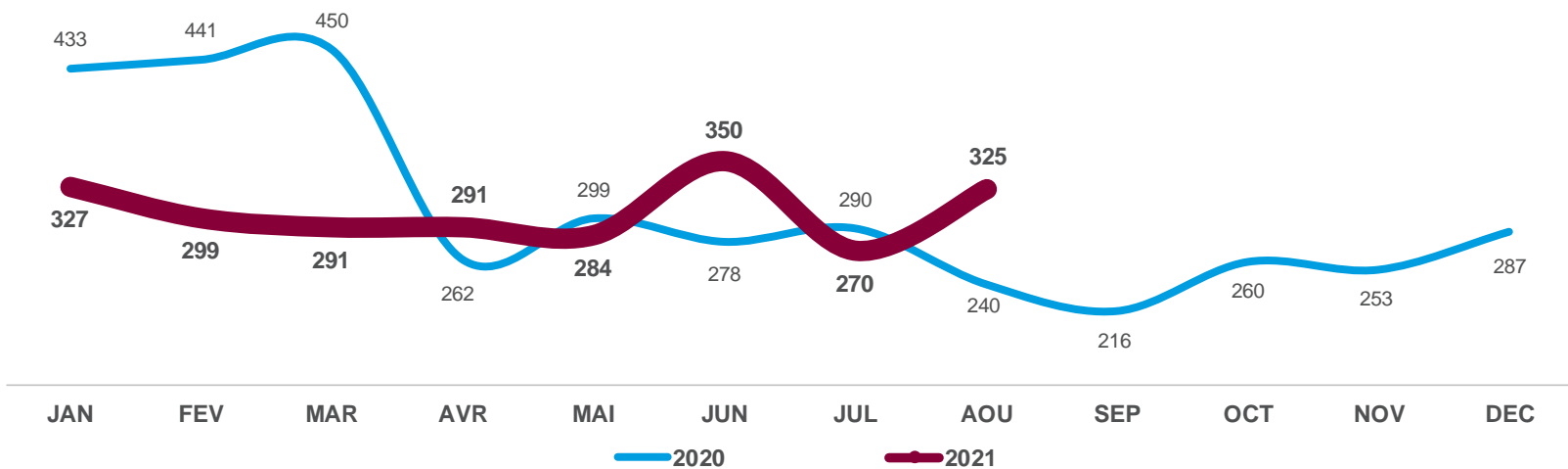
Résultats cumulatifs



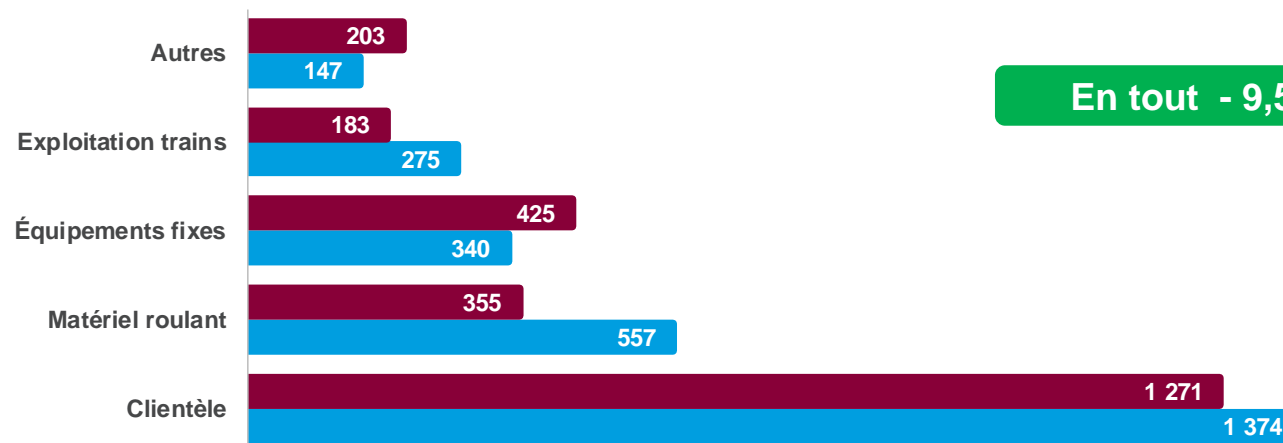
Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 août



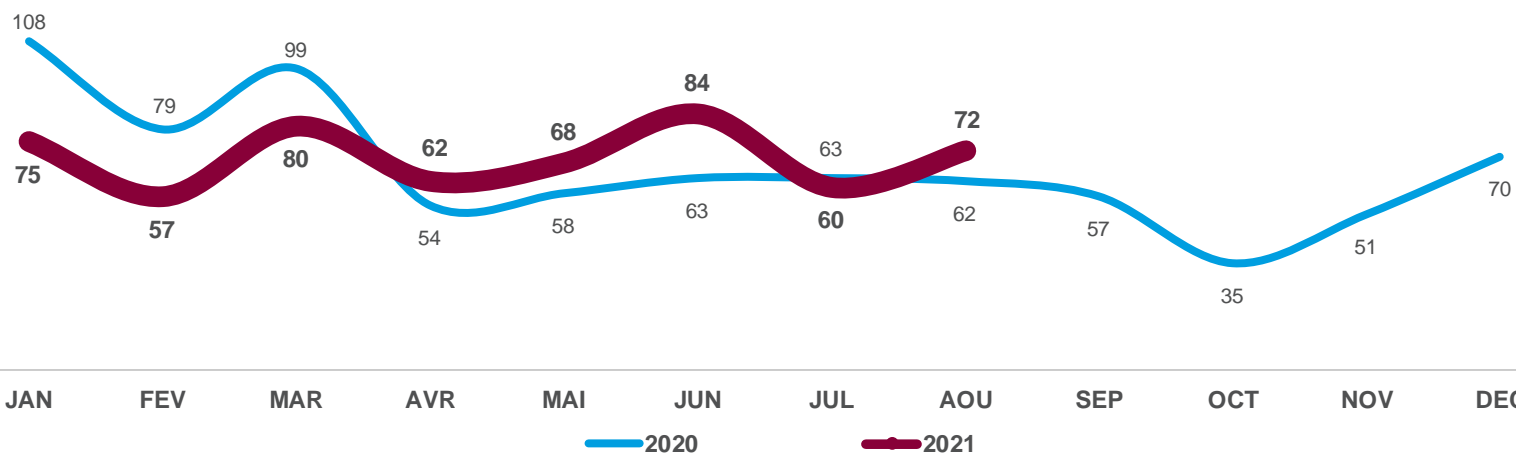
Résultats cumulatifs



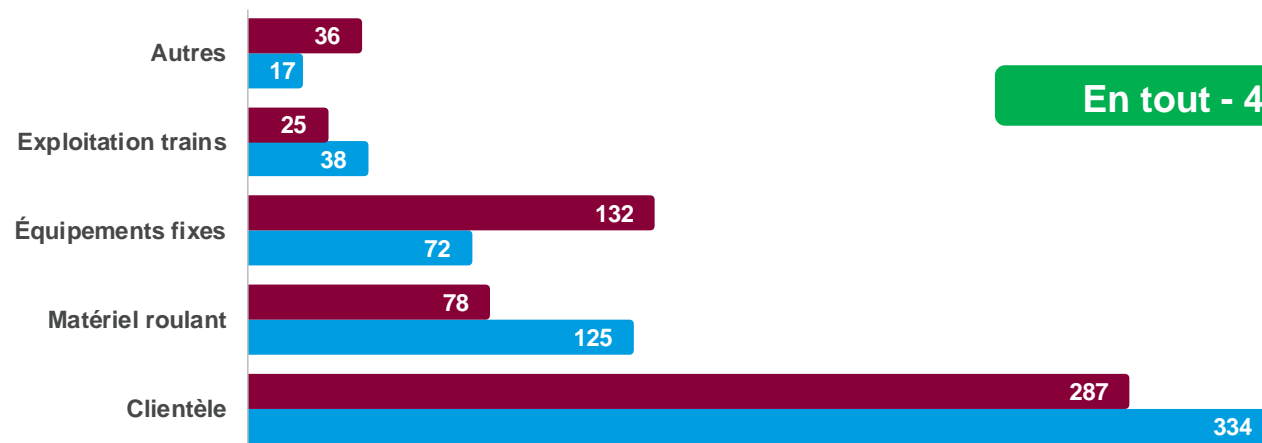
Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

