

# Principaux indicateurs et résultats au 30 avril 2022



Présentation au CA  
1<sup>er</sup> juin 2022



# Sommaire exécutif

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 avril 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)	%	100,2	99,9	99,9
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,39	99,40	99,70
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	0,895	0,971	0,530
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	1 496	-	1 207
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	307	-	274
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	10,9	10,5	9,7
		Bus – Ponctualité	%	83,8	80,0	85,9
		TA – Ponctualité	%	88,8	84,0	88,3
		STM – Plaintes	Nb	9 569	-	7 578
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	42,3	-	49,2
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	142,5	-	170,7
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,67	-	0,69

# Sommaire exécutif (suite)

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 avril 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	%	75,0	85,0	■	79,4	■	
		Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Méto – Offre de service (en millions)	Km	28,2	28,2	●	28,2	●
	Bus – Offre de service (en millions)		Km	27,4	28,2	■	27,9	■	
	Achalandage STM (déplacements)		Basé sur la validation (en millions)	Nb	66,9	82,0	■	41,1	●
			Basé sur la vente (en millions)	Nb	84,3	103,4	■	51,8	●
	Maîtriser les finances	Améliorer l'efficienne des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	10,43	8,75	■	9,31	■
Excédent (en millions)			\$	(1,7)	0,0		0,0		
TA – Coût complet par déplacements			\$	27,32	28,61	●	43,17	●	

