

Principaux indicateurs et résultats au 31 août 2022



Présentation au CA
5 octobre 2022



Sommaire exécutif

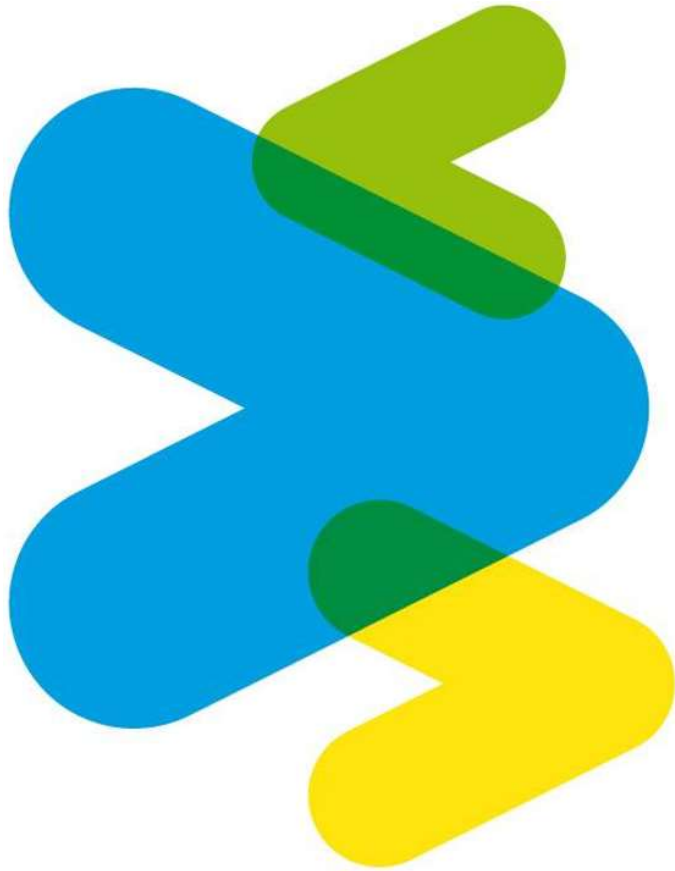
Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 août 2022

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2022	Cible 2022	2021
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison planifié (km)	%	100,1	99,9	100,0
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,35	99,40	99,64
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	1,993	1,929	1,174
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	2 789	-	2 436
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	582	-	558
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	10,2	10,5	9,9
		Bus – Ponctualité	%	82,0	80,0	83,4
		TA – Ponctualité	%	88,4	84,0	88,1
		STM – Plaintes	Nb	21 353	-	16 537
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	39,6	-	43,2
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	141,7	-	171,5
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	1,07	-	0,79

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 août 2022

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2022	Cible 2022		2021	
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	%	76,8	85,0	■	81,3	■
		Métro – Offre de service (en millions)	Km	56,8	56,7	●	56,6	●
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Bus – Offre de service (en millions)	Km	53,3	54,8	■	54,6	■
		Achalandage STM (déplacements)						
		Basé sur la validation (en millions)	Nb	144,6	169,8	■	92,2	●
	Basé sur la vente (en millions)	Nb	178,6	210,1	■	113,8	●	
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	10,79	8,75	■	9,96	■
		Excédent (en millions)	\$	0,3	0,0		0,0	
		TA – Coût complet par déplacements	\$	26,01	28,55	●	40,55	●

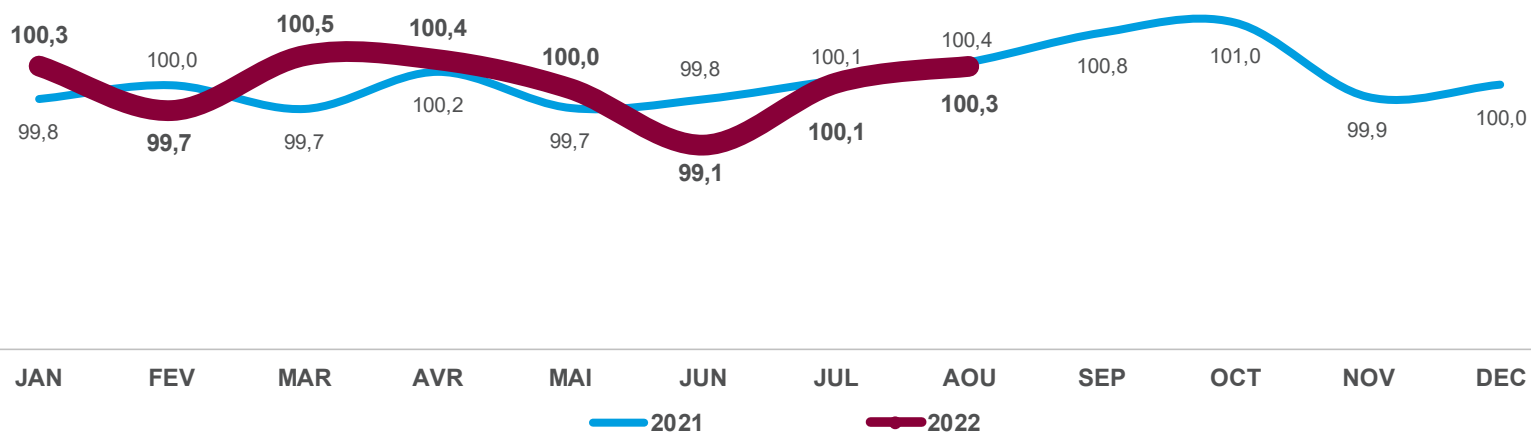


Principaux indicateurs STM

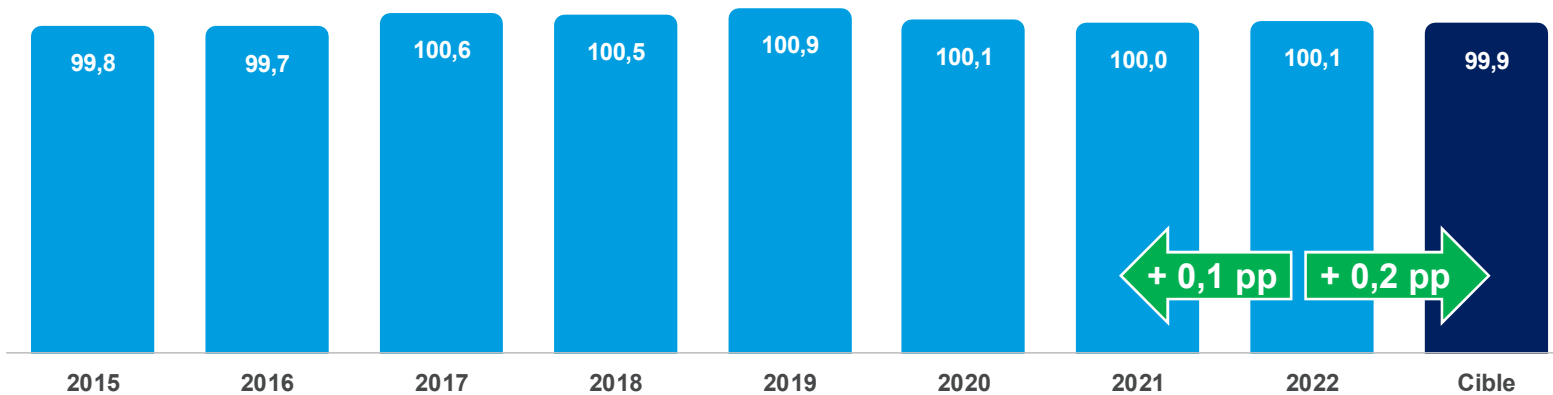
Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 31 août



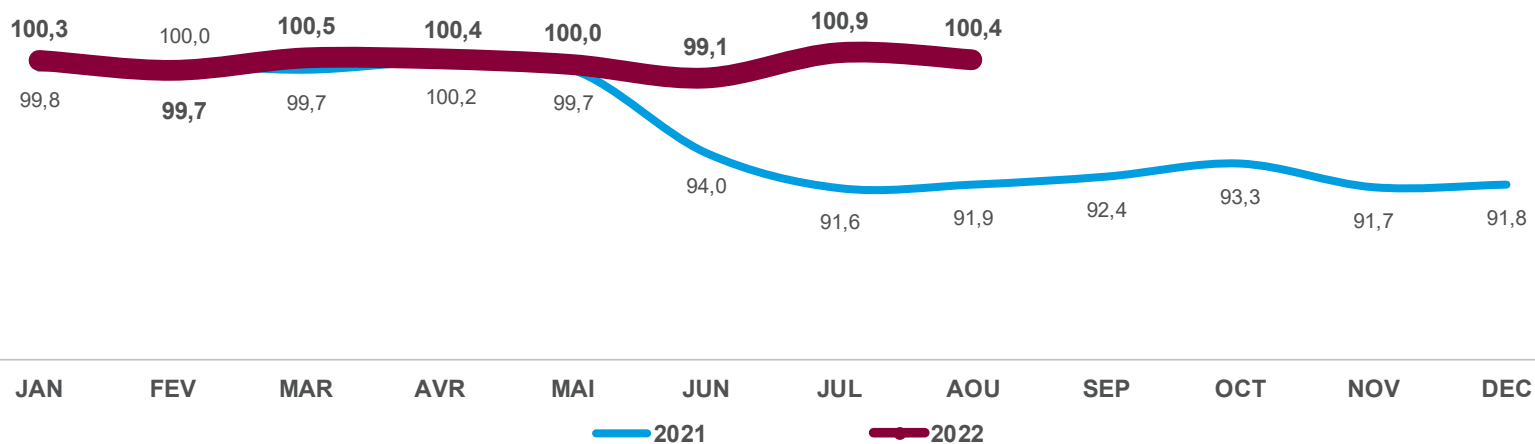
Résultats cumulatifs



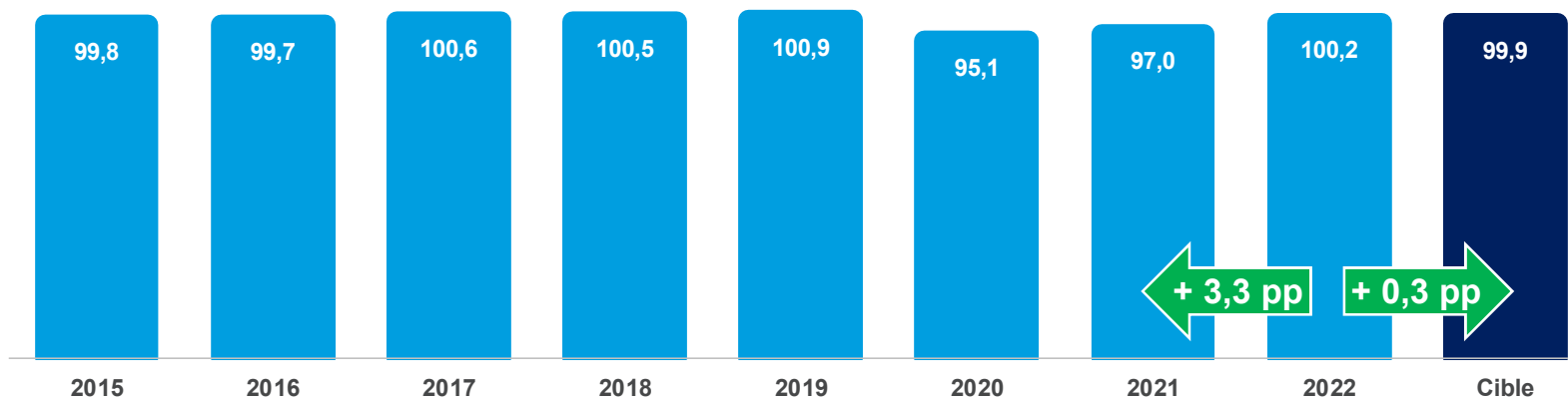
Métro - Taux de livraison du budget (km)