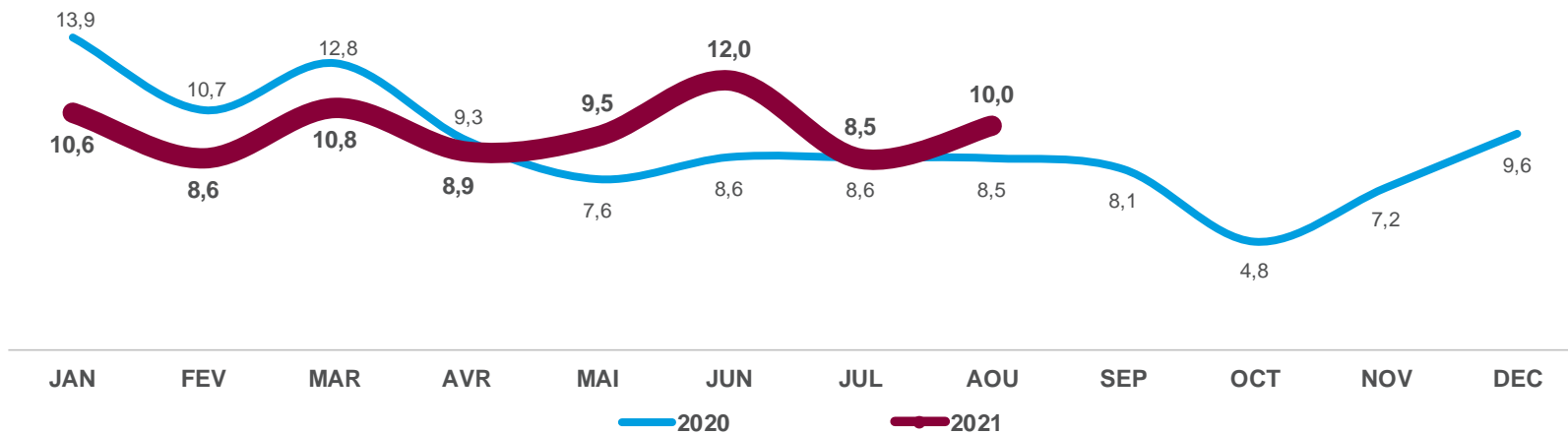


En tout - 4,8 % vs 2020

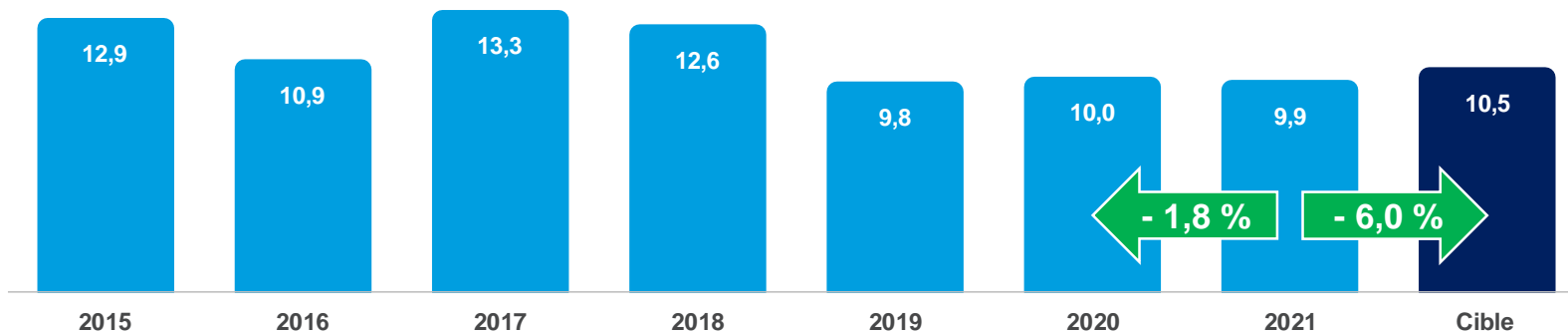
Métro - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 août



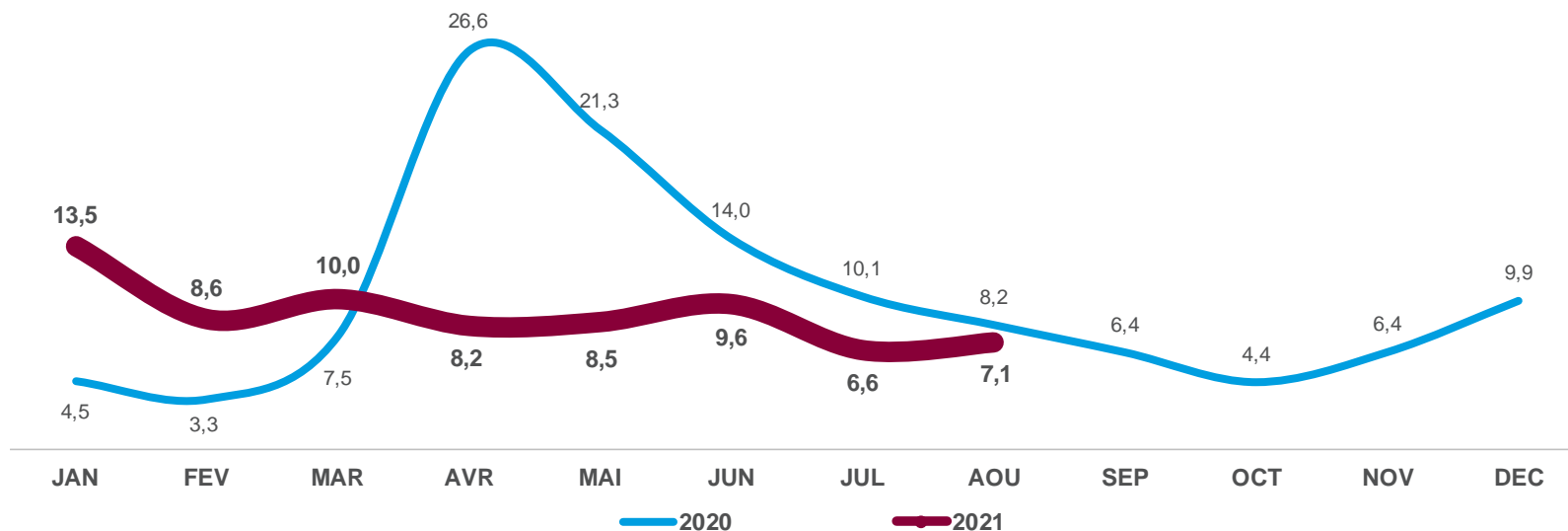
Résultats cumulatifs



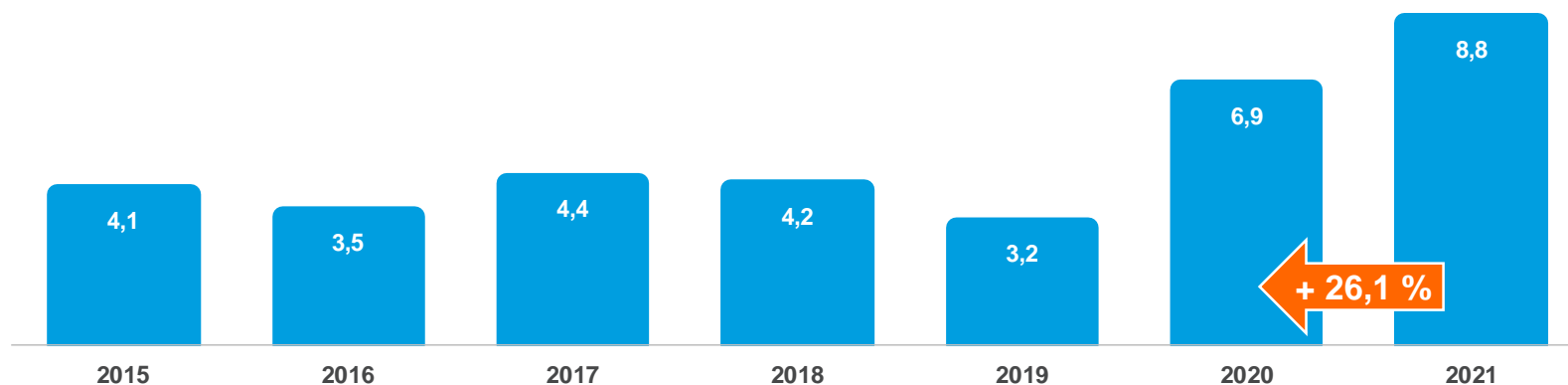
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 août

Mois courant

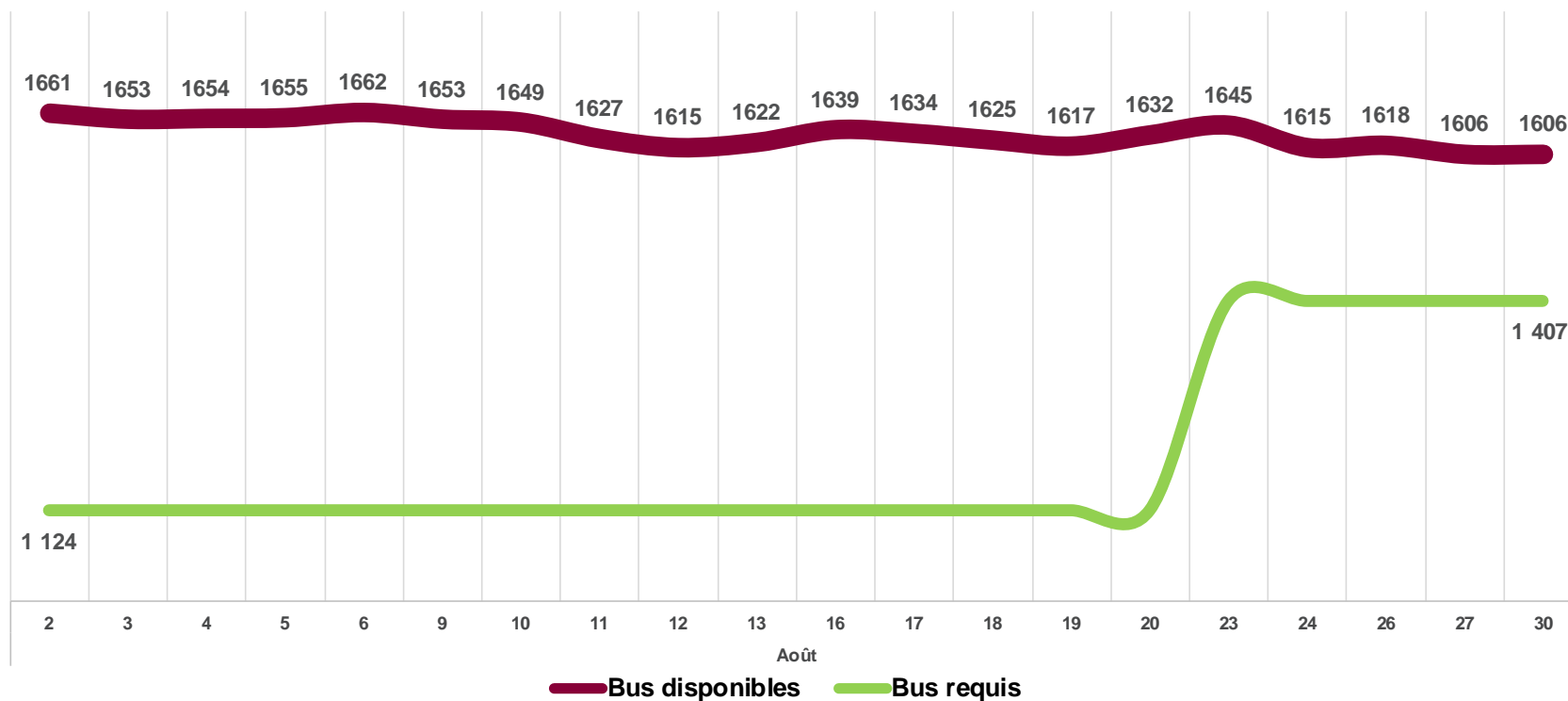
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	98,4% 5 minutes	94,1% 5 minutes	99,6% 5 minutes	95,7% 5 minutes
Orange	98,2% 5 minutes	95,4% 5 minutes	98,9% 5 minutes	93,5% 5 minutes
Jaune	98,6% 5 minutes	97,7% 10 minutes	97,8% 5 minutes	99,2% 10 minutes
Bleue	93,4% 5 minutes	99,2% 7 minutes	98,5% 5 minutes	96,3% 5 minutes
Cible	90,0%			