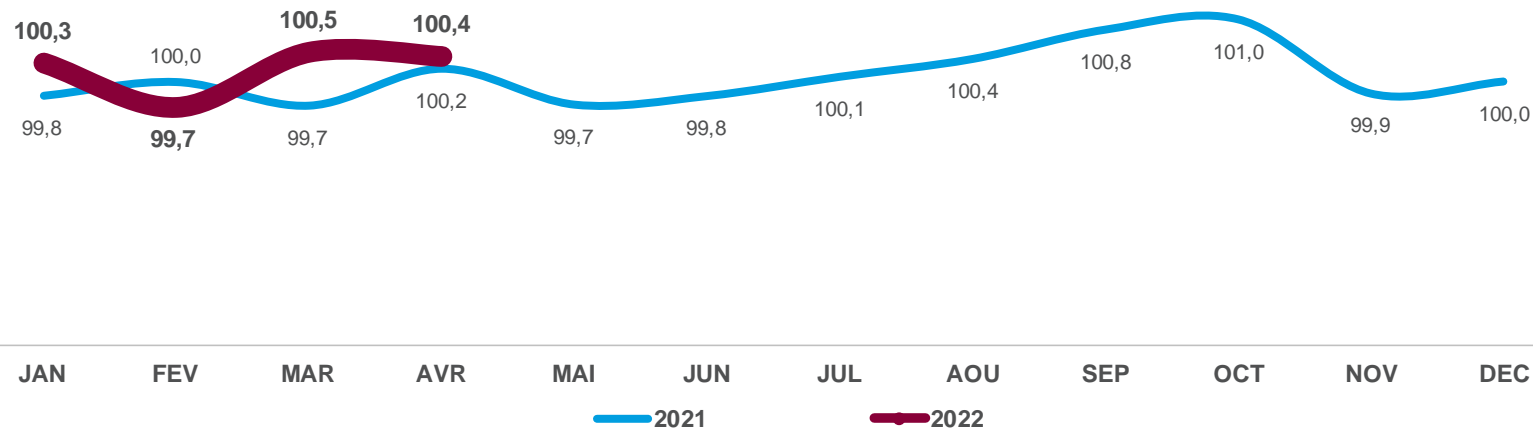


# Principaux indicateurs STM

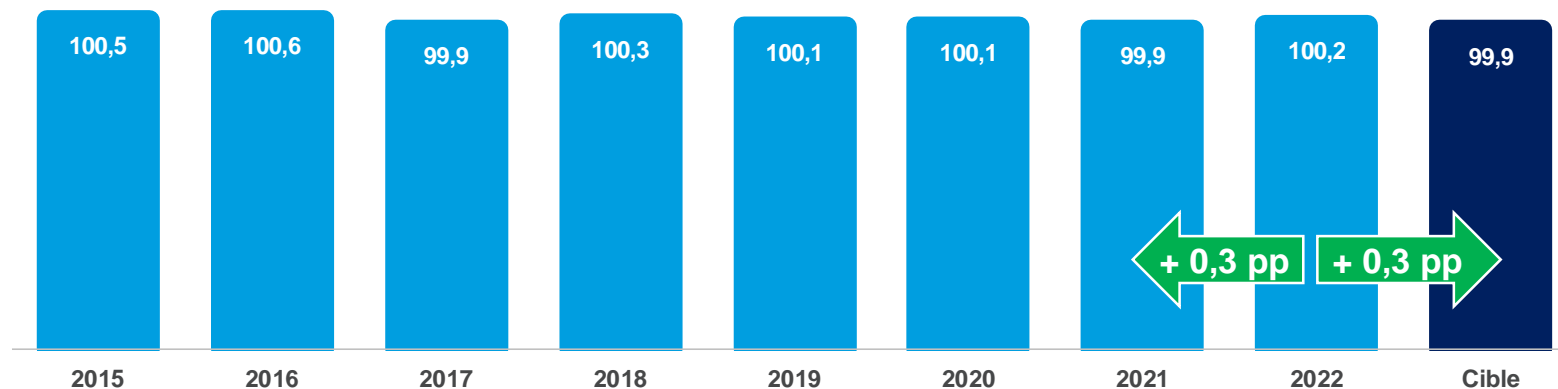
# Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 30 avril