En %

Résultats au 31 août



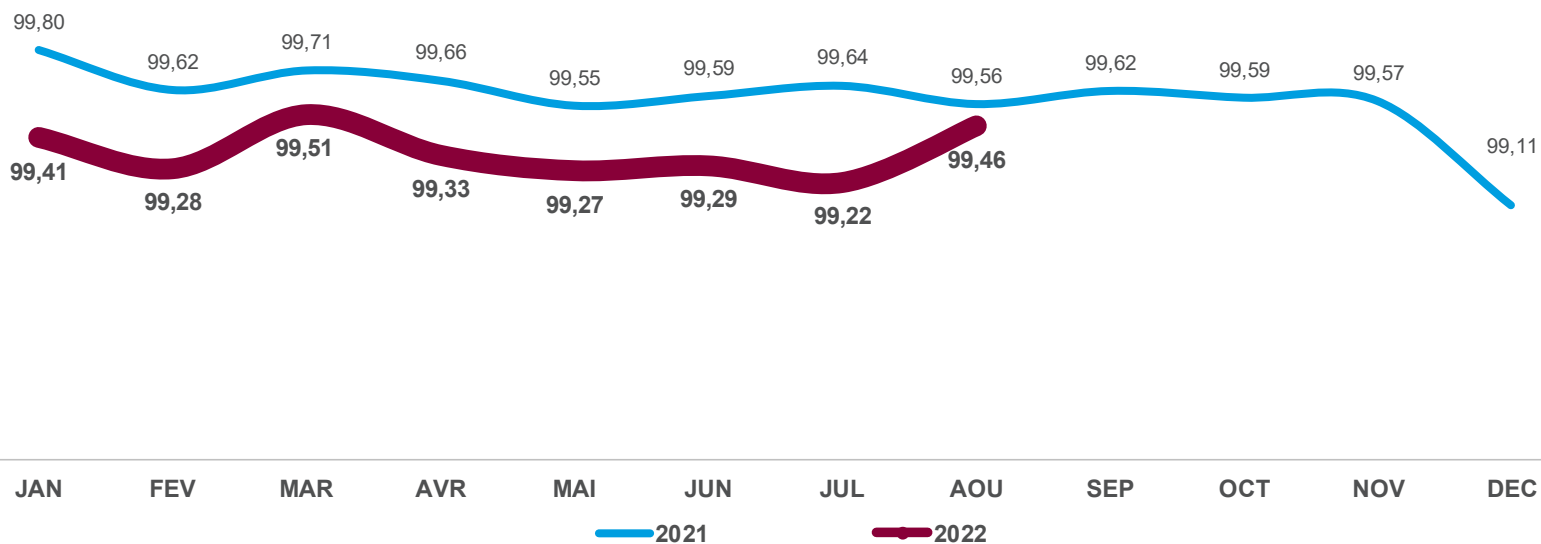
Résultats cumulatifs



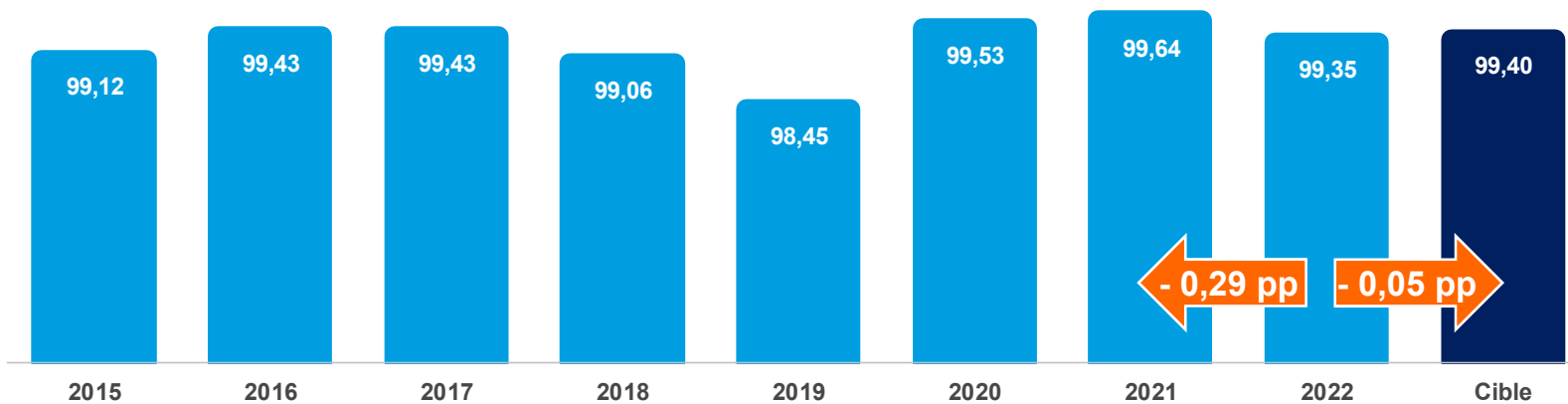
Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 31 août



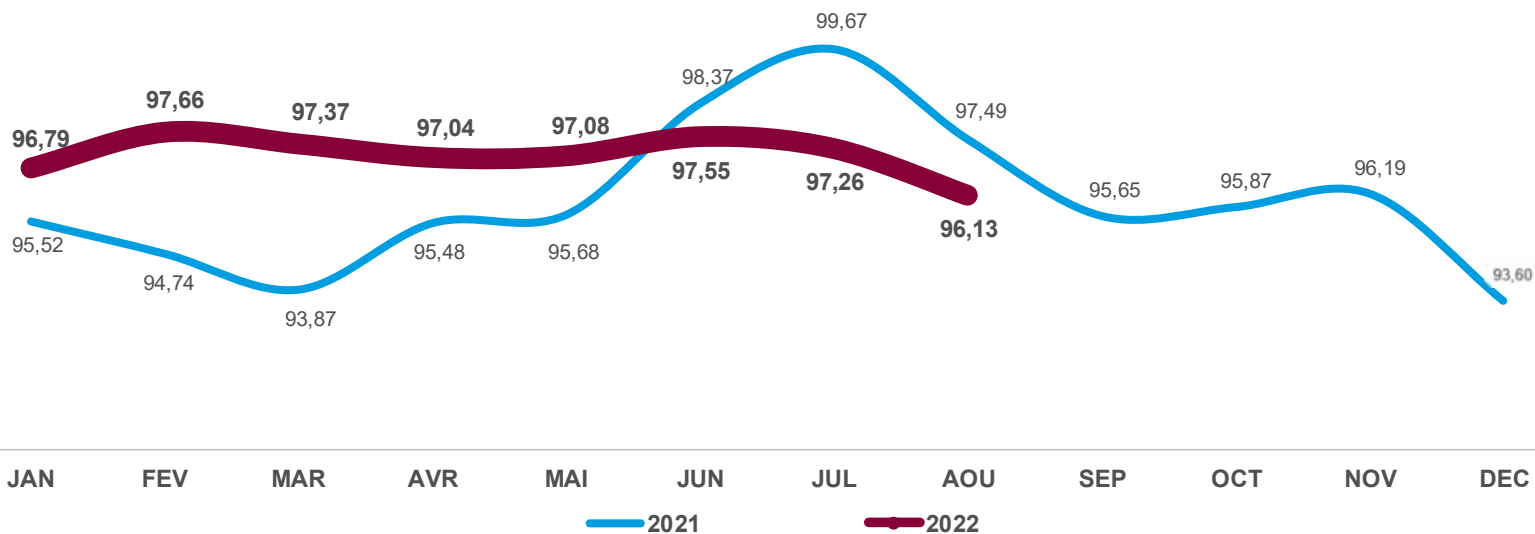
Résultats cumulatifs



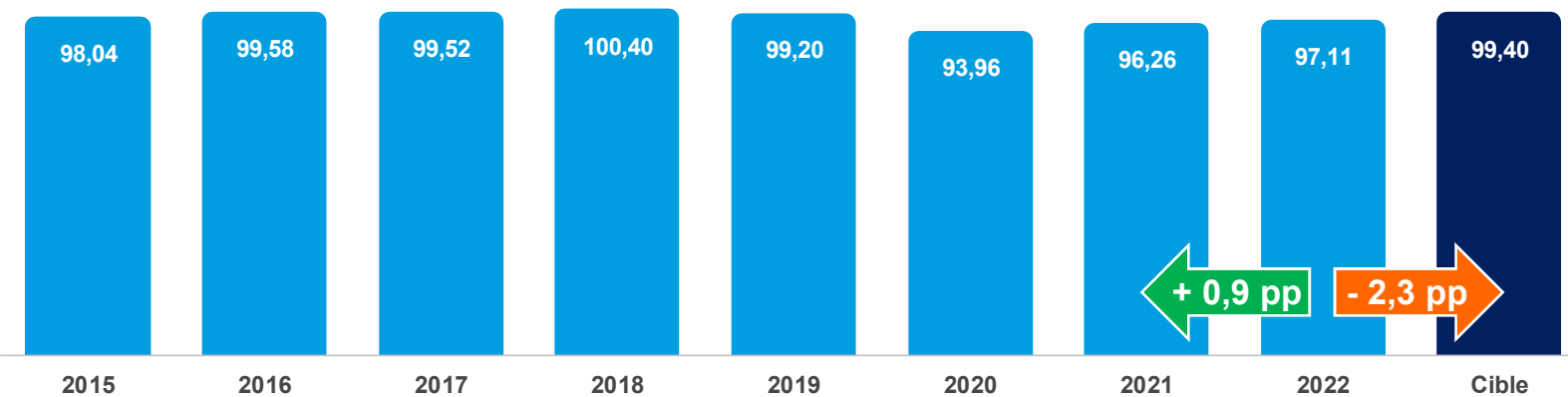
Bus - Taux de livraison du budget (km)

En %

Résultats au 31 août



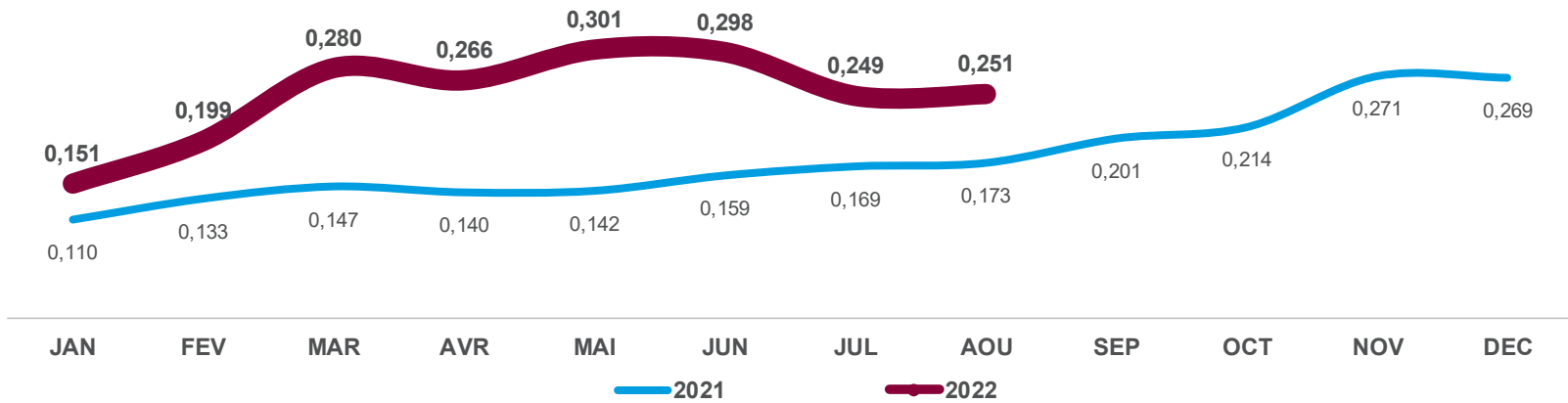
Résultats cumulatifs



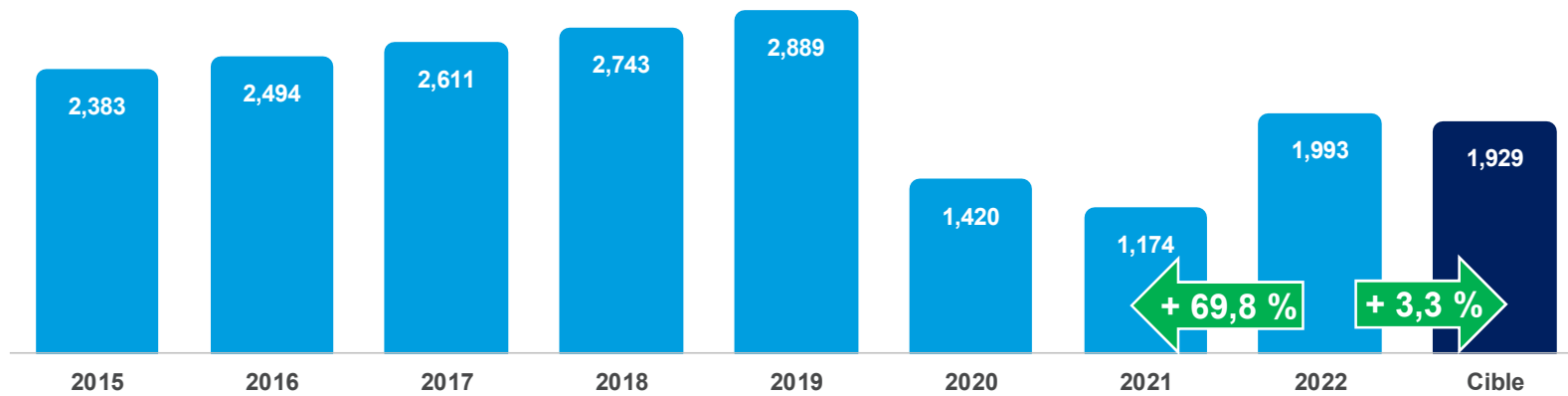
TA – Déplacements

En millions

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

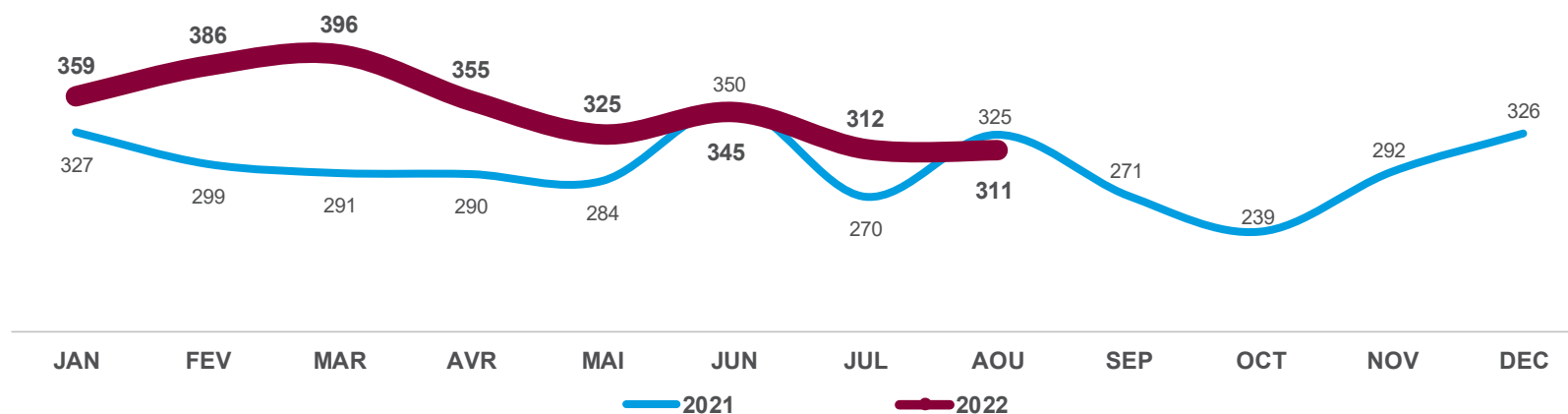


Suite à des modifications effectuées récemment à nos systèmes pour réinstaurer les paramètres de réservation pré-COVID (jumelage), des ajustements aux déplacements TA ont été apportés pour janvier, février et mars.

Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 août



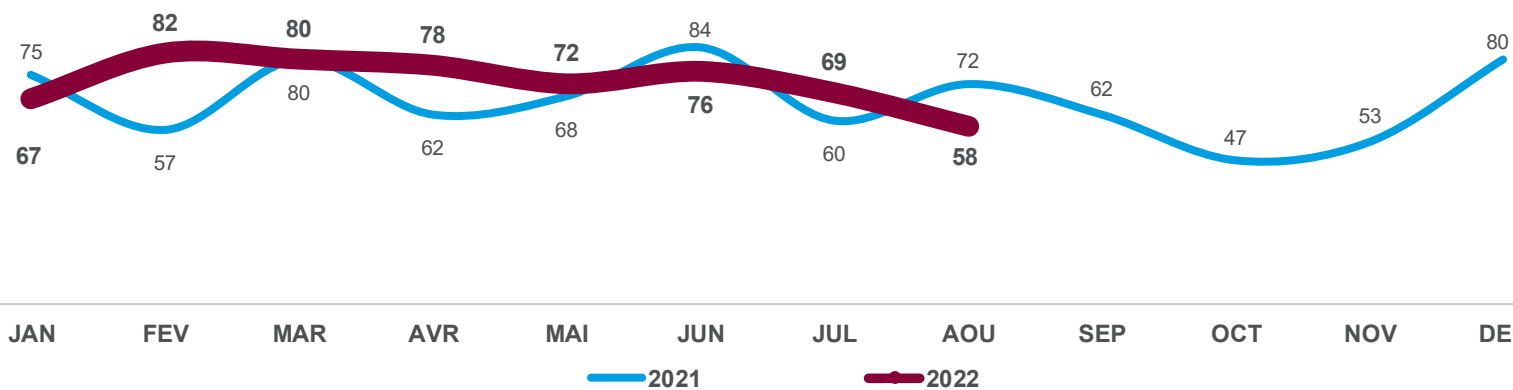
Résultats cumulatifs



Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 31 août



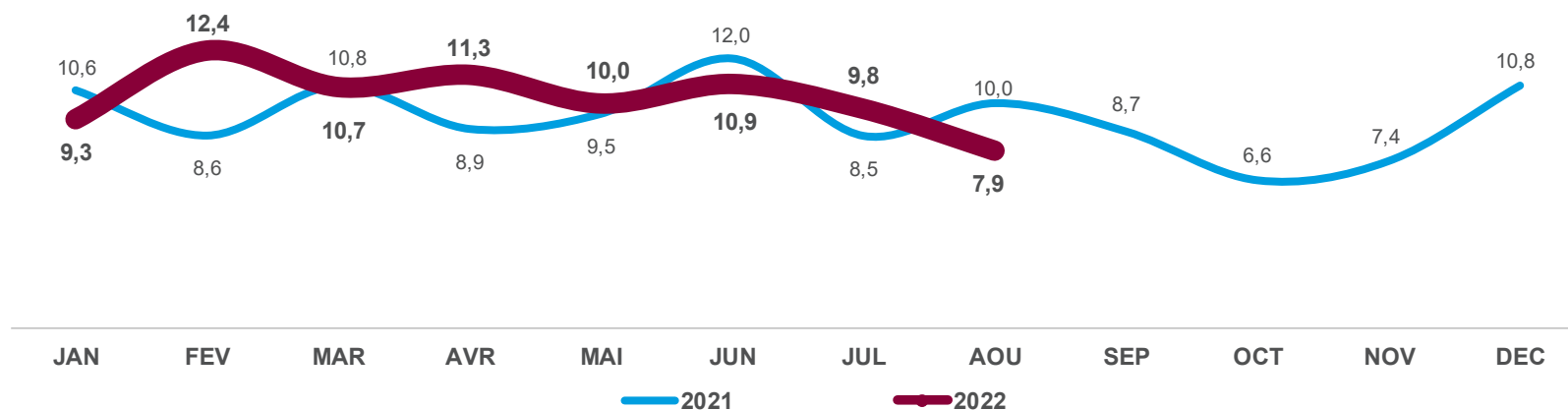
Résultats cumulatifs



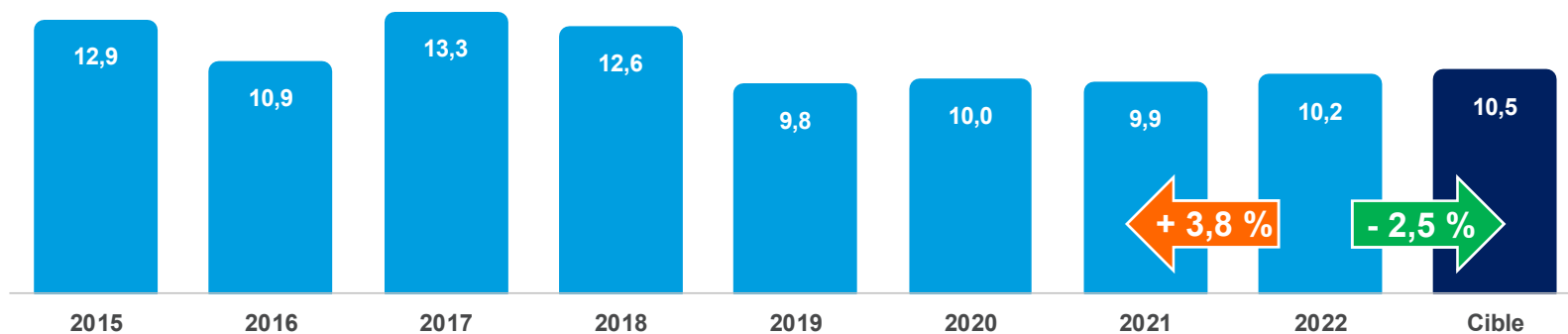
Métro - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 août



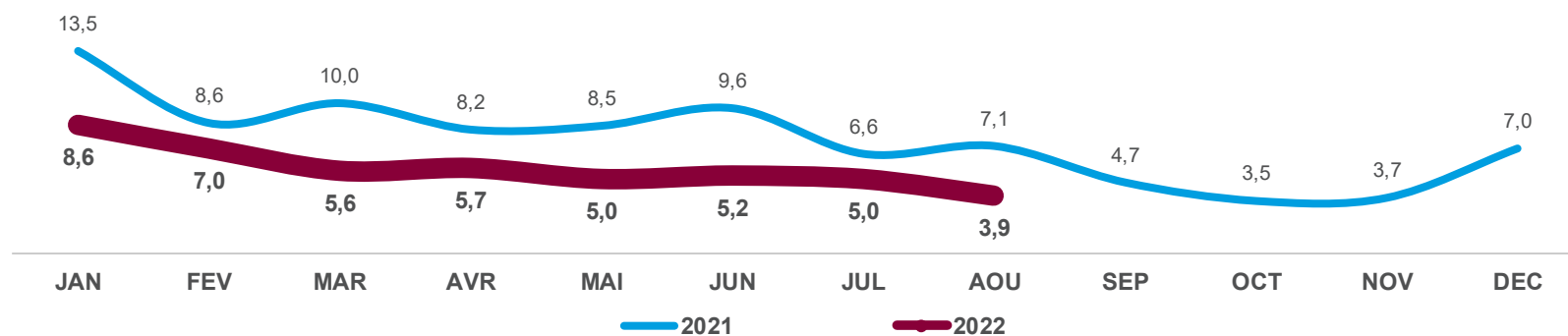
Résultats cumulatifs



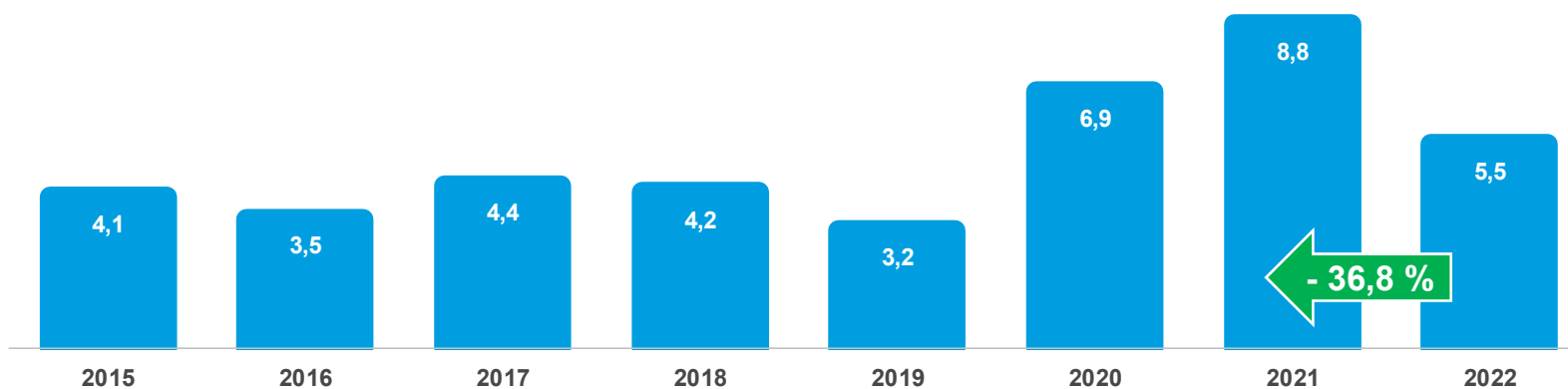
Métro - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 août

Mois courant

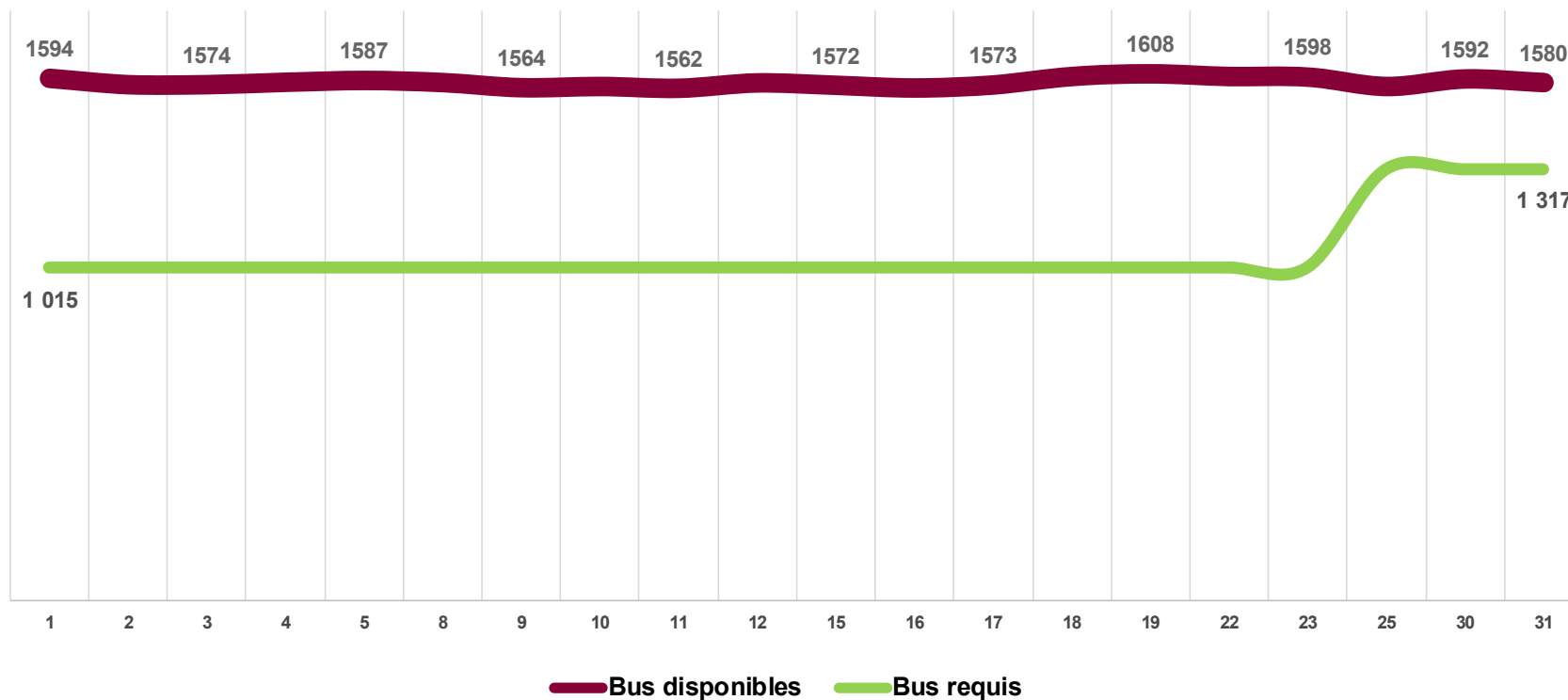
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	98,1% 5 minutes	94,1% 5 minutes	98,5% 5 minutes	99,3% 5 minutes
Orange	99,4% 5 minutes	94,0% 5 minutes	99,7% 5 minutes	98,1% 5 minutes
Jaune	98,6% 5 minutes	97,8% 10 minutes	97,9% 5 minutes	99,3% 10 minutes
Bleue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