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 août

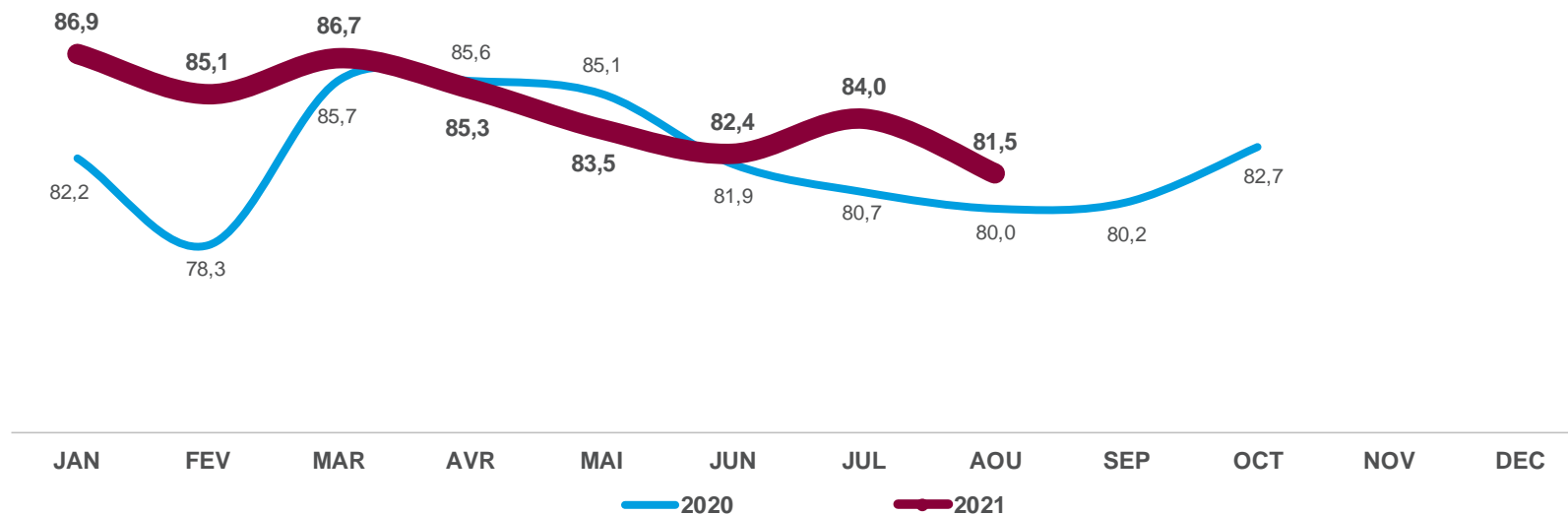
Pointe AM – jours ouvrables



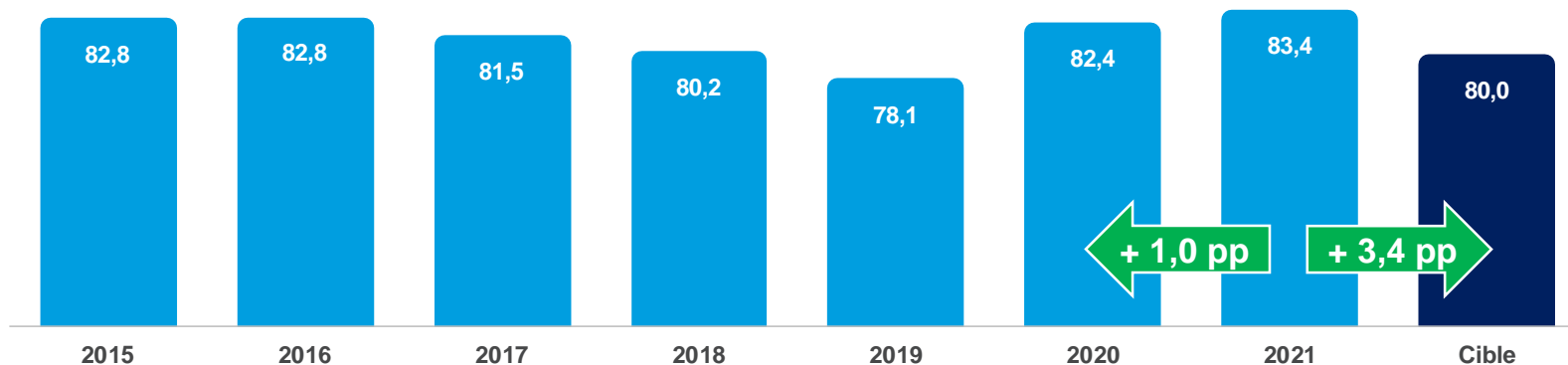
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

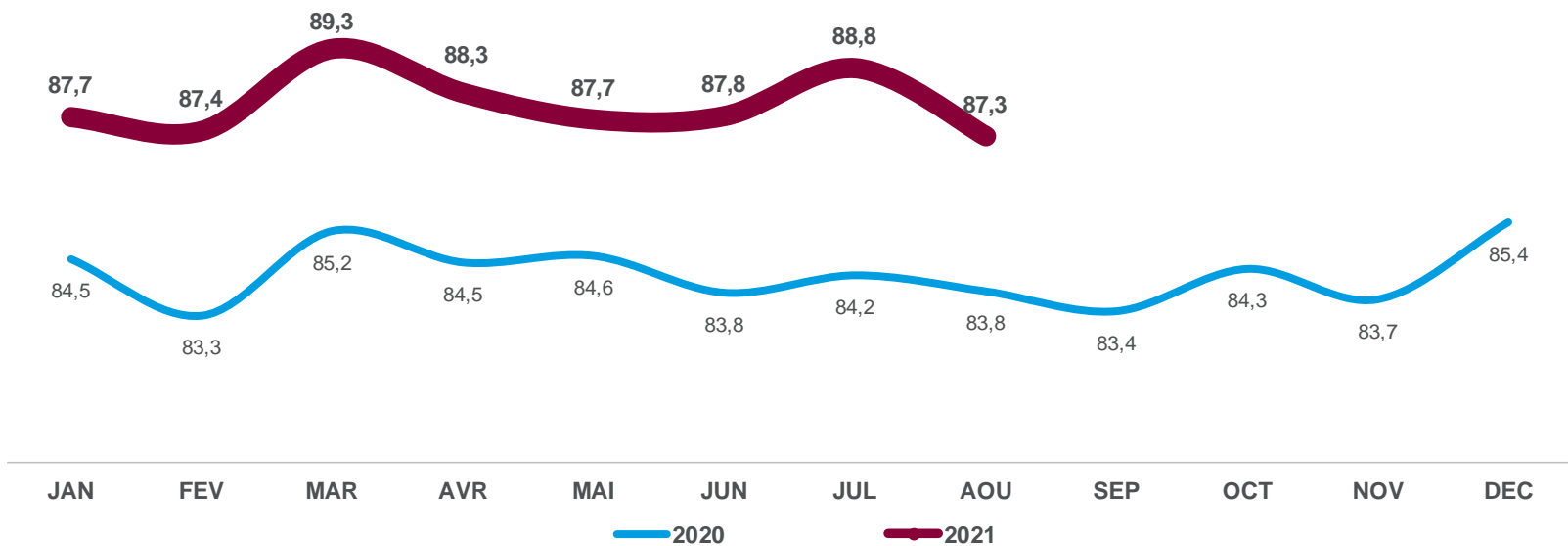


Note : Suite à l'attaque informatique d'octobre 2020, les données des mois de novembre et décembre 2020 ont été perdues.

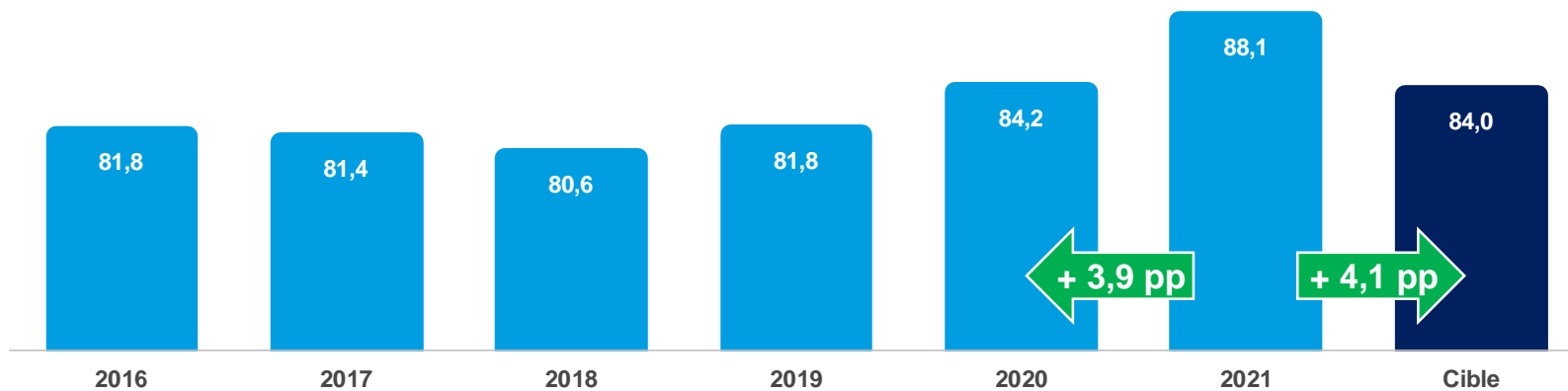
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs