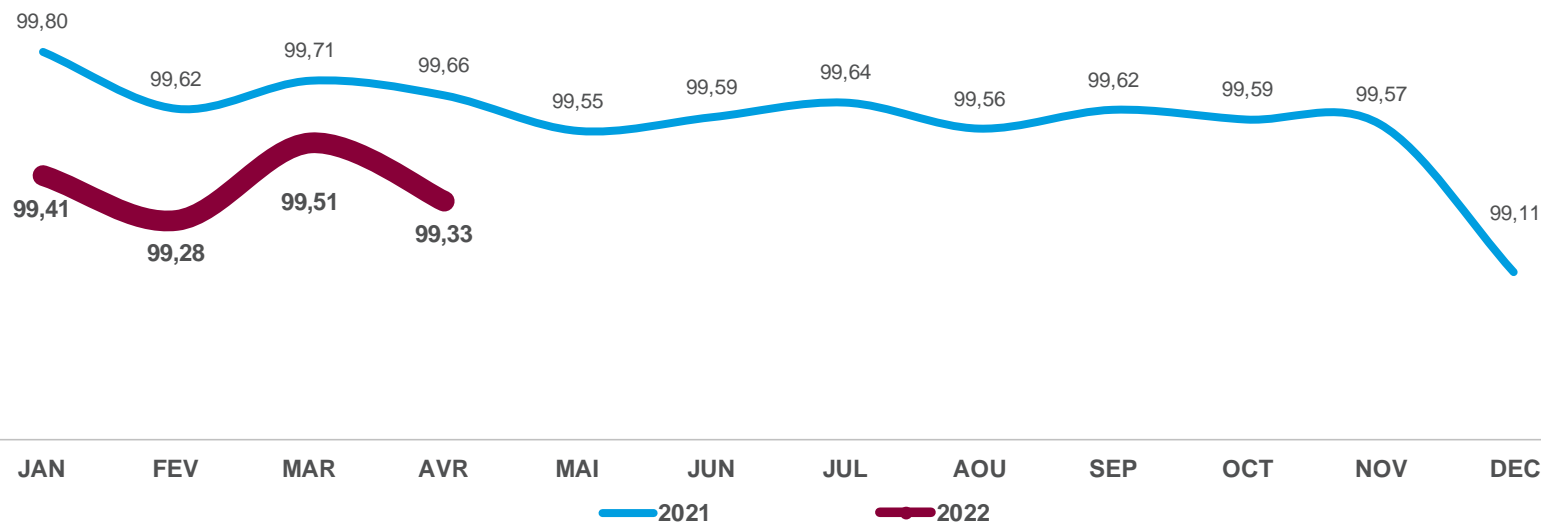
## Résultats cumulatifs



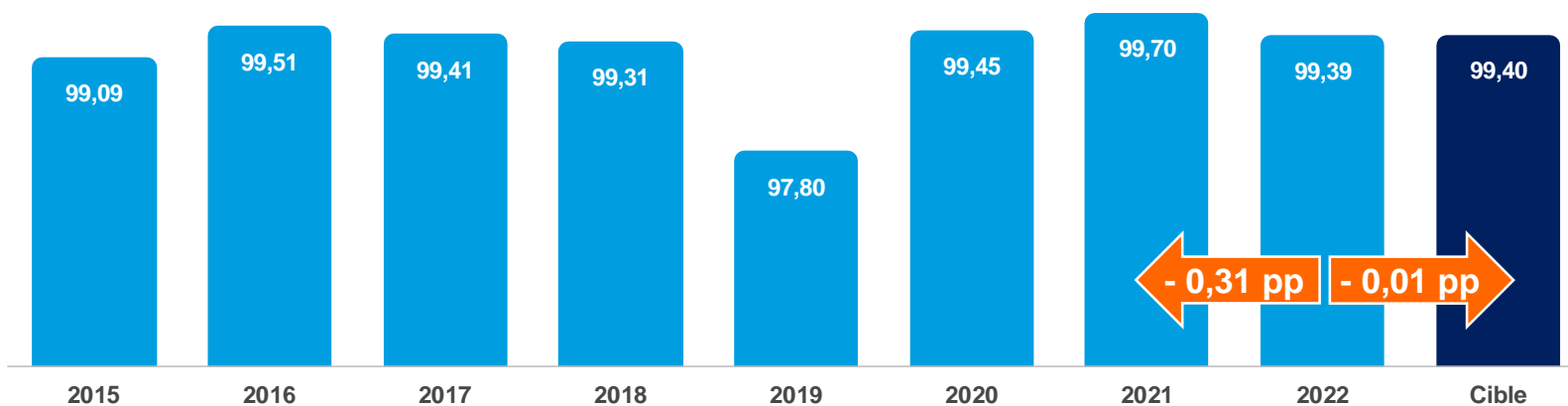
# Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 30 avril