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 août

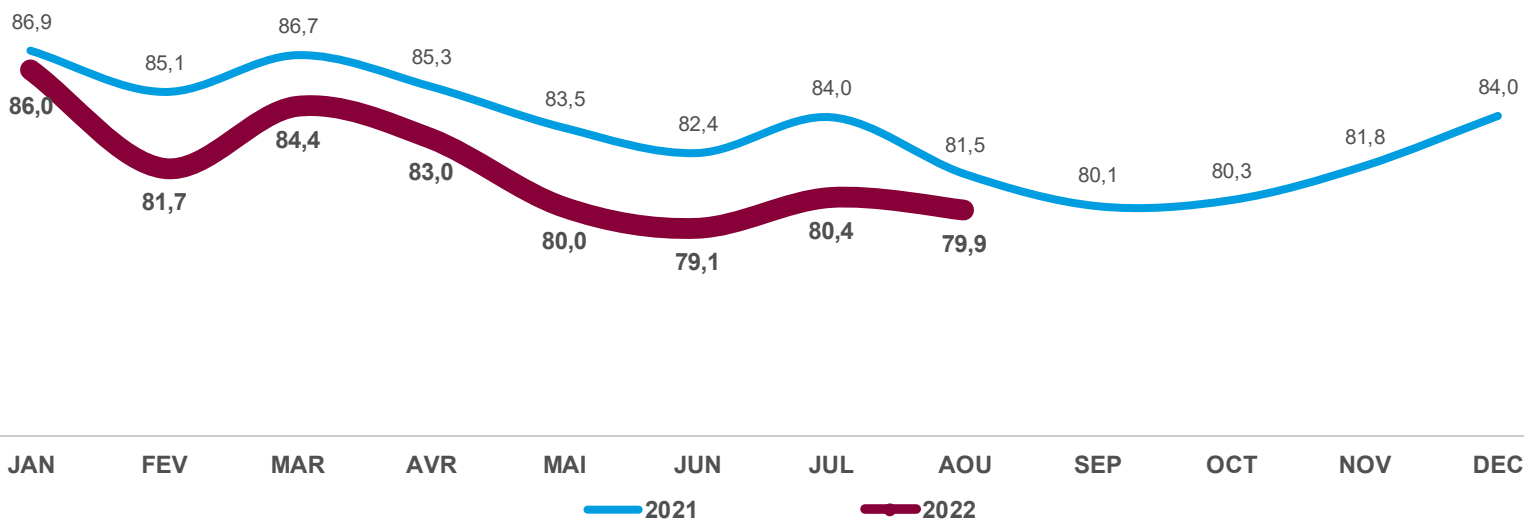
Pointe AM – jours ouvrables



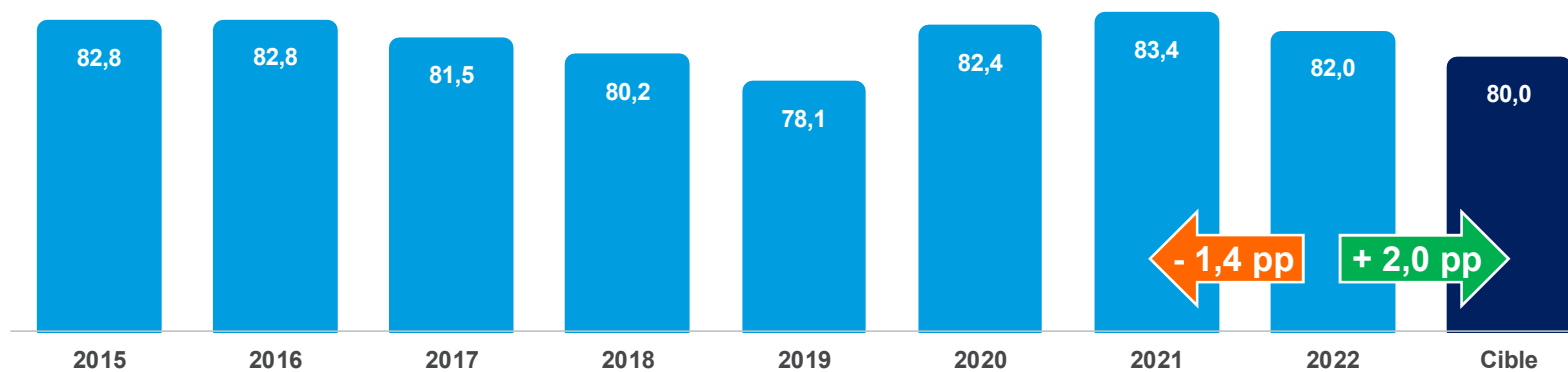
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 août



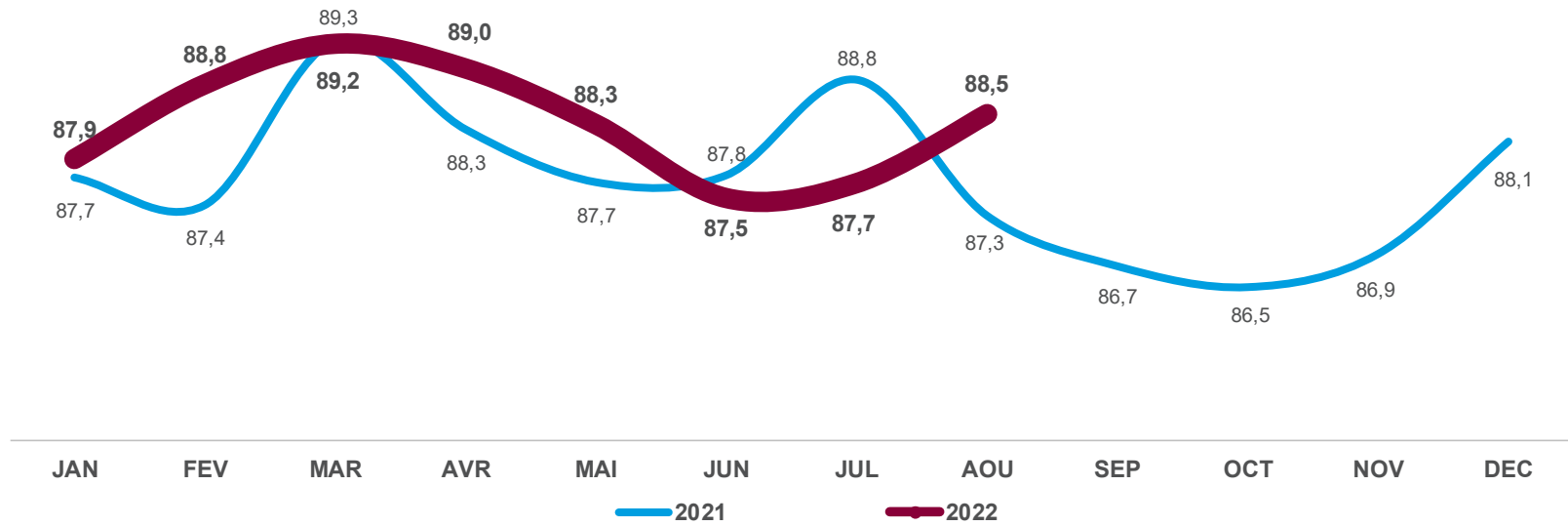
Résultats cumulatifs



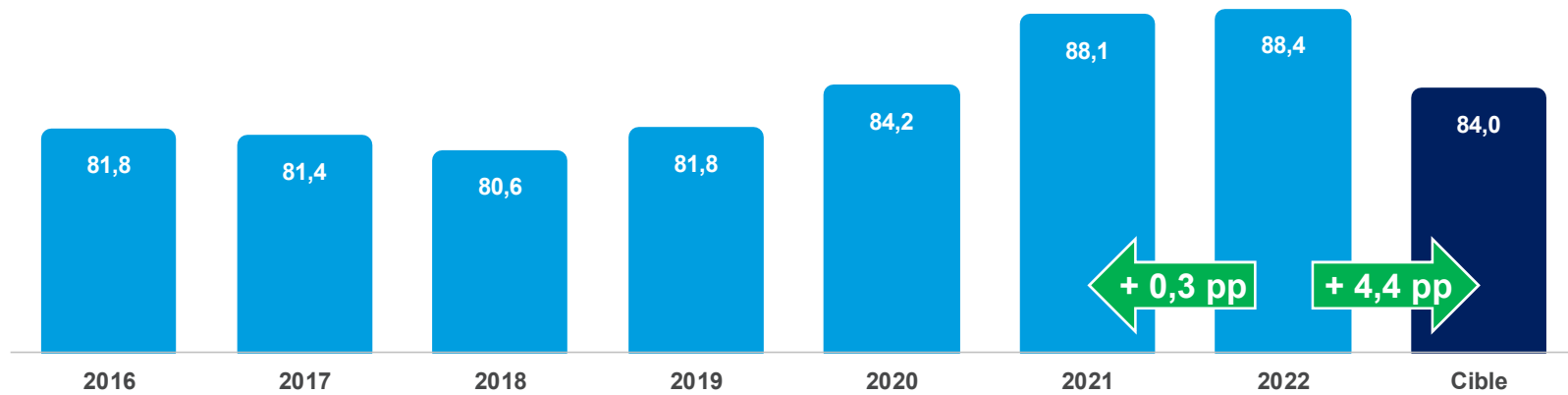
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

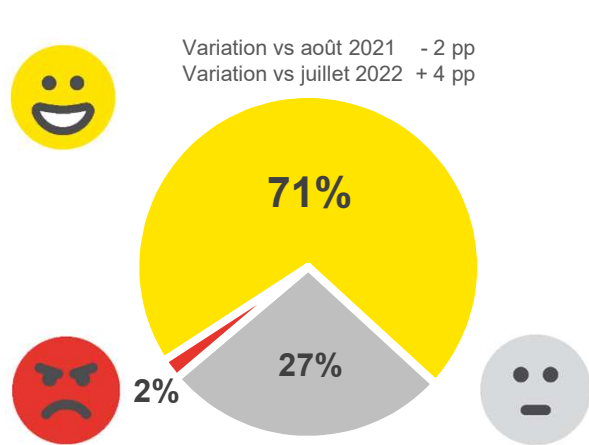


STM - Expérience client globale

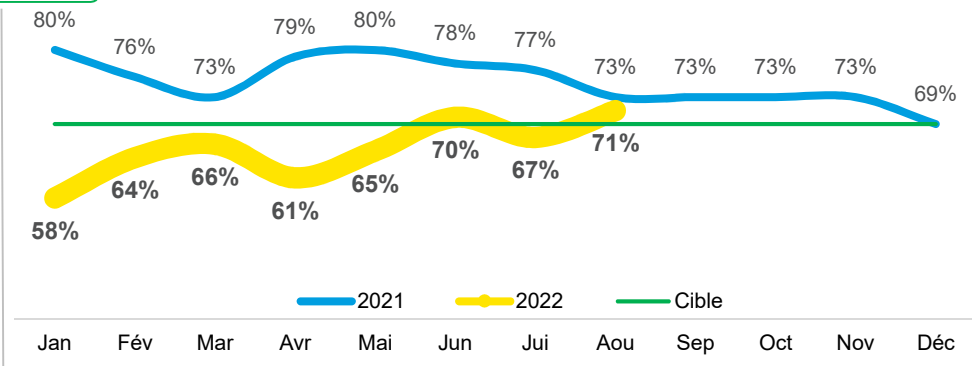
En %

Résultats au 31 août

Le résultat de l'expérience client global (71%) revient au-dessus de la cible annuelle (69%) pour une deuxième fois cette année et la tendance croissante commencée en début d'année se maintient. La fierté d'utiliser la STM et les sentiments de transparence et de confiance sont en revirement significatif en août par rapport au mois dernier, démontrant encore une fois le lien fort entre l'expérience globale et ces deux dimensions. Toutefois, le sentiment que la STM se soucie de ses clients connaît une tendance à la baisse depuis les deux dernières années.



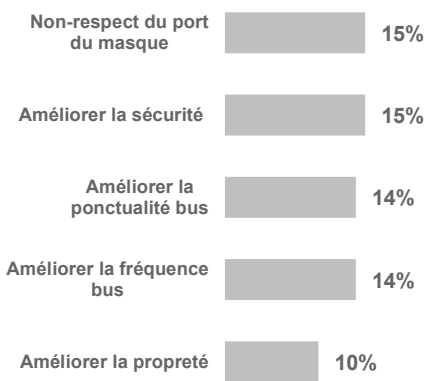
Cible : 69 %



RAISONS EXPÉRIENCE NÉGATIVE¹

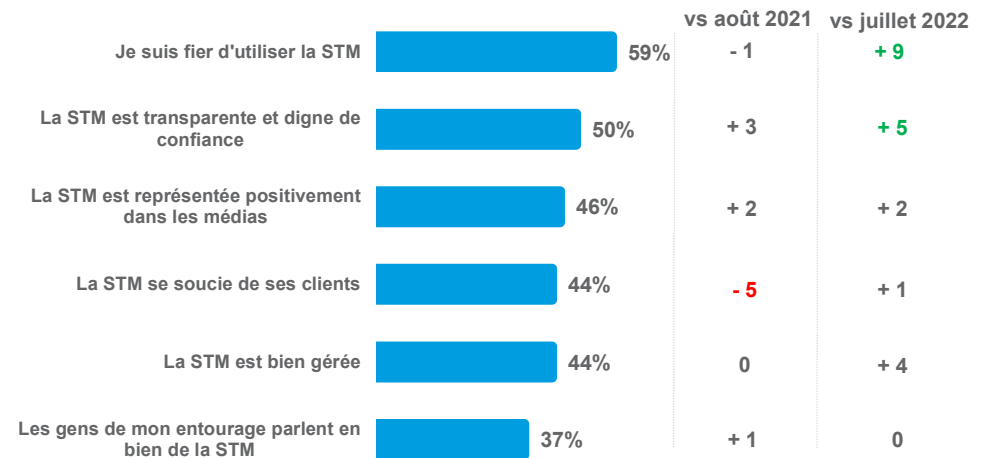


SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION



Note 1 : Petite taille échantillonnale, résultats à titre indicatif seulement.