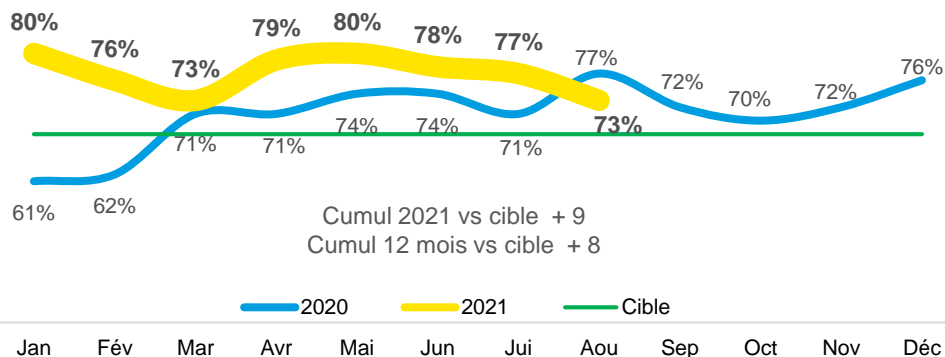
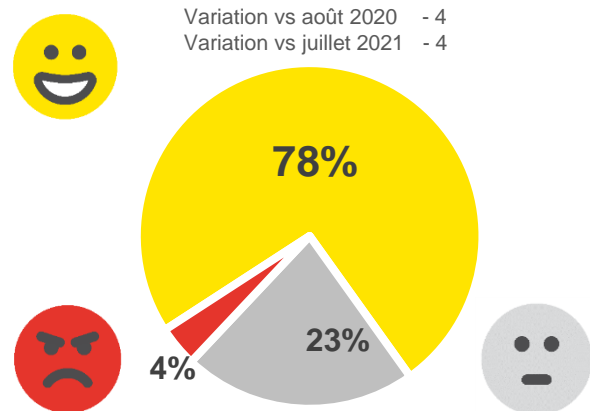
STM - Expérience client globale

En %

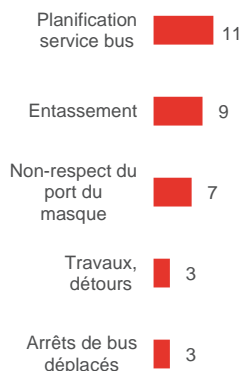
Résultats au 31 août

L'indicateur global d'expérience client est stable par rapport au mois précédent, mais une tendance à la baisse est observable depuis mai dernier. Le résultat d'août continue tout de même de dépasser la cible annuelle.

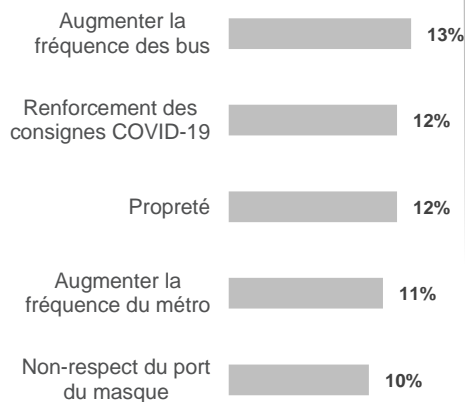
Cible : 68 %



RAISONS EXPÉRIENCE NÉGATIVE¹



SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION



PERCEPTIONS GLOBALES DE LA STM (n=527)

Perception	2021 (%)	vs août 2020	vs juillet 2021
Je suis fier d'utiliser la STM	60%	- 1	- 1
La STM se soucie de ses clients	49%	- 6	- 1
La STM est transparente et digne de confiance	47%	- 5	- 4
La STM est représentée positivement dans les médias	44%	- 10	- 7
La STM est bien gérée	44%	- 3	- 2
Les gens de mon entourage parlent en bien de la STM	36%	- 5	- 5

Les chiffres en vert et en rouge indiquent des variations statistiquement significatives.

Note 1 : Petite taille échantillonnale. Résultats à titre indicatif seulement.

Bus - Expérience client

En %

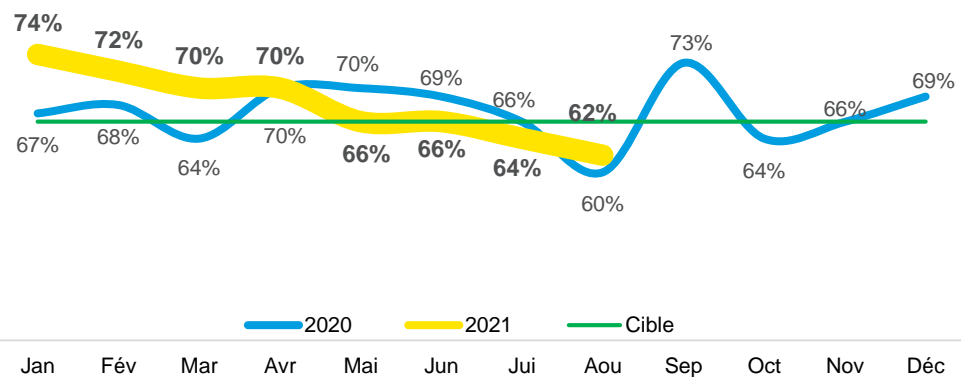
Résultats au 31 août

L'expérience client bus est stable par rapport à juillet dernier, mais toujours sous la cible annuelle. La tendance décroissante observée depuis le début de l'année se confirme (-12 pp depuis janvier). La ponctualité reste le principal irritant, malgré une amélioration de cet indicateur en fin de semaine.

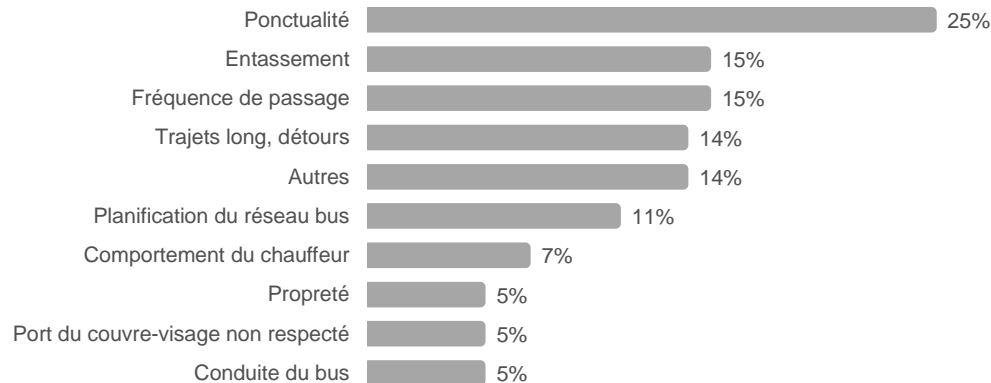
62 %

Cible : 66 %

Variation vs août 2020 + 2 pp
Variation vs juillet 2021 - 2 pp
Cumul 2021 vs cible + 2 pp
Cumul 12 mois vs cible + 2 pp



Raisons d'insatisfaction



Méτρο - Expérience client

En %

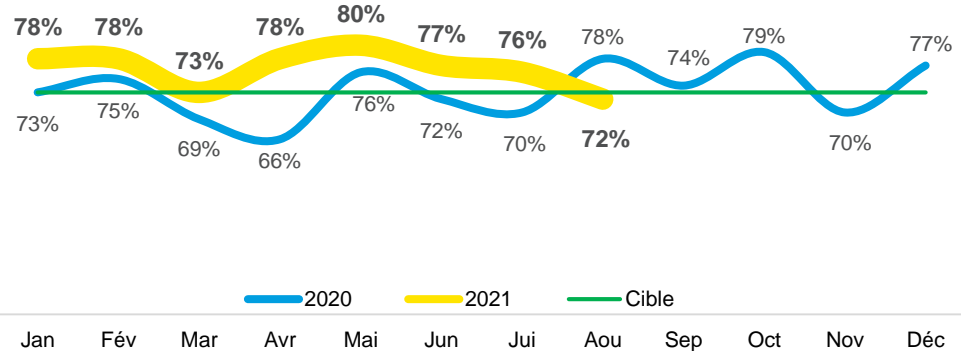
Résultats au 31 août

L'expérience client méτρο est pour une première fois cette année sous de la cible annuelle. La croissance du nombre d'incidents méτρο combinée à la hausse d'achalandage en août a généré une baisse de la satisfaction par rapport la fiabilité de service et à l'entassement la fin de semaine.

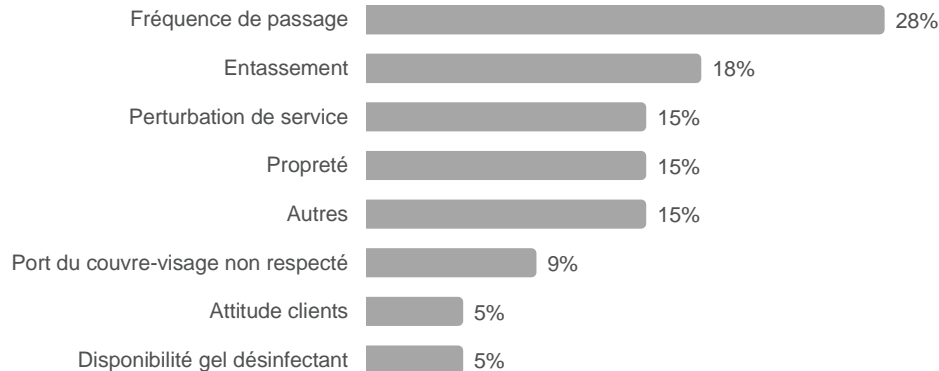
72 %

Cible : 73 %

Variation vs août 2020 - 6 pp
Variation vs juillet 2021 - 4 pp
Cumul 2021 vs cible + 4 pp
Cumul 12 mois vs cible + 3 pp



Raisons d'insatisfaction



Transport adapté - Expérience client

En %

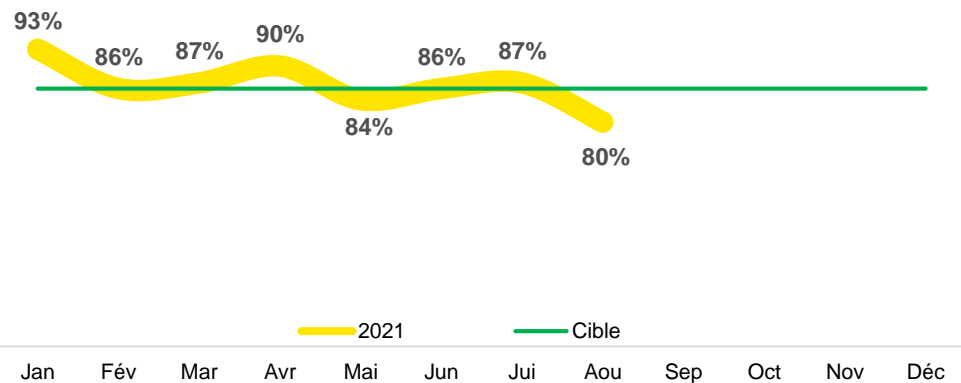
Résultats au 31 août

L'expérience client TA est stable par rapport au mois de juillet, mais se trouve maintenant sous la cible annuelle. La satisfaction par rapport à la ponctualité est à la baisse (et le nombre de plaintes à ce sujet en hausse), tendance confirmée par les indicateurs opérationnels. En raison d'une hausse du volume d'appels au TA, on observe une baisse de la satisfaction par rapport le temps d'attente en ligne. Ce volume plus élevé est entre autres généré par les appels de clients qui recommencent à utiliser le TA et qui ne sont pas familiers avec les nouvelles heures d'ouverture du centre d'appels, d'où la baisse de satisfaction à cet égard.