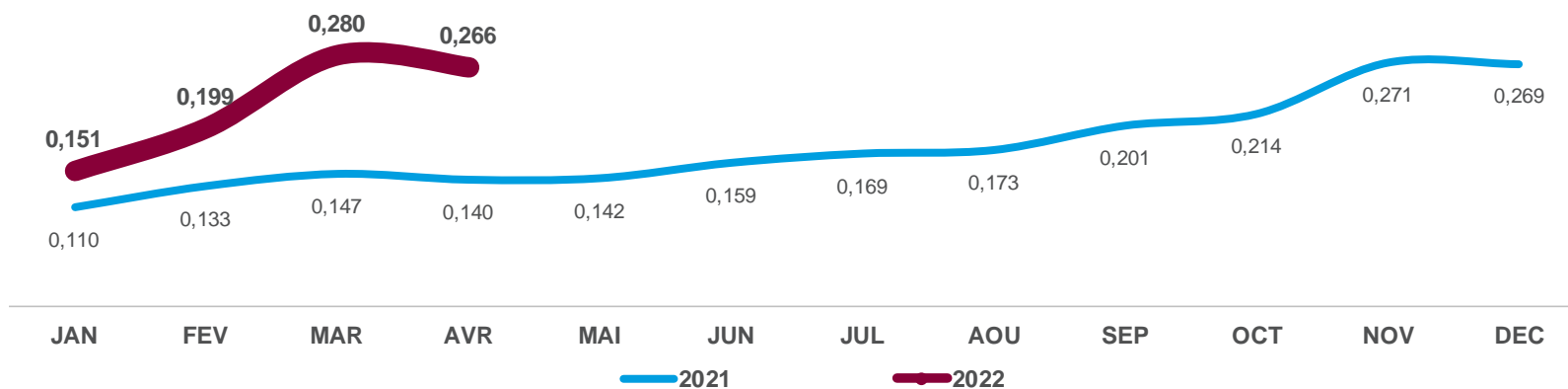
## Résultats cumulatifs



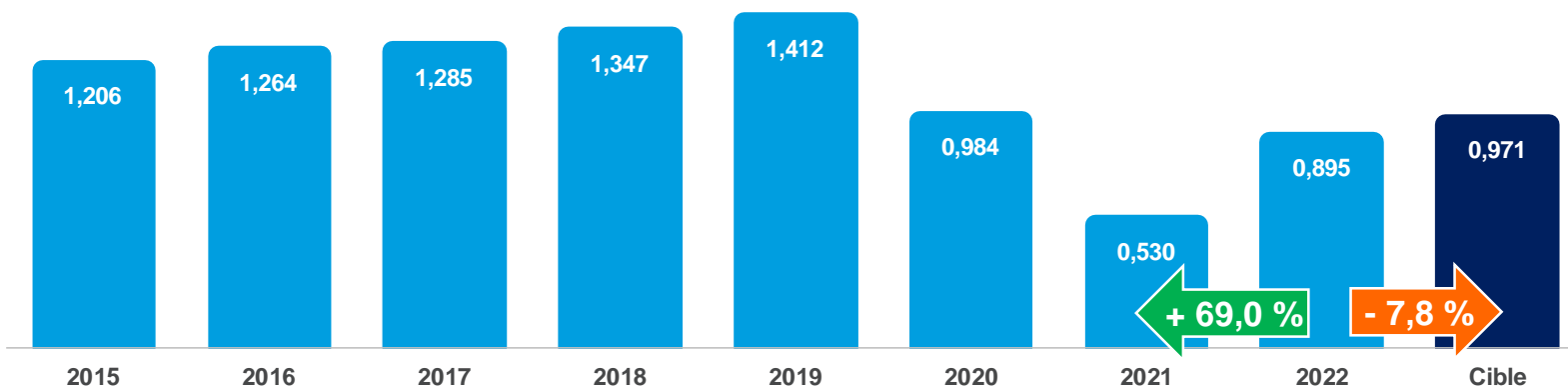
# TA - Déplacements

En millions

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

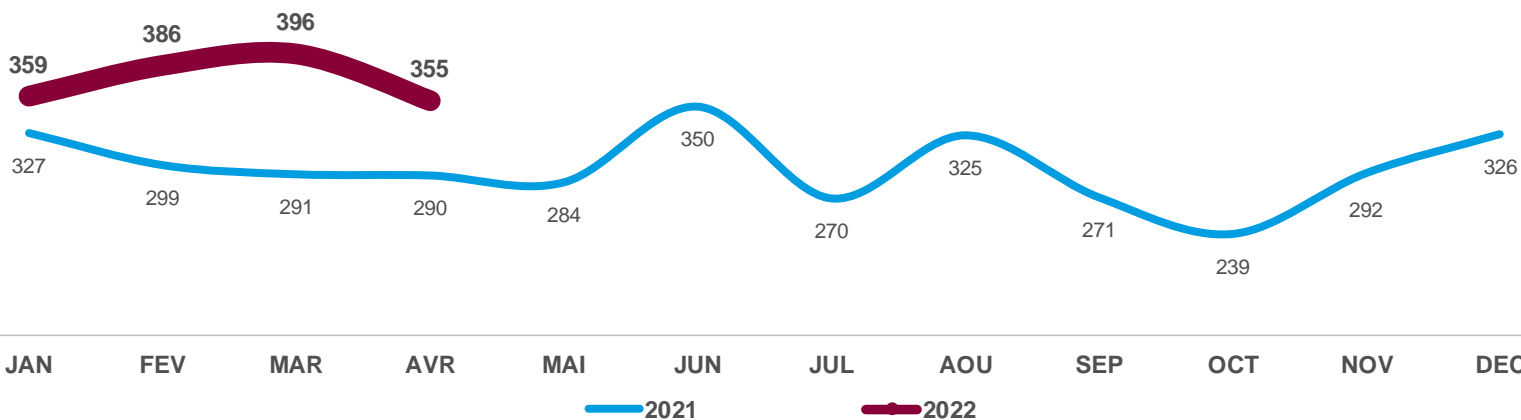


Suite à des modifications effectuées récemment à nos systèmes pour réinstaurer les