PERCEPTIONS GLOBALES DE LA STM (8+/10)



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

Métro - Expérience client

En %

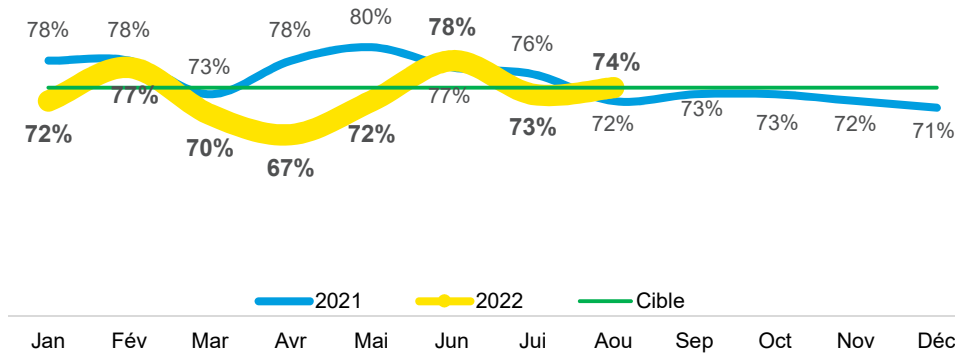
Résultats au 31 août

Le résultat de l'expérience client (74%) reste stable au niveau de la cible annuelle (74%). L'impact de l'ajout du personnel pour bien accompagner le client dans un contexte de rentrée scolaire et refonte tarifaire semble porter fruit, l'indicateur mesurant la satisfaction quant à l'attitude/ courtoisie des agents de stations poursuit sa tendance la hausse depuis mai. La majorité des autres indicateurs sont stables ou connaissent des variations mineures. L'impact sur l'indicateur d'entassement la fin de semaine généré par le retour des événements est fortement senti et poursuit sa tendance à la baisse depuis le début de l'année. La propreté reste la principale raison d'insatisfaction des clients pour un deuxième mois consécutivement.

74 %

Cible : 74 %

Variation vs août 2021 + 2 pp
Variation vs juillet 2022 + 1 pp



Raisons d'insatisfaction



Bus - Expérience client

En %

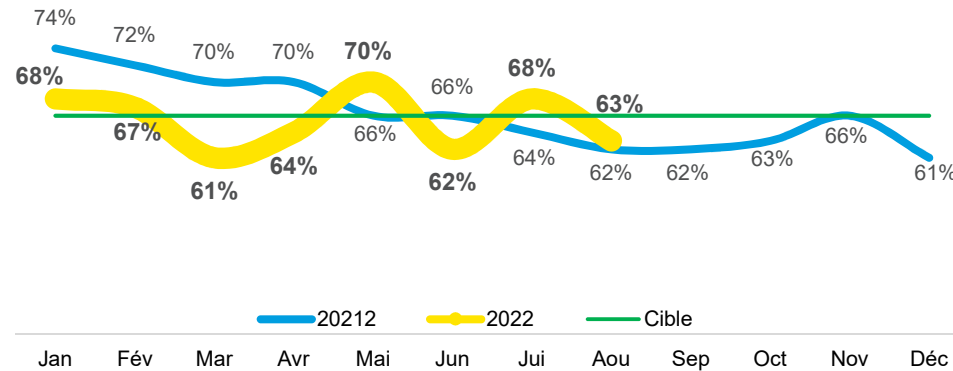
Résultats au 31 août

Le résultat de l'expérience client bus (63%) continue son évolution oscillante, mais ce mois-ci, est en dessous de la cible annuelle (66%). Plusieurs indicateurs continuent leur évolution à la hausse notamment en ce qui concerne l'attitude/ courtoisie des chauffeurs, conduite du bus ou le sentiment de sécurité. Même si la majorité des indicateurs concernant le service sont stables ou varient de façon non significative, la fréquence des passages et la ponctualité restent les principales raisons d'insatisfaction des clients en août.

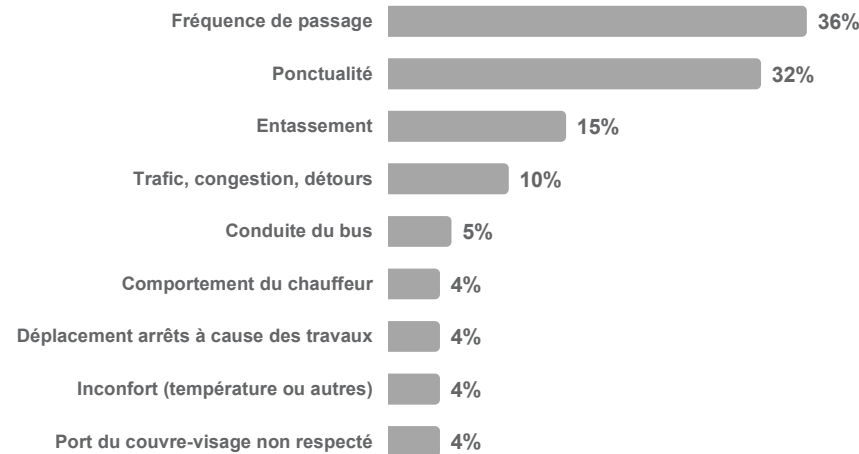
63 %

Cible : 66 %

Variation vs août 2021 +1 pp
Variation vs juillet 2022 - 5 pp



Raisons d'insatisfaction



Transport adapté - Expérience client

En %

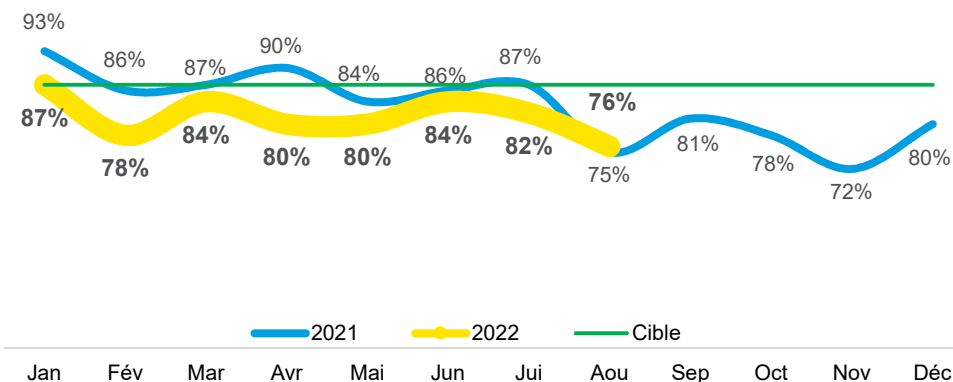
Résultats au 31 août

L'expérience client TA atteint son niveau le plus bas depuis le début de l'année et s'éloigne ainsi encore davantage de la cible annuelle (87%). Bien que, selon les résultats opérationnels, la ponctualité des véhicules TA s'est améliorée, la perception des clients par rapport à la ponctualité est à nouveau à la baisse arrêtant l'évolution positive enregistrée durant les deux derniers mois. D'ailleurs, cet aspect opérationnel est également mentionné comme irritant principal en août suivi par le nouveau règlement ne permettant plus un accompagnateur facultatif et la courtoisie du chauffeur.

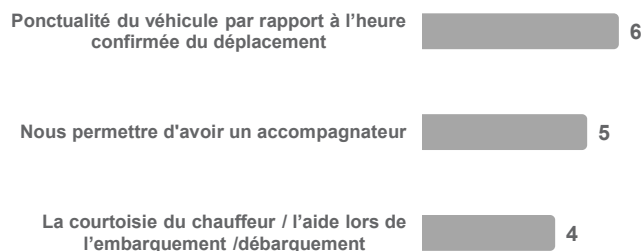
76 %

Cible : 87 %

Variation vs août 2021 + 1 pp
Variation vs juillet 2022 - 6 pp



Raisons d'insatisfaction¹

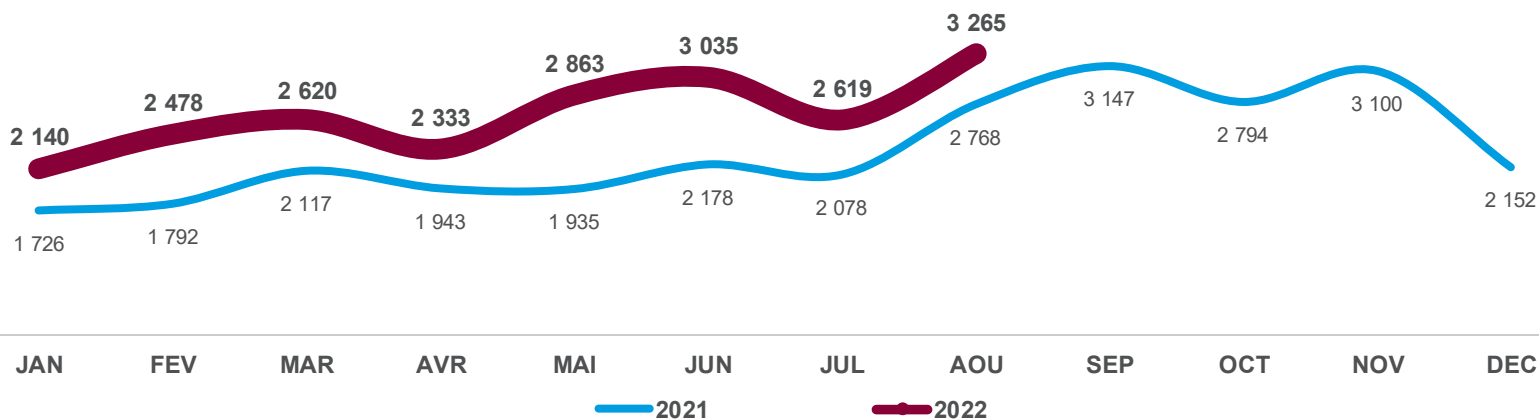


Note 1 : En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

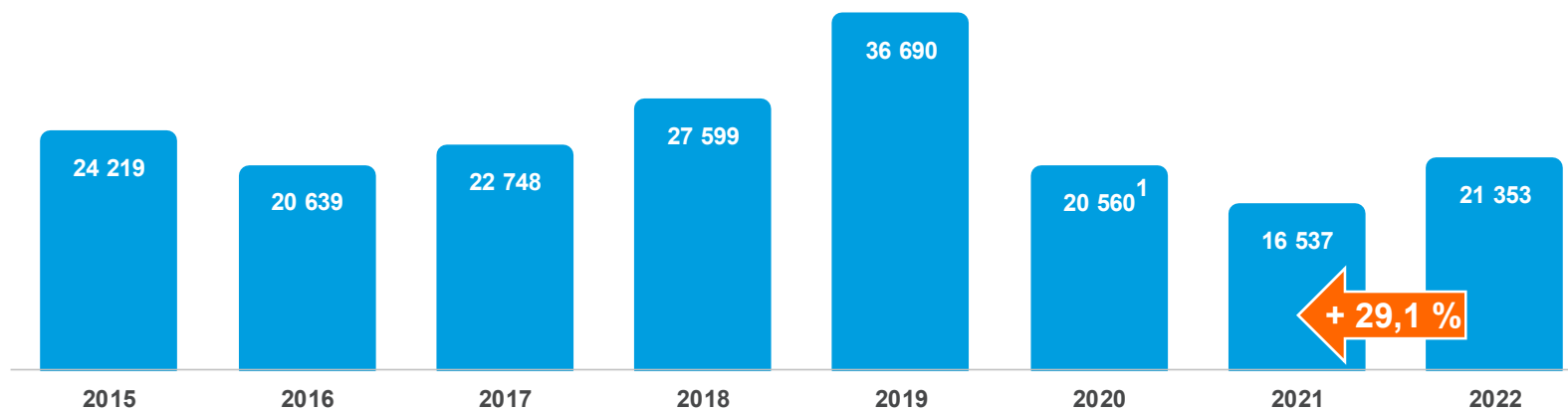
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