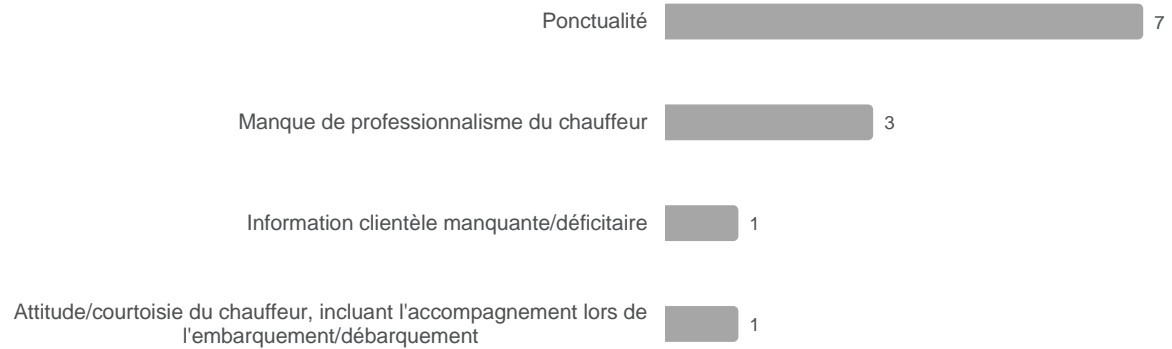
80 %

Cible : 86 %

Variation vs juillet 2021 - 7 pp
Cumul 2021 vs cible + 1 pp



Raisons d'insatisfaction¹

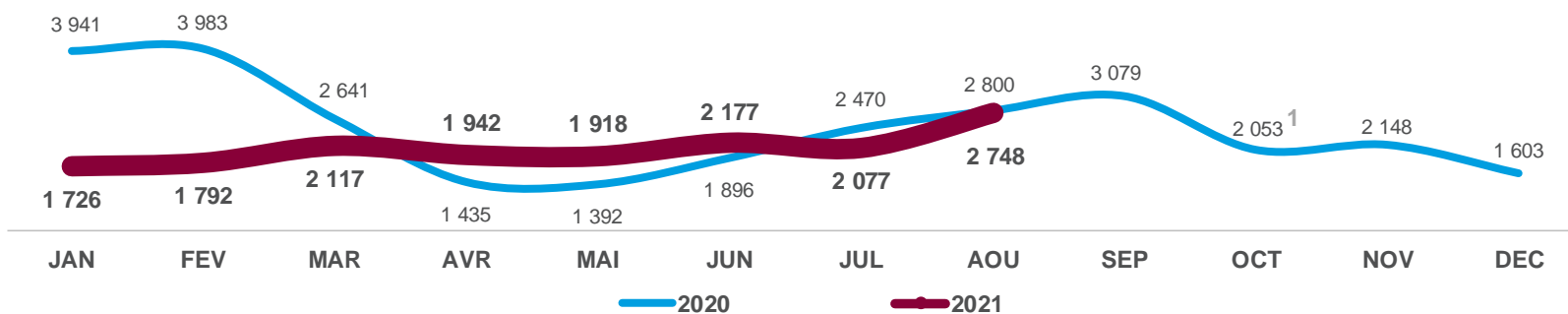


Note 1 : En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

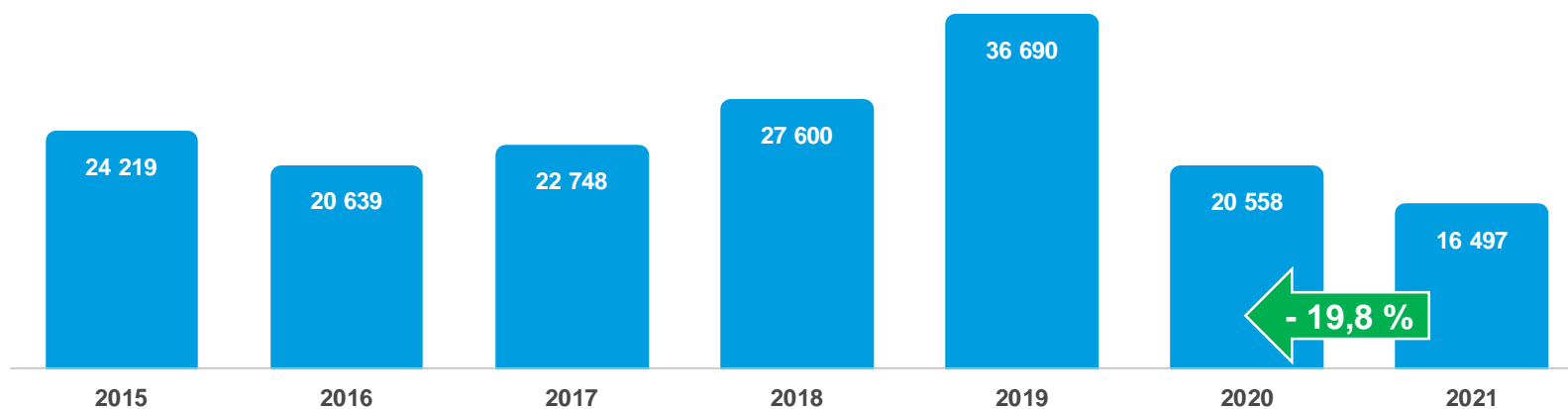
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

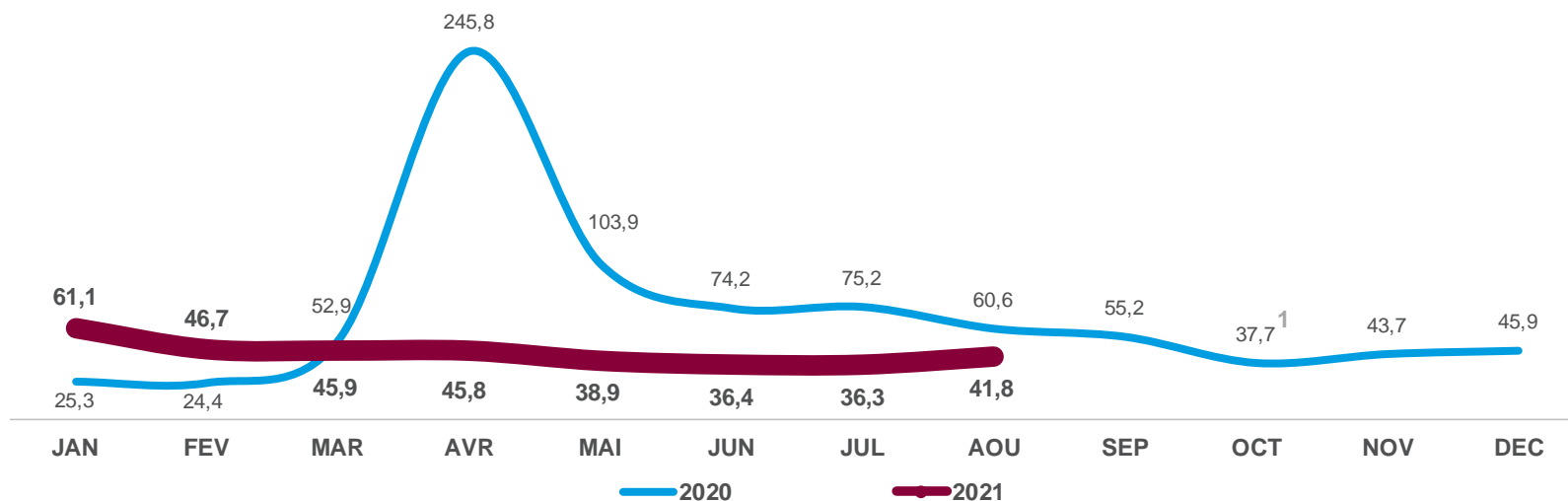


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

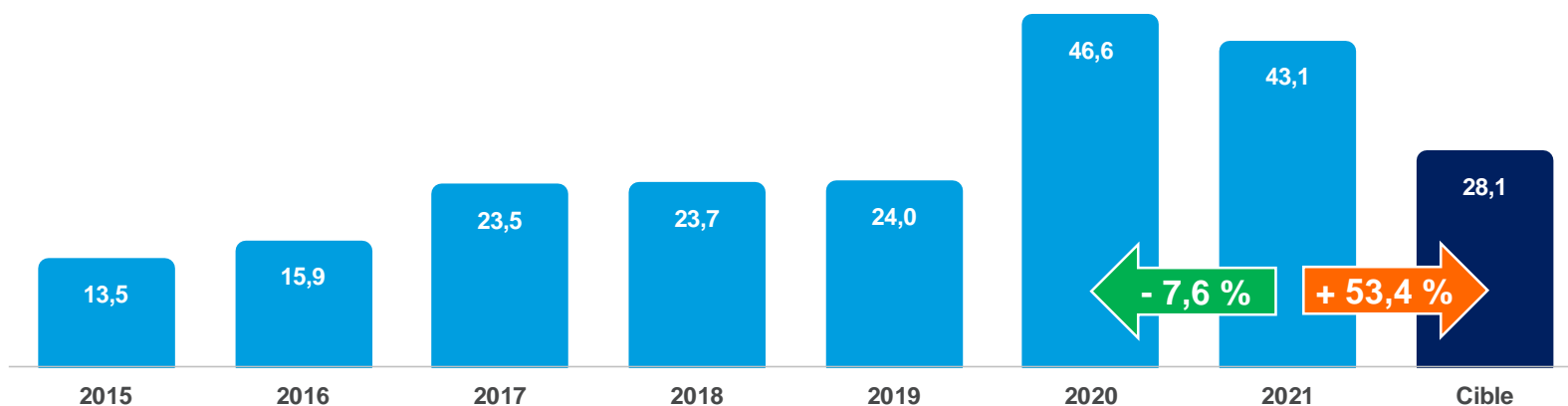
Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

