



RAPPORT ANNUEL 2015

# Direction : excellence de l'expérience client

Présentation de Luc Tremblay, CPA, CA  
Directeur général

MOUVEMENT COLLECTIF 



## Une bonne performance en 2015

- Atteinte de l'équilibre budgétaire grâce à une gestion rigoureuse
- Livraison du service en poursuivant la rénovation des infrastructures
- Soutien de la croissance du transport adapté depuis trois ans, malgré le plafonnement du financement spécifique



## Quelques chiffres

- 15<sup>e</sup> entreprise en importance au Québec
- 9 149 employés
- Un budget de 1,438 G\$
- Valeur de remplacement des actifs de 26 G\$



## Des accomplissements clés

- Restructuration du comité de direction
- Optimisation financière pour un répit tarifaire en 2016
- Entente sur la dette de la CUM qui a pavé la voie au projet de loi 76
- Réduction du déficit du maintien des actifs de 200 M\$
- Mesures d'optimisation à la hauteur de 30 M\$
- Hausse de la cote de crédit de Standard & Poor's à Aa-, une première
- Virage expérience client: livrer le service planifié et réduire le déficit du maintien des actifs



## Réseau du métro

### Des indicateurs qui font bonne figure

- 97,7 % des clients arrivant à l'heure (atteinte de l'objectif de 97,6 %)
- 600 000 km supplémentaires parcourus pour une offre de service plus performante de 78,3 millions de km
- 956 incidents de 5 minutes et plus, comparativement à 903 en 2014

### Les réalisations

- AZUR: essais de jour sans clientèle
- Investissements de 151 M\$ dans les infrastructures métro
- Une nouvelle station accessible (Jean-Talon)
- Neuf nouvelles stations branchées au réseau mobile
- Déploiement du nouveau rôle changeur et amélioration de l'expérience client
- Début de l'implantation de la nouvelle signalétique



## Réseau des bus

Des indicateurs solides dans un contexte contraignant

- ▶ Livraison du service planifié à 99,1 %  
(3 680 856 heures productives vs 3 764 399 en 2014)
- ▶ Ponctualité à 82,3 % vs l'objectif de 83 %
- ▶ Taux d'immobiles à 21,6 %
- ▶ TA : 3,6 millions de déplacements, croissance de 4,9 % vs 2014 autofinancée

Les réalisations

- ▶ iBus : afficheurs intérieurs pour l'annonce sonore et visuelle des arrêts
- ▶ Ajout de 15 km de MPB
- ▶ Création de la ligne 77 – Lionel-Groulx/CUSM
- ▶ Début des travaux au Complexe Crémazie, relocalisation d'une portion des activités tout en maintenant le service d'entretien
- ▶ Bonification de service ciblée sur 15 lignes



## Achalandage

- Stabilisation de l'achalandage à 413,3 millions de déplacements
- Légère baisse de moins de 1 %, soit de 0,9 % par rapport à 2014
- Tendances régionale et canadienne
- Quatre facteurs expliquent la baisse :
  - Conditions économiques
  - Variété et accessibilité des modes de déplacements alternatifs
  - Coût d'accès à la voiture plus abordable (baisse du coût de l'essence)
  - Livraison du service bus (hiver 2015 rigoureux)



## Expérience client

- Taux de satisfaction global de 85 %
- Programme de qualité du service:
  - Fiabilité du métro: 97,7 % vs l'objectif de 97,6 %
  - Ponctualité des bus: 82,3 % vs l'objectif de 83 %
  - Accueil: 94 % vs l'objectif de 90 %
  - Disponibilité de l'information: 94 % vs l'objectif de 90 %





## Développement durable

- 3,5 % moins d'émissions de GES
- 3,1 % moins de GES par place-km
- 69,5 % des déplacements ont eu recours à l'électricité
- Sept prix et reconnaissances pour les initiatives de développement durable de la STM
- Certification de niveau Or de la norme LEED pour le Centre de transport Stinson
- 1 791 interventions psychosociales auprès des personnes itinérantes dans le métro

# Virage stratégique : l'excellence de l'expérience client au cœur de nos priorités

- Année de transition, 2015 a permis un virage stratégique vers l'amélioration de l'expérience client
- Deux orientations guident nos actions :
  - Livraison du service planifié
  - Réduction du déficit de maintien des actifs

La clé de notre succès s'oriente davantage vers l'expérience client





## Un virage qui démontre déjà son efficacité

Janvier et février 2016 :

- ▶ Notre meilleure performance des réseaux bus et métro des cinq dernières années :
  - ▶ 97,6 % des clients arrivant à l'heure vs 97,1 % en 2015
  - ▶ Taux de livraison du service bus à 99,5 % vs 98,8 % en 2015



## Réseau du métro : perspectives 2016

**Objectif : 97,5 % des clients arrivant à l'heure**

- Entretien préventif et accéléré des voitures : remise à niveau des MR-73
- Ajout d'un million de km : trois trains sur la ligne orange et deux trains sur la ligne verte en pointe grâce à l'arrivée d'AZUR
- Capacité accrue de 8 % des trains AZUR
- Personnel sur les quais aux heures de pointe
- Campagnes comportementales pour sensibiliser la clientèle (portes retenues, objets sur la voie, journaux, etc.)



## Réseau des bus : perspectives 2016

**Objectif : 99,3 % de taux de service livré**

- Implantation graduelle d'iBus
- Injection de 45 000 heures de service
- Embauche de 425 chauffeurs
- Mise en service de 27 nouveaux bus
- Ajout de mesures préférentielles pour bus (MPB)
- Investissement dans le maintien du parc immobilier (usine Crémazie)
- Optimisation de l'organisation du travail à l'entretien
- Projet pilote d'embarquement par toutes les portes



## Résultats attendus pour 2016

- Réseau du métro: un million de kilomètres supplémentaires parcourus
- Réseau des bus: ajout de 45 000 heures de service«