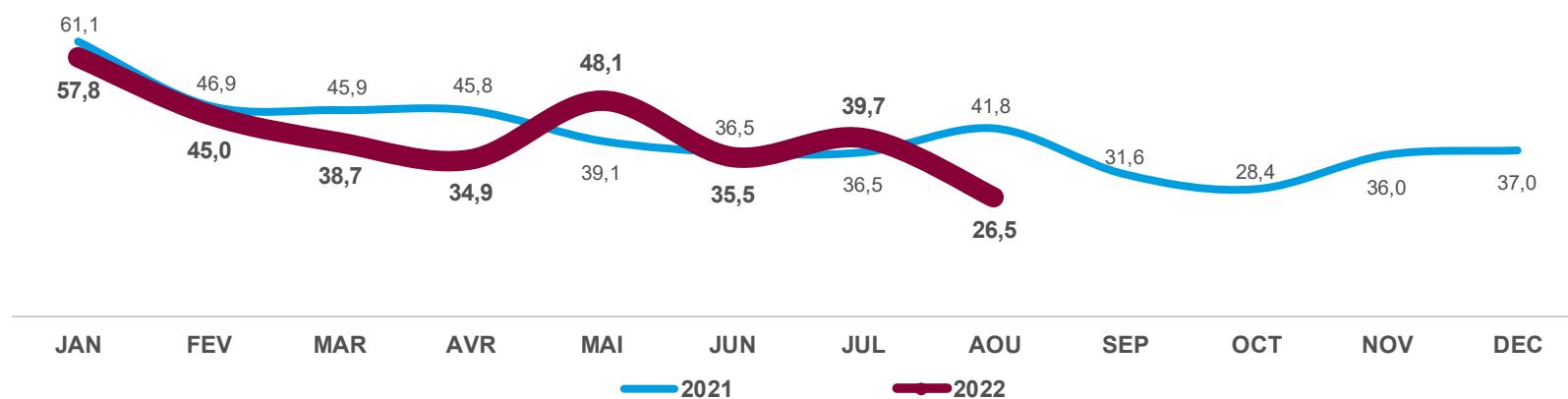


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

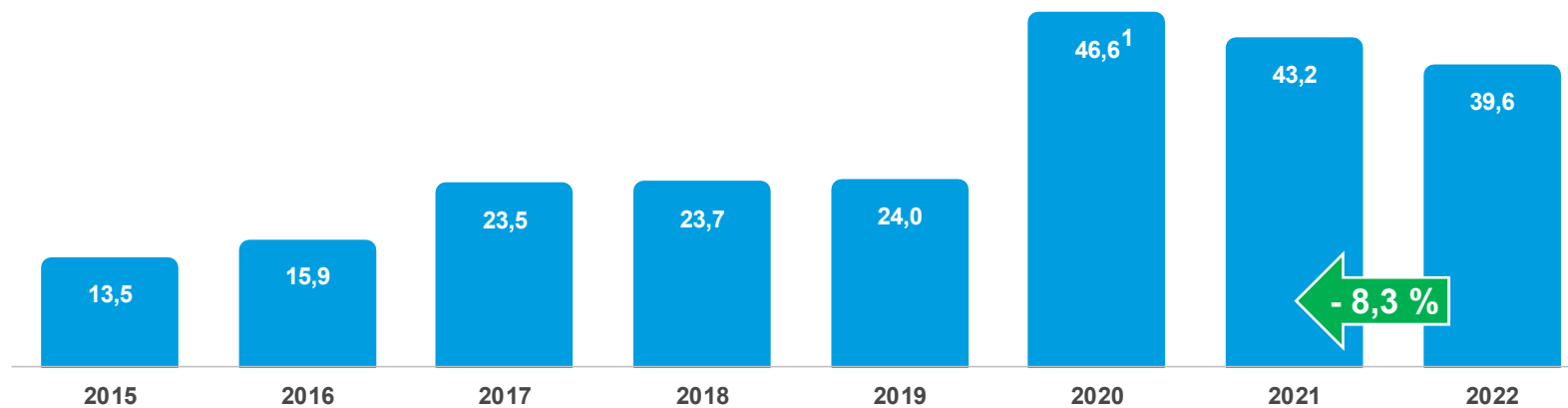
Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

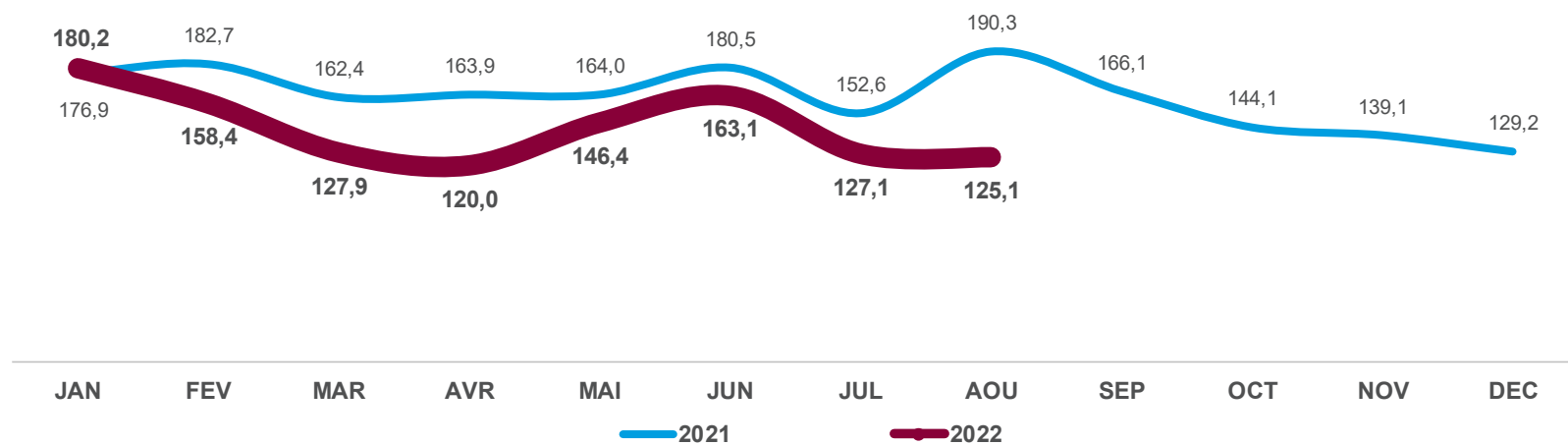


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

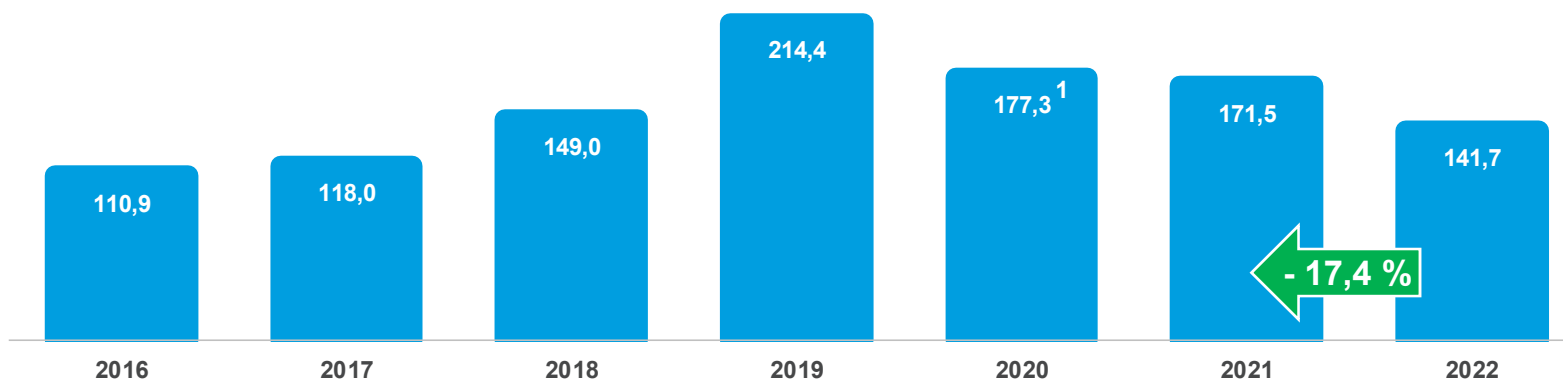
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

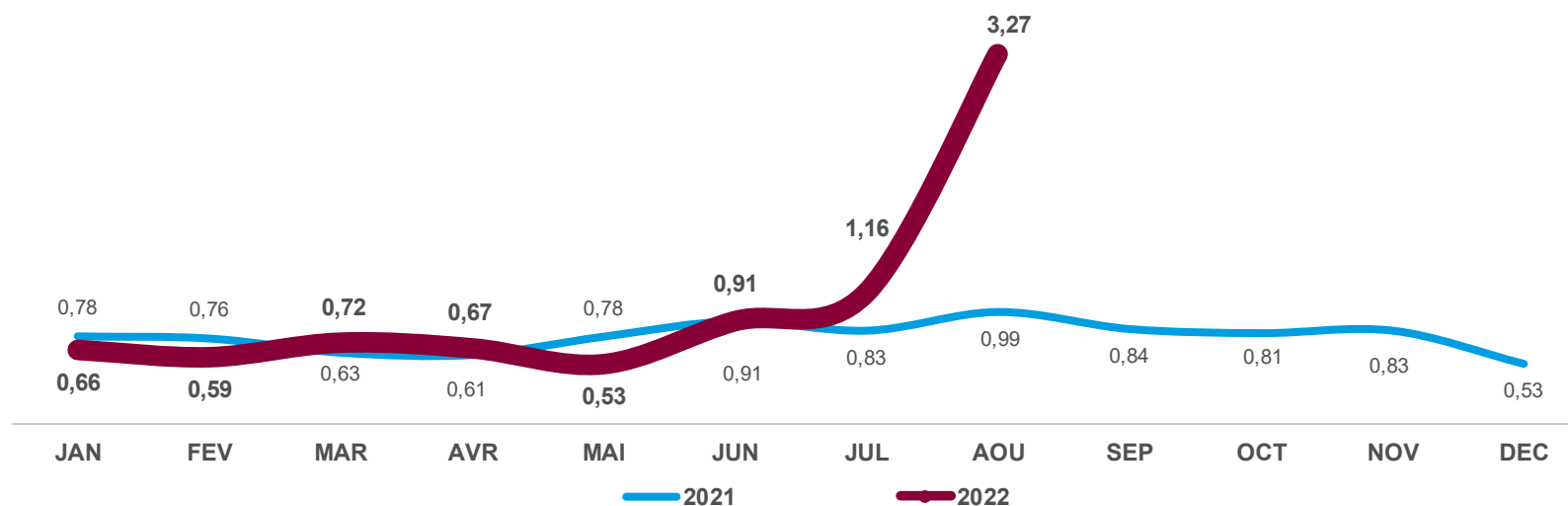


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

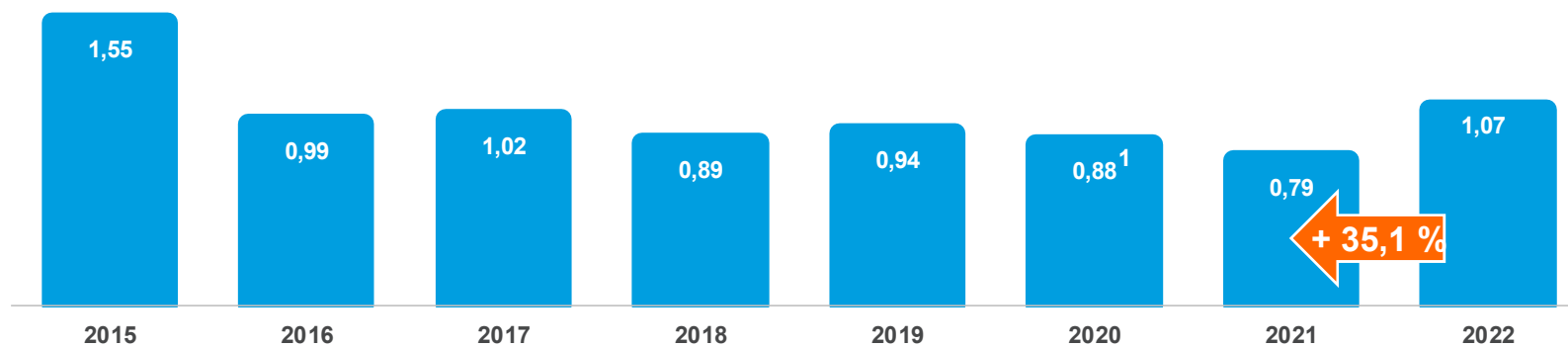
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