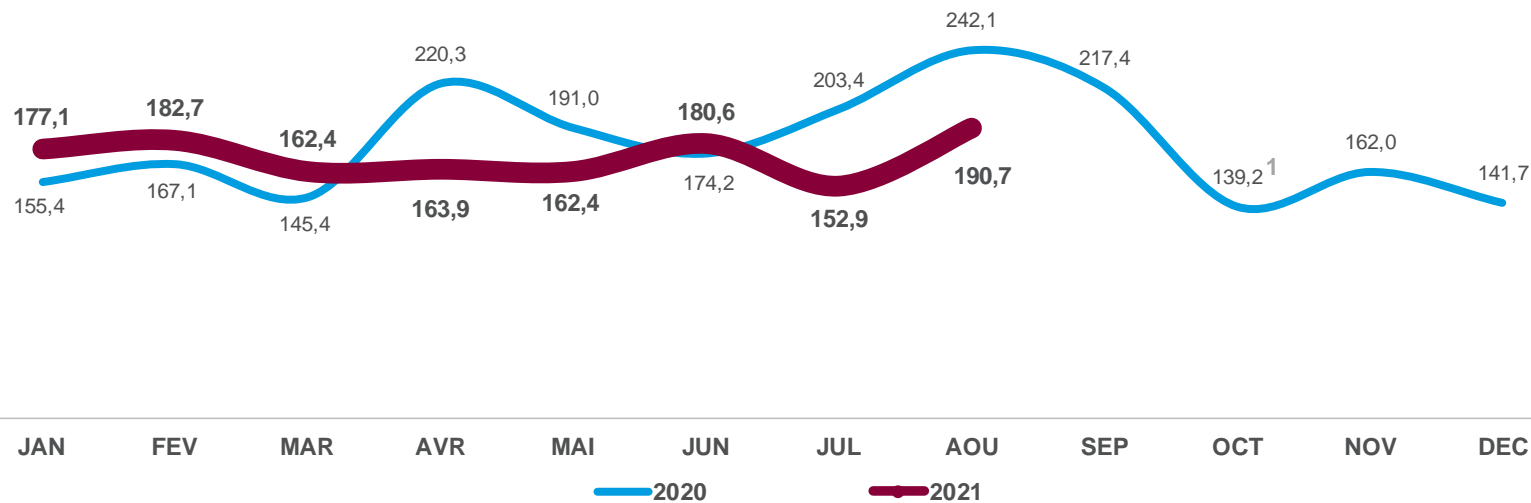


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

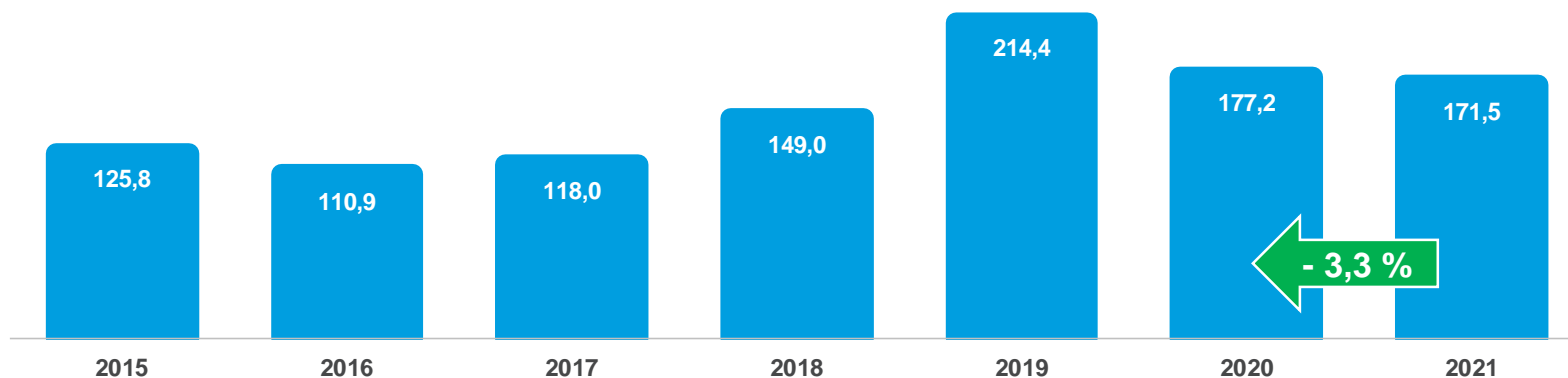
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

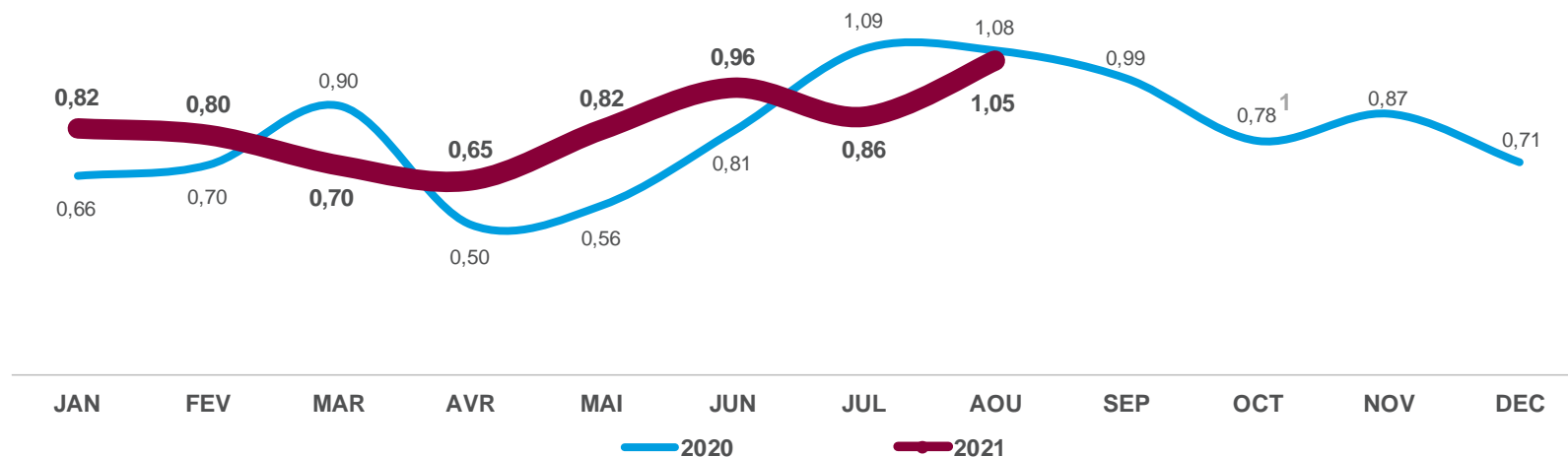


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

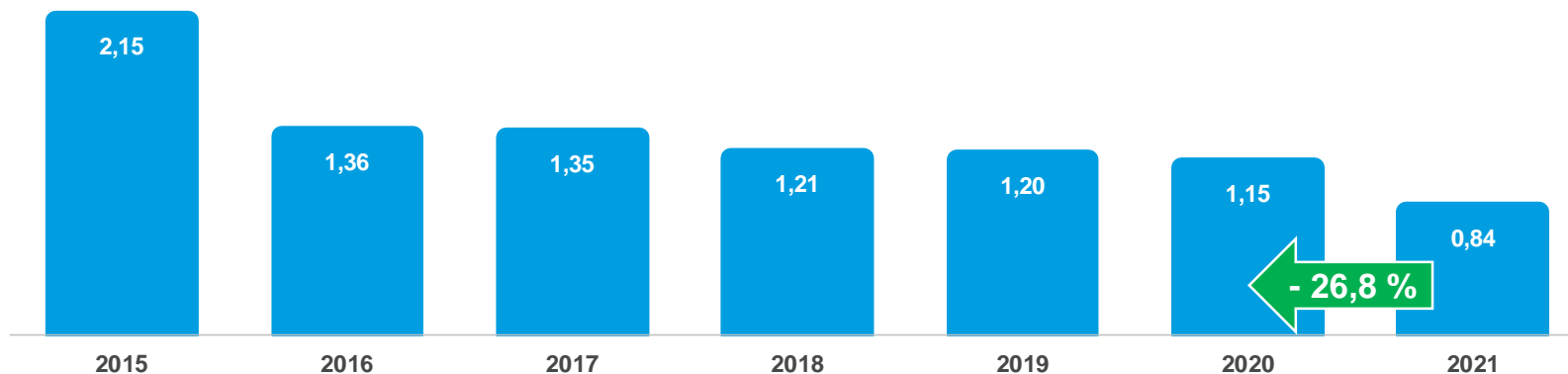
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