paramètres de réservation pré-COVID (jumelage), des ajustements aux déplacements TA ont été apportés pour janvier, février et mars.

# Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

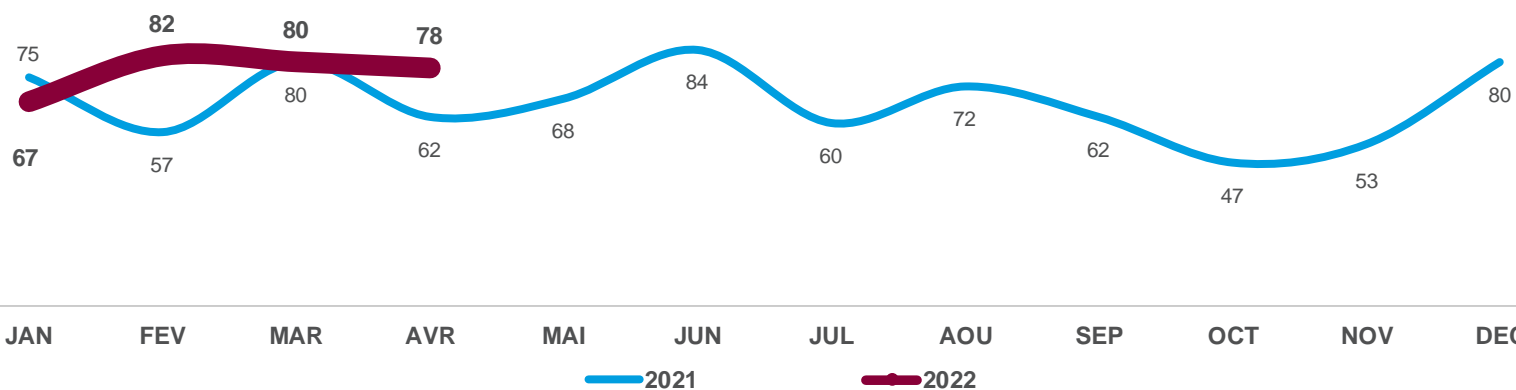




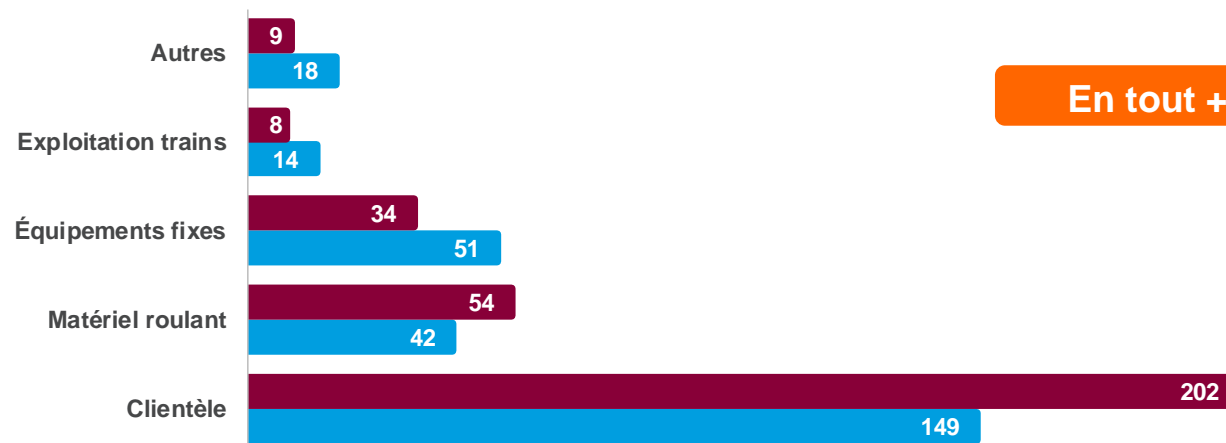
# Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