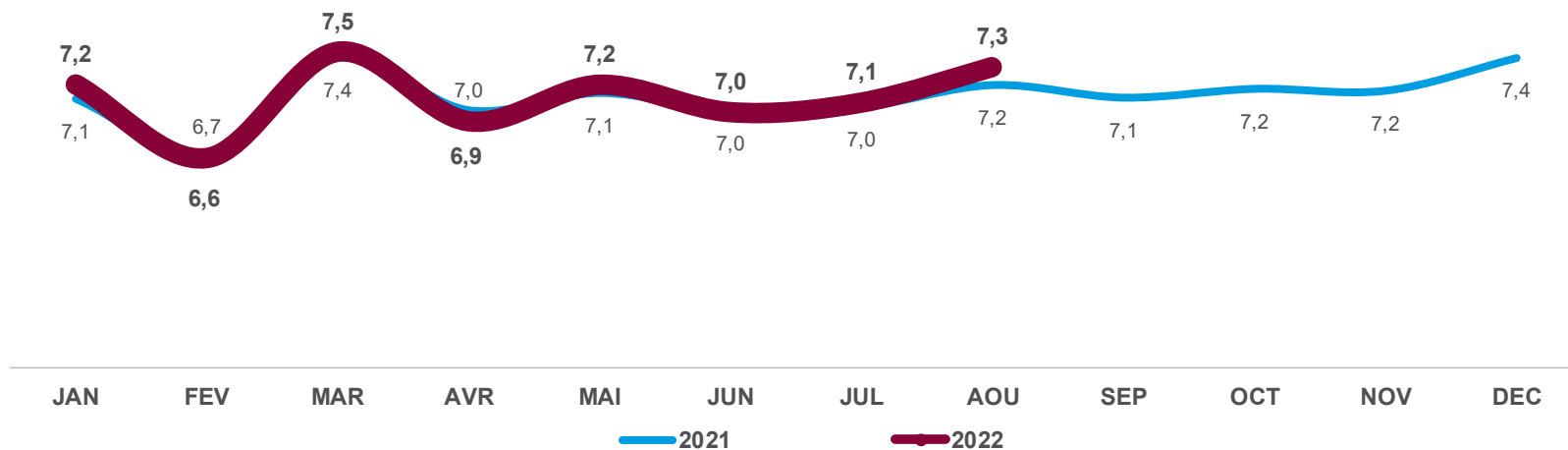


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

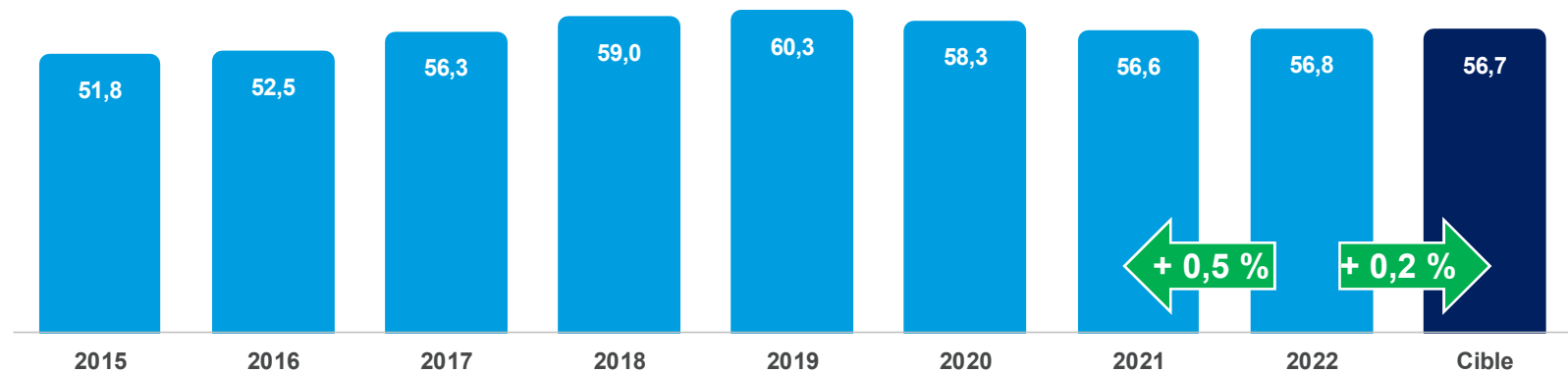
Métro - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 août



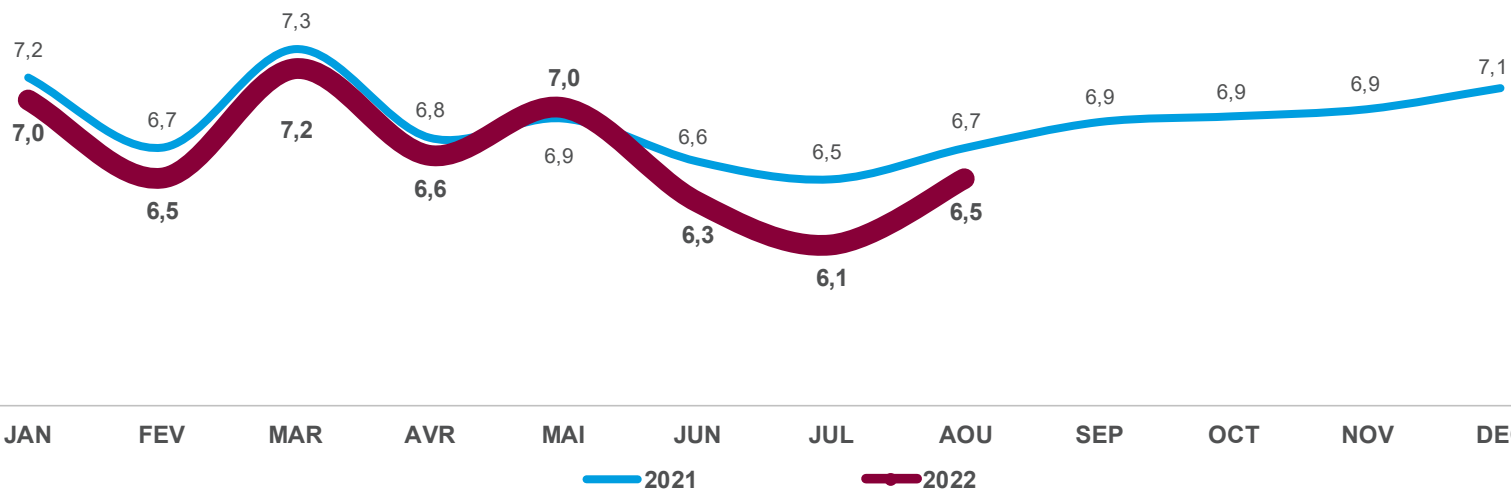
Résultats cumulatifs



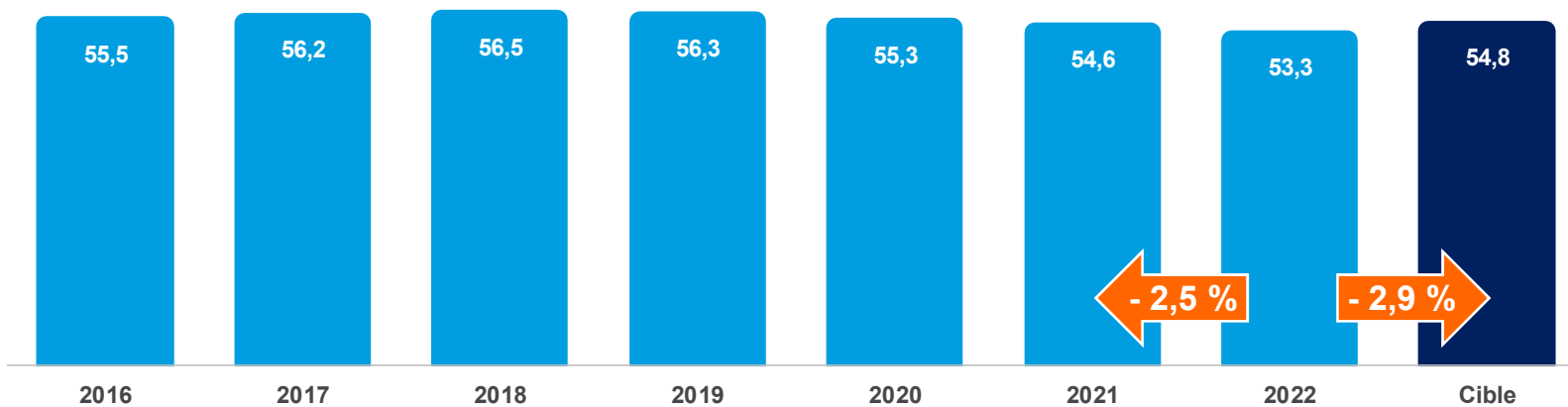
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 août



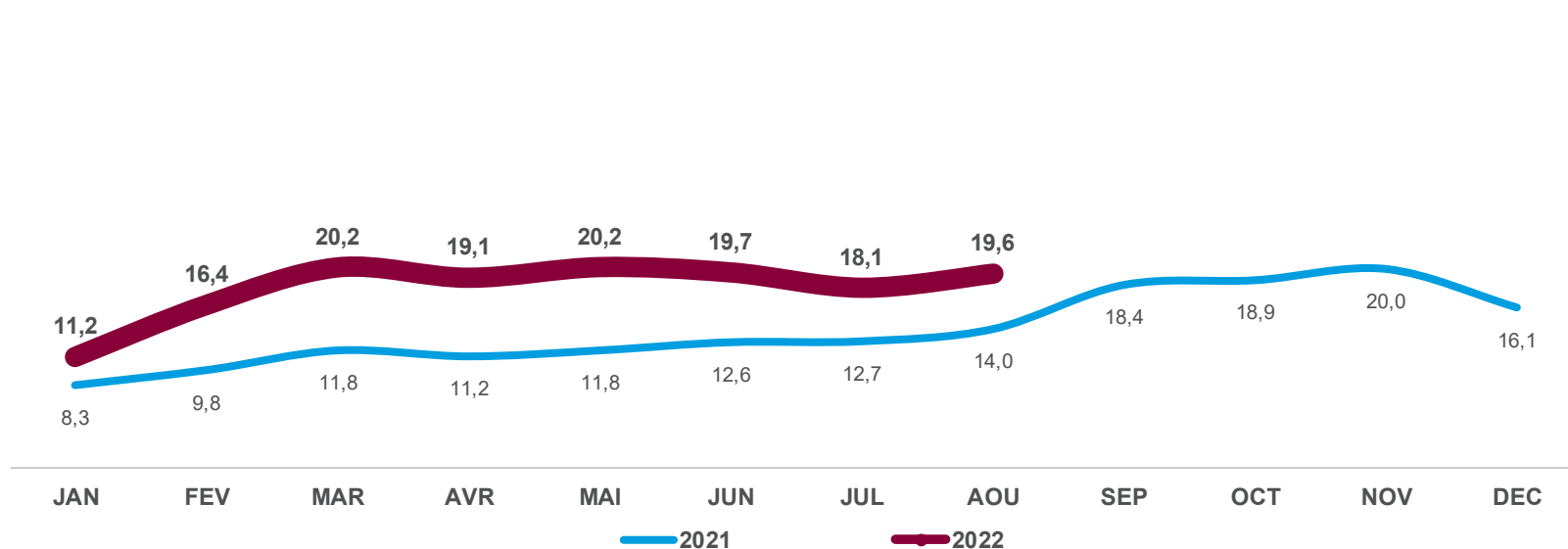
Résultats cumulatifs



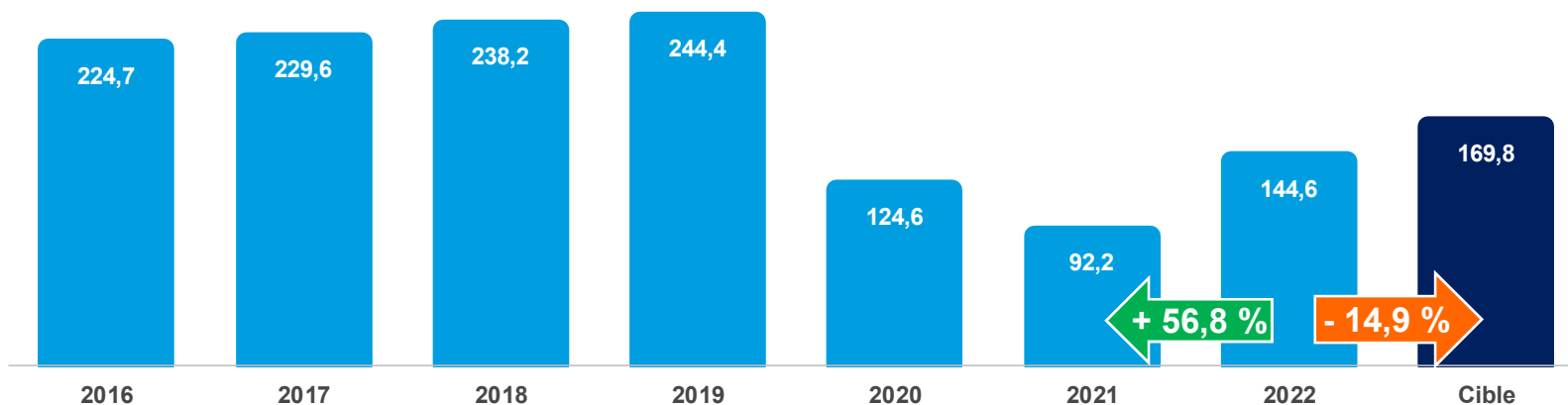
Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs