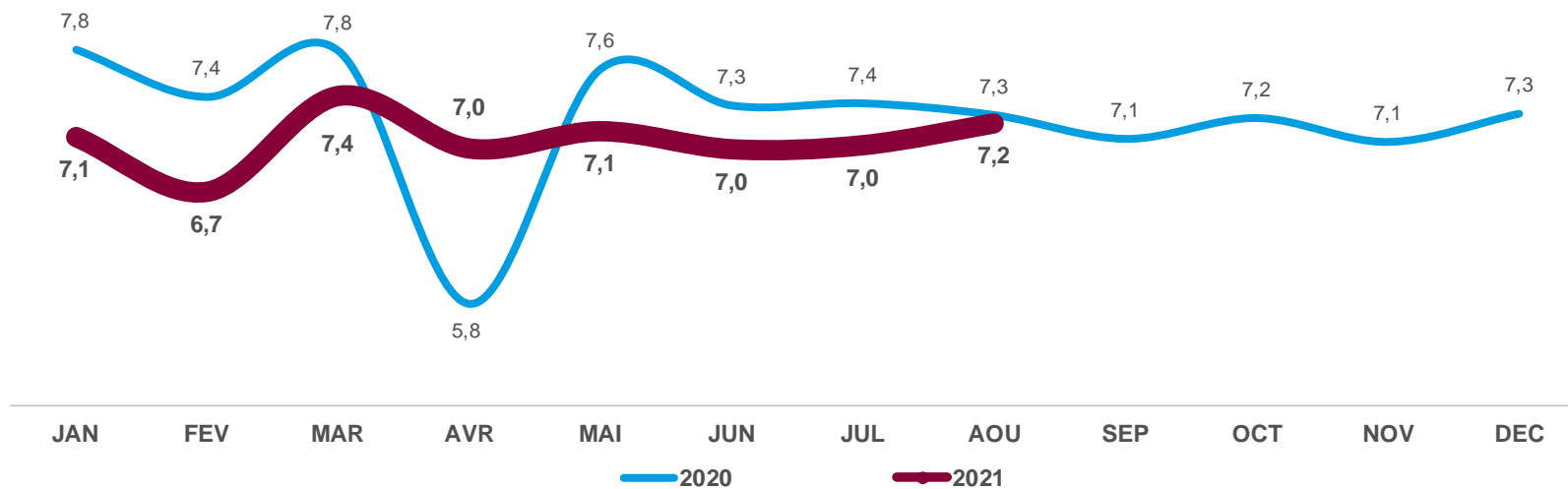


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

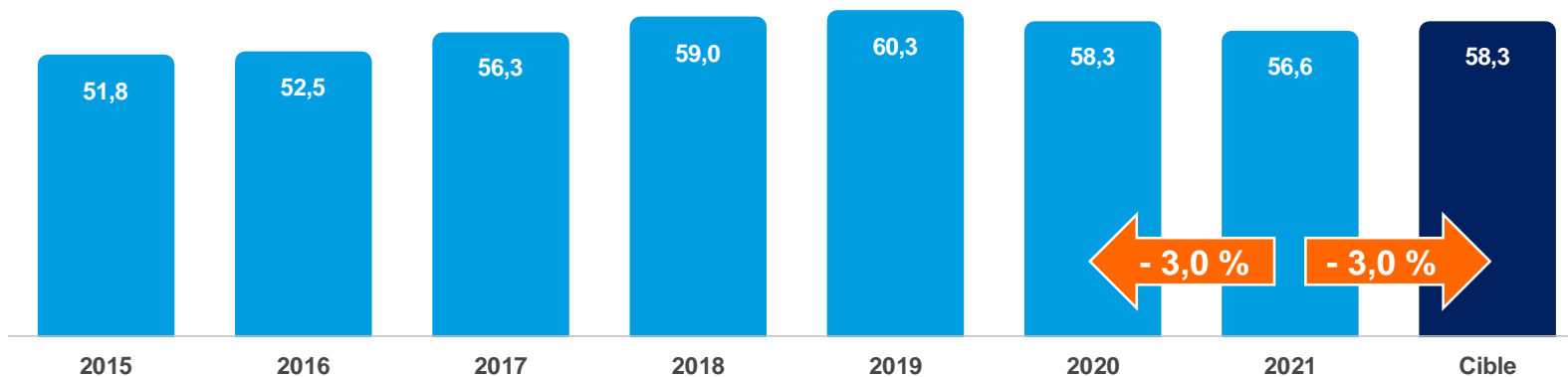
Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 août



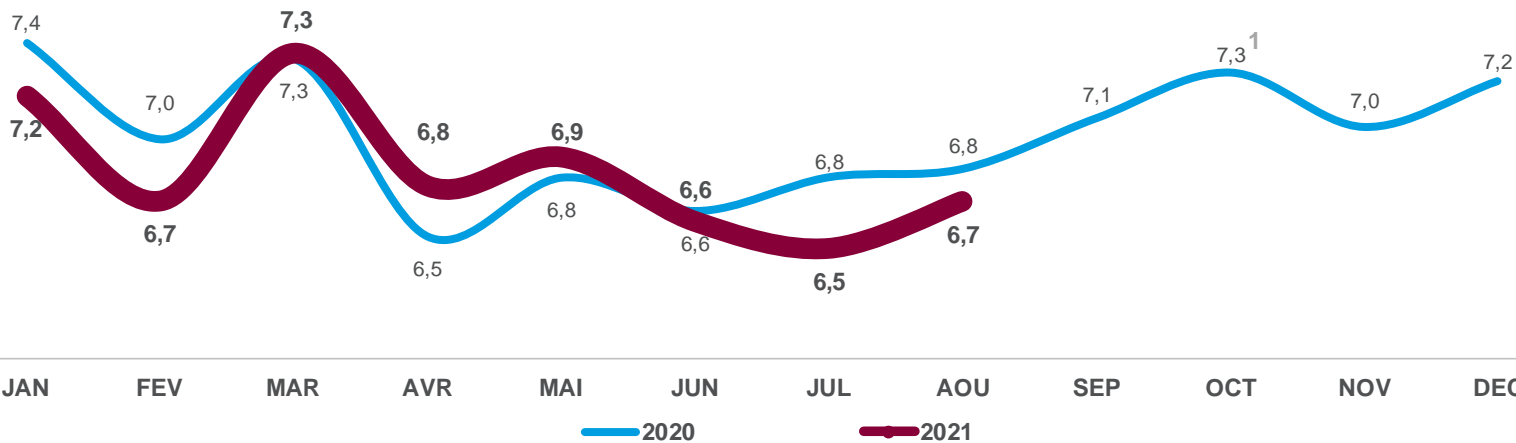
Résultats cumulatifs



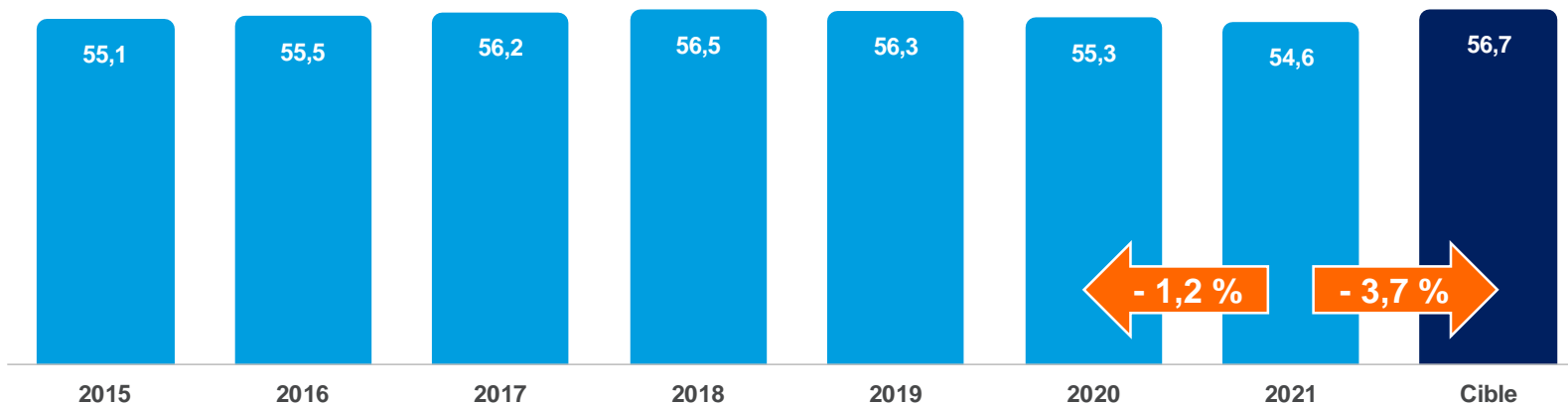
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

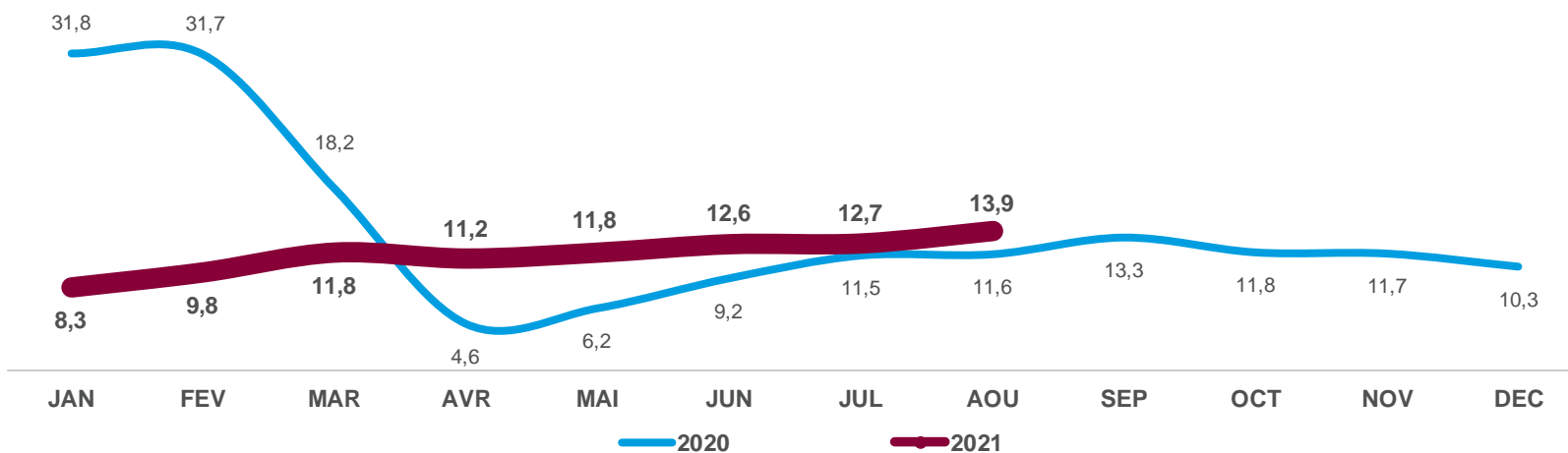


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les données du 18 au 27 octobre 2020 ont été remplacées par des journées équivalentes.