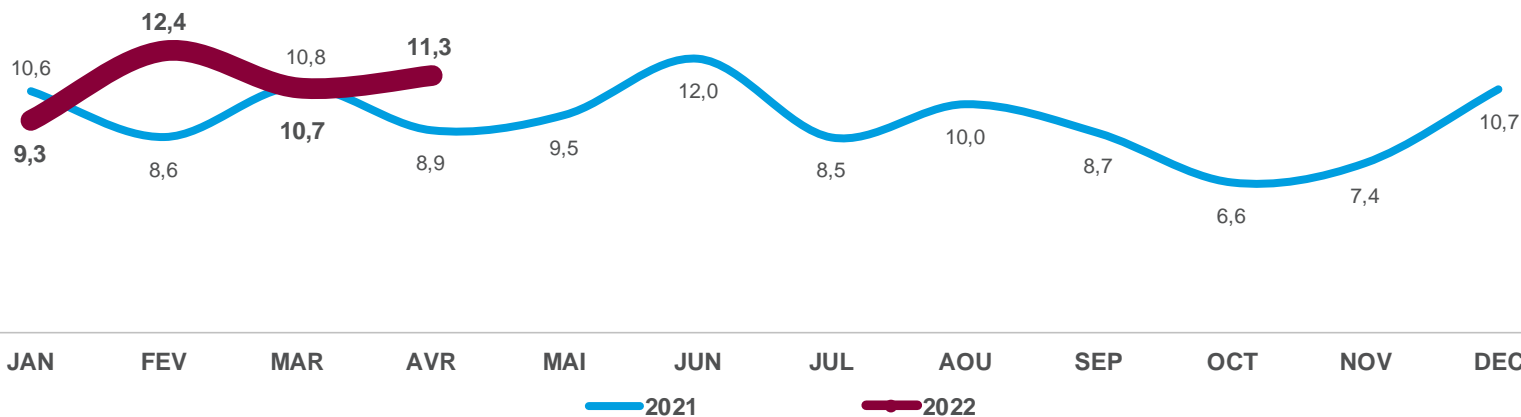


En tout + 12,0 % vs 2021

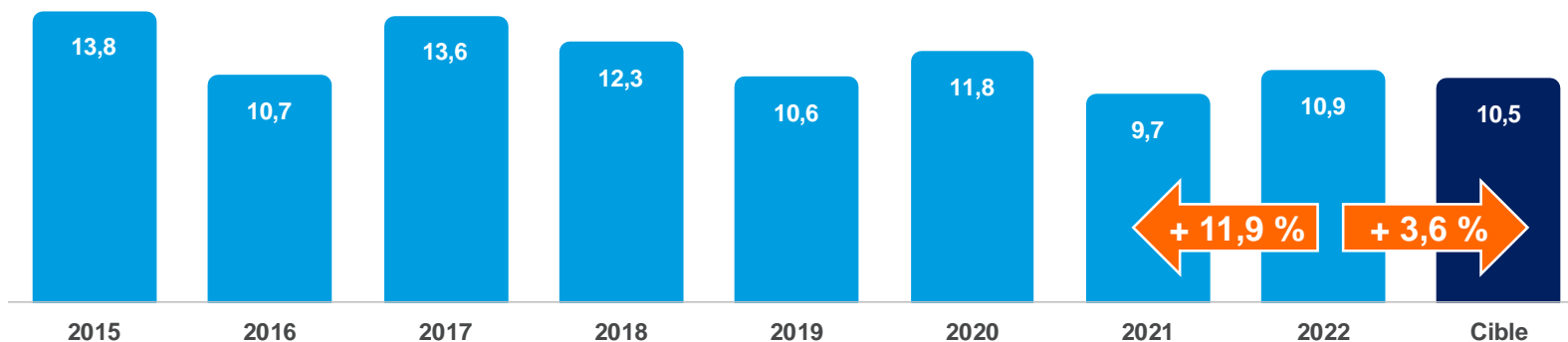
# Métro - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 30 avril