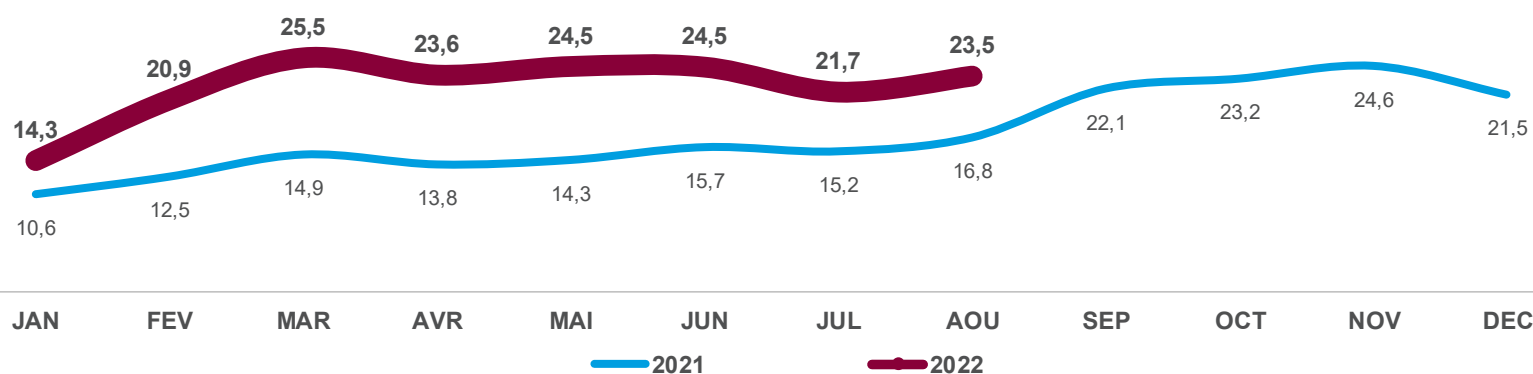


Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

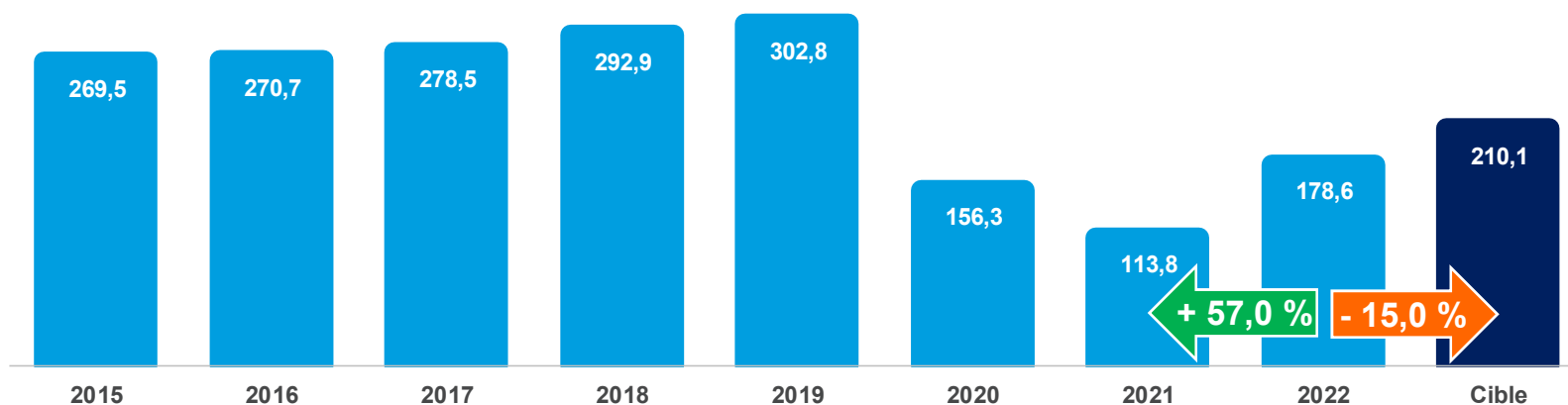
Achalandage STM basé sur la vente

En millions de déplacements

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs



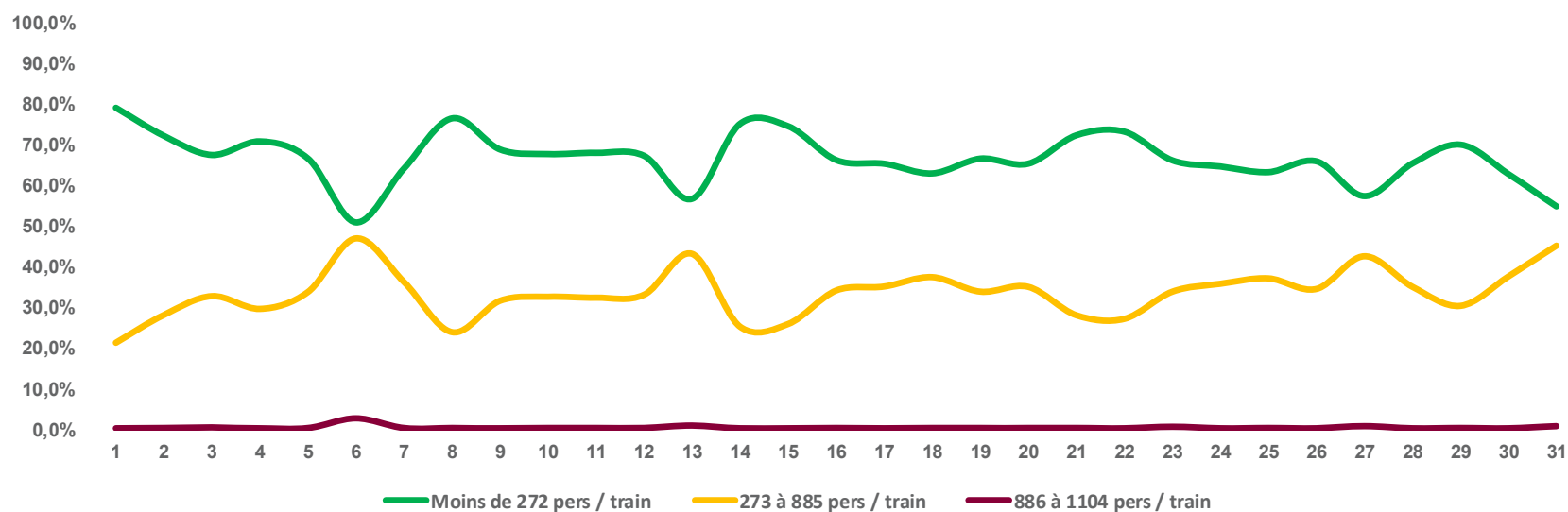
Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

Méτρο – Niveau d'entassement

En %

Résultats au 31 août

Mois courant

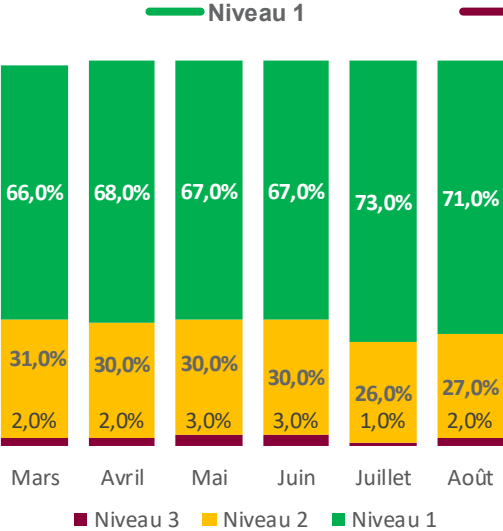
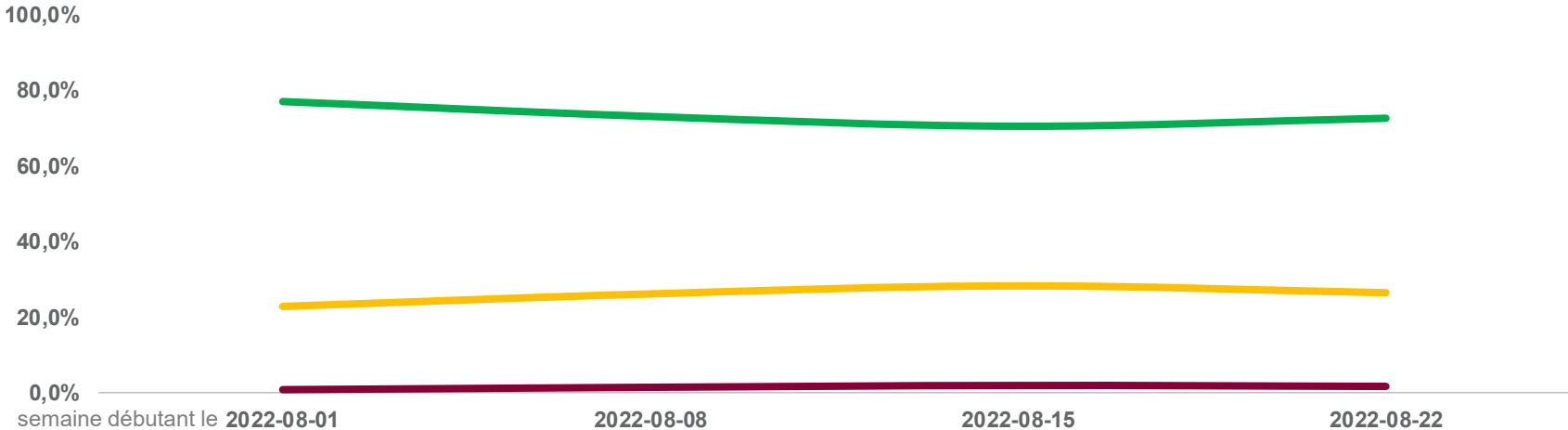


Bus – Niveau d’entassement

En %

Résultats au 31 août

Mois courant – heure de pointe



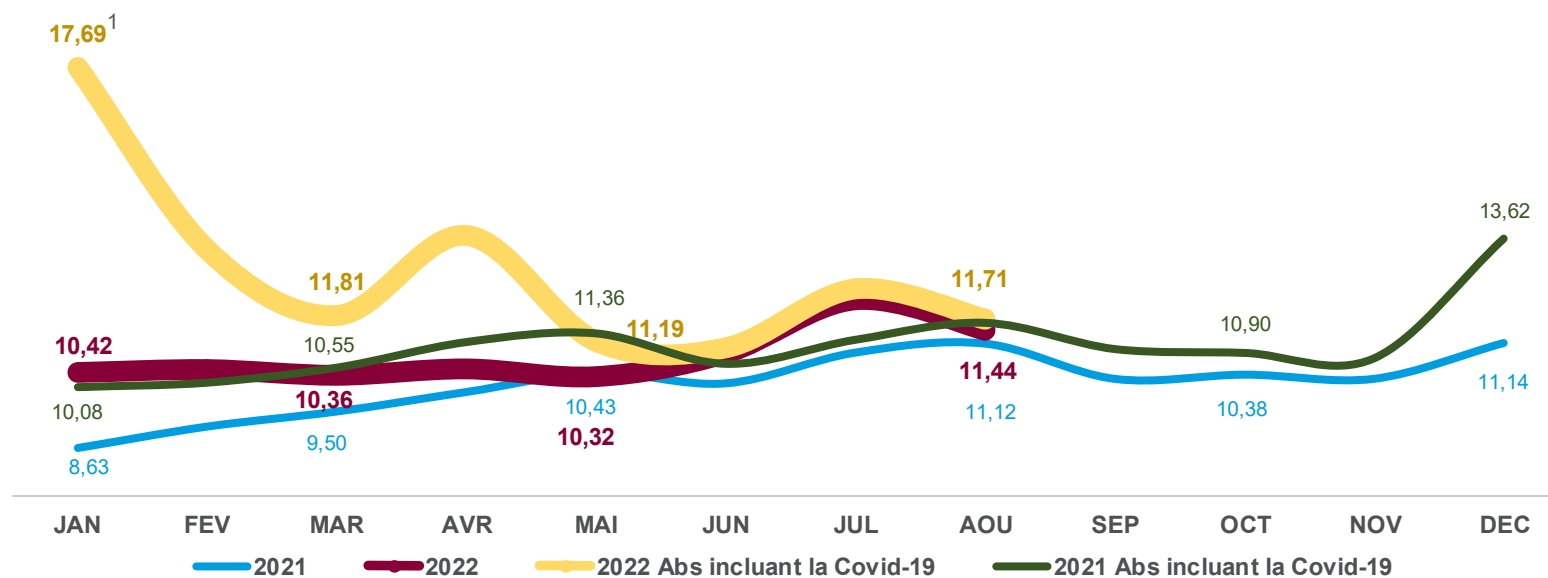
Niveaux de service

- > Niveau 1
 - > Bus réguliers : 29 passagers et moins
 - > Bus articulés: 47 passagers et moins
- > Niveau 2
 - > Bus réguliers : entre 20 et 55 passagers
 - > Bus articulés: entre 48 et 78 passagers
- > Niveau 3
 - > Bus réguliers : entre 56 passagers et plus
 - > Bus articulés: 79 passagers et plus

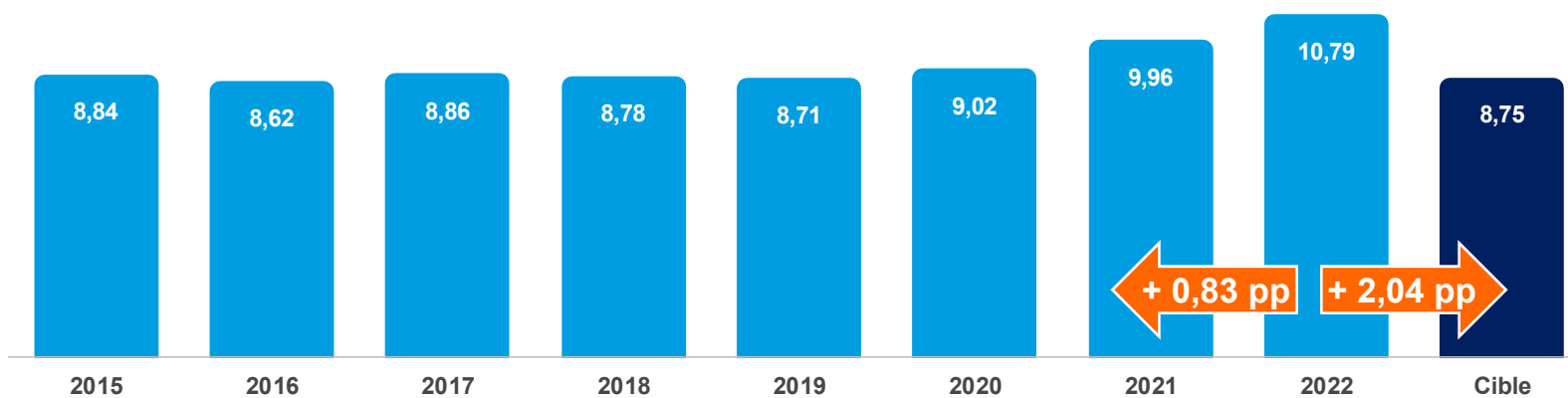
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 août



Résultats cumulatifs (global excluant la Covid-19)



Note 1: Effet de la 5^e vague sur les heures de non-présence, comme l'isolement en raison d'un cas positif dans la famille.

Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 31 août

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	1 032,0	1 012,1	(19,9)
Dépenses	1 032,0	1 011,8	20,2
Excédent	-	0,3	0,3

	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	737,7	566,7	76,8 %