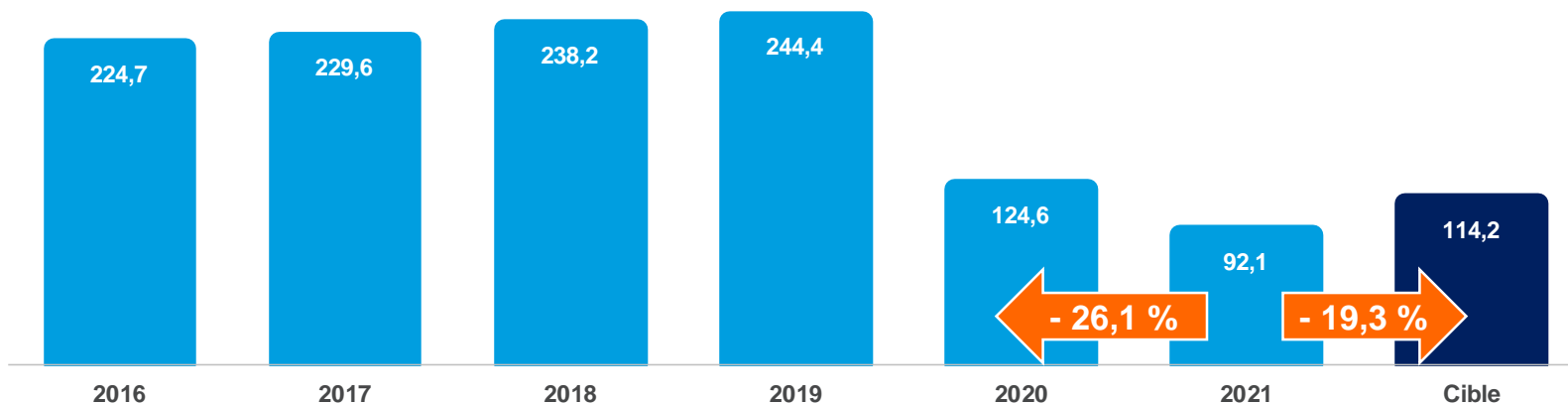
Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

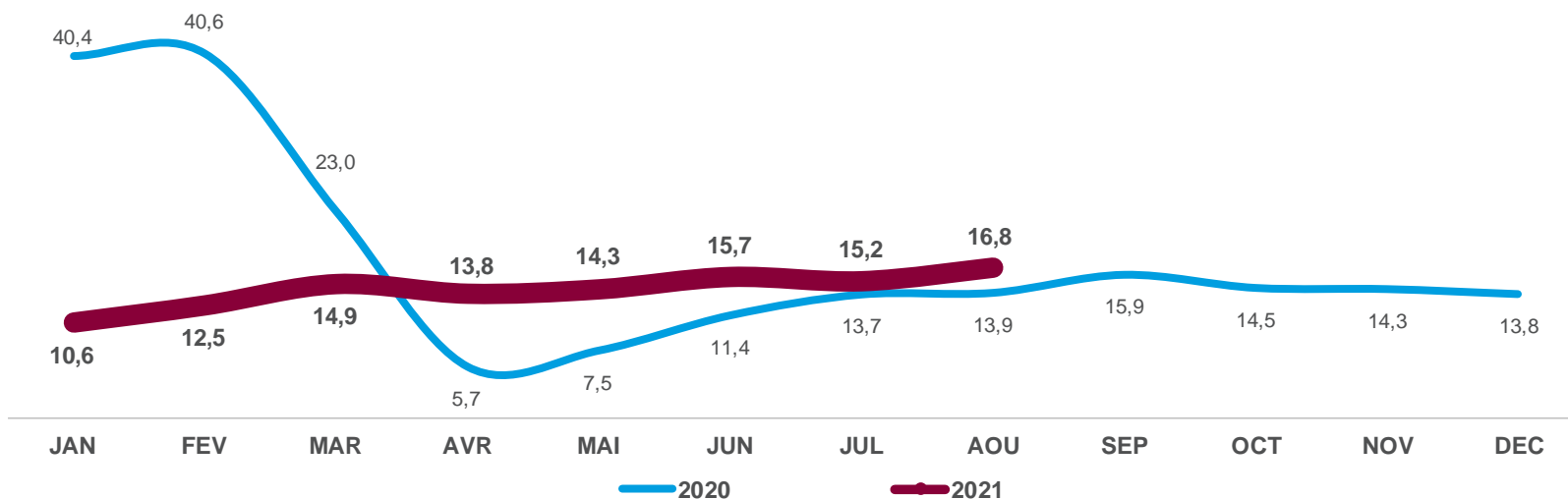


Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

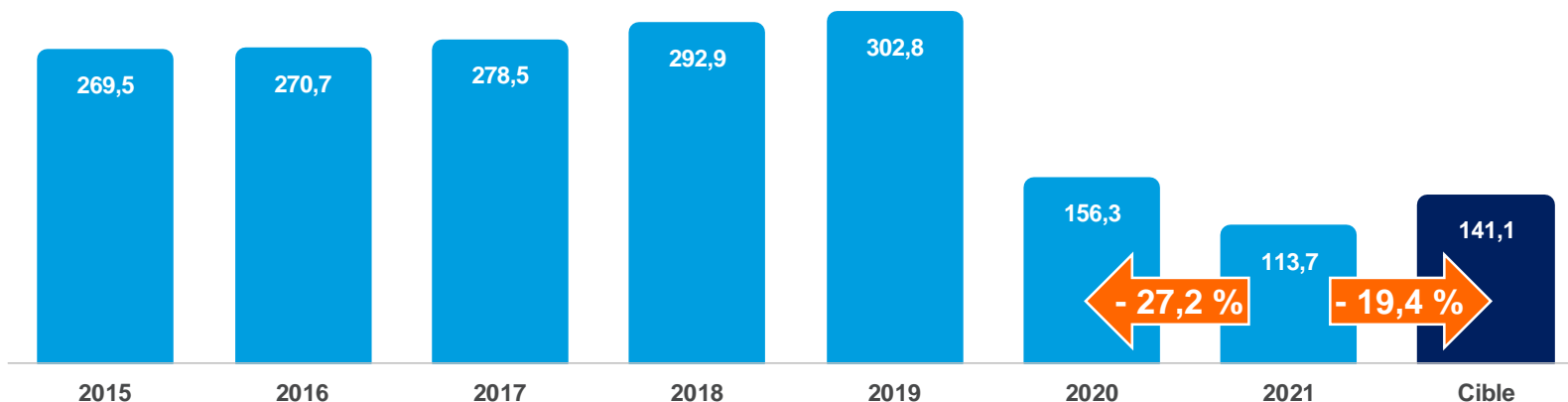
Achalandage STM basé sur la vente de titres

En millions de déplacements

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

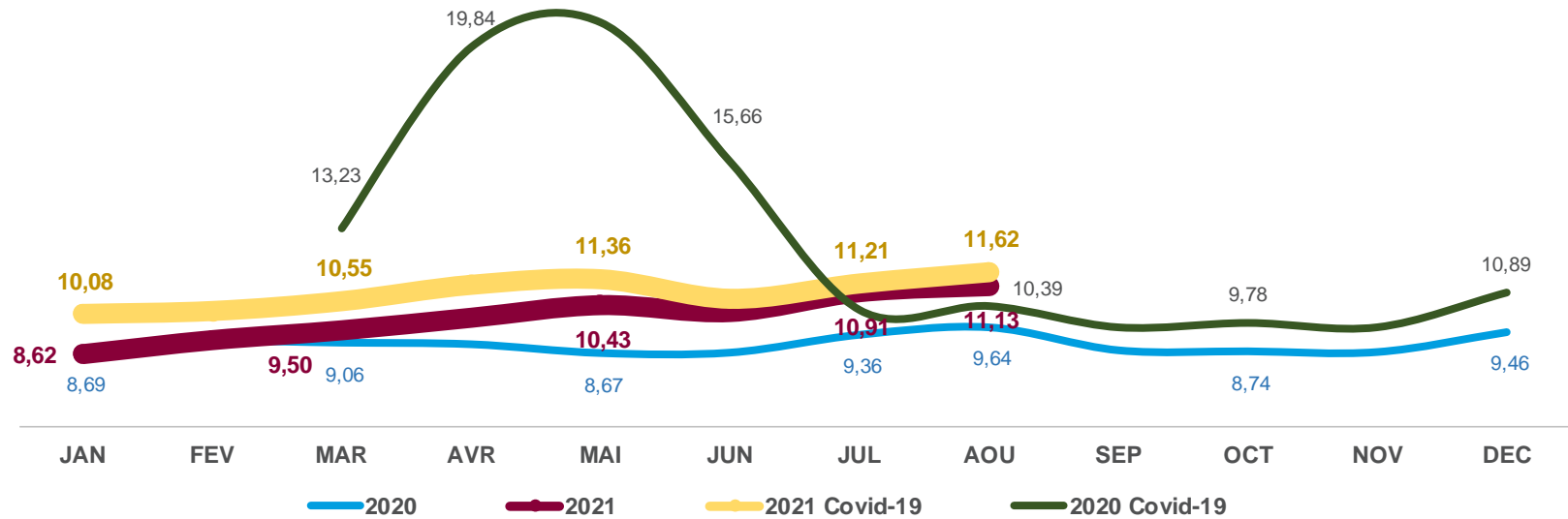


Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

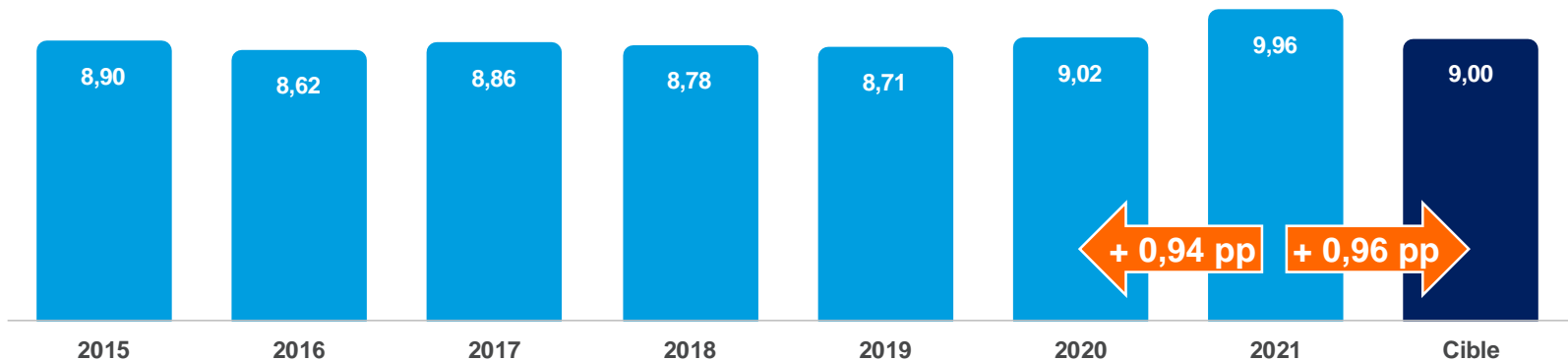
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs (global excluant la Covid-19)



Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 31 août

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	1 006,2	962,5	(43,7)
Dépenses	1 006,2	962,5	43,7
Excédent	-	-	-

	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	985,0	800,5	81,3 %