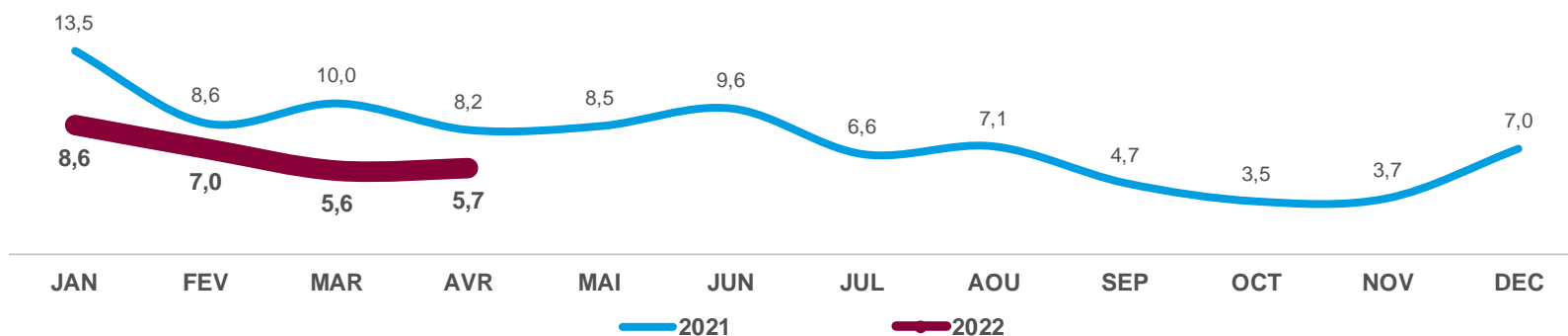
## Résultats cumulatifs



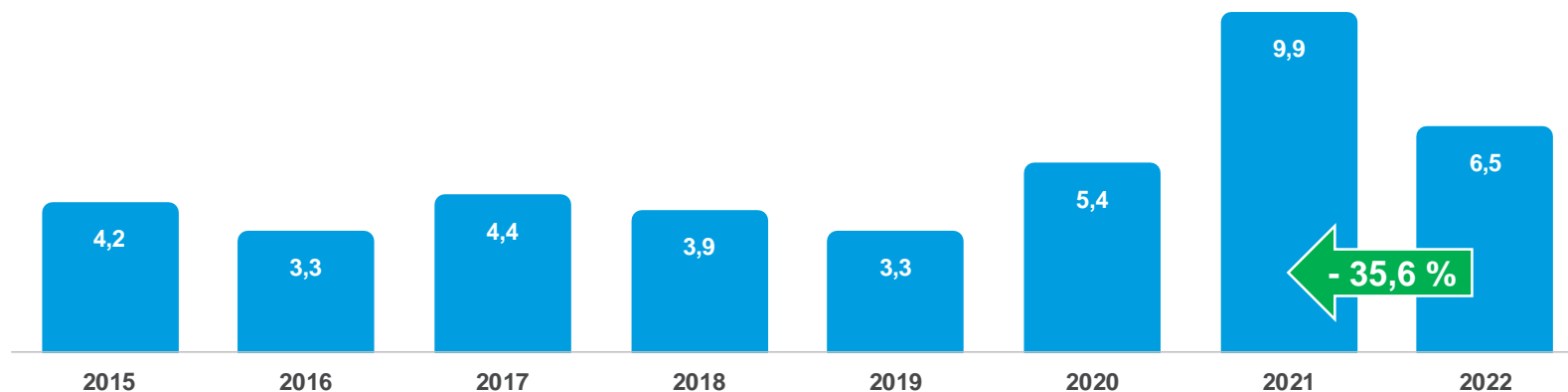
# Métro - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs



# Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 30 avril

Mois courant

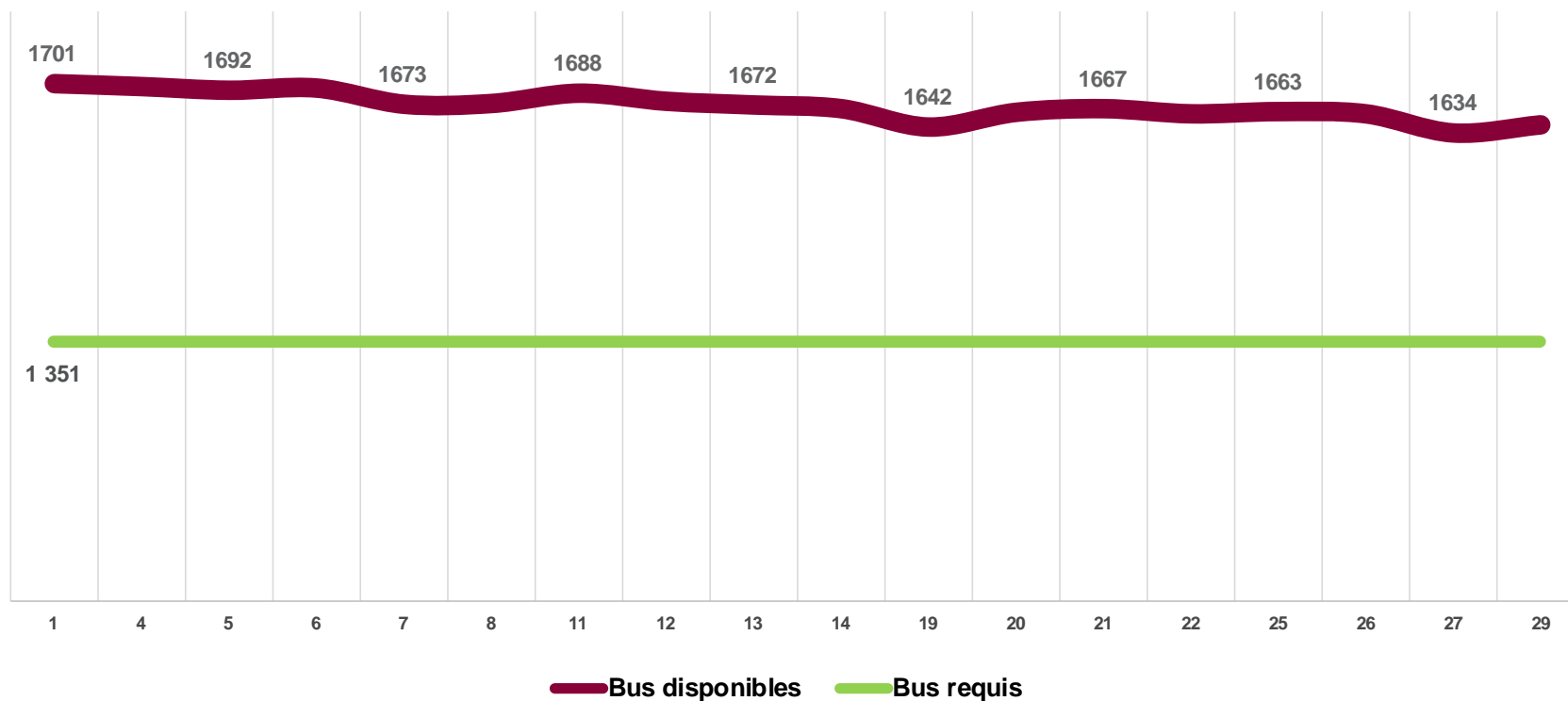
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
<b>Verte</b>	98,2% 5 minutes	94,1% 5 minutes	98,7% 5 minutes	93,9% 5 minutes
<b>Orange</b>	99,7% 5 minutes	96,0% 5 minutes	99,0% 5 minutes	93,9% 5 minutes
<b>Jaune</b>	99,0% 5 minutes	98,0% 10 minutes	99,0% 5 minutes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

# Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 30 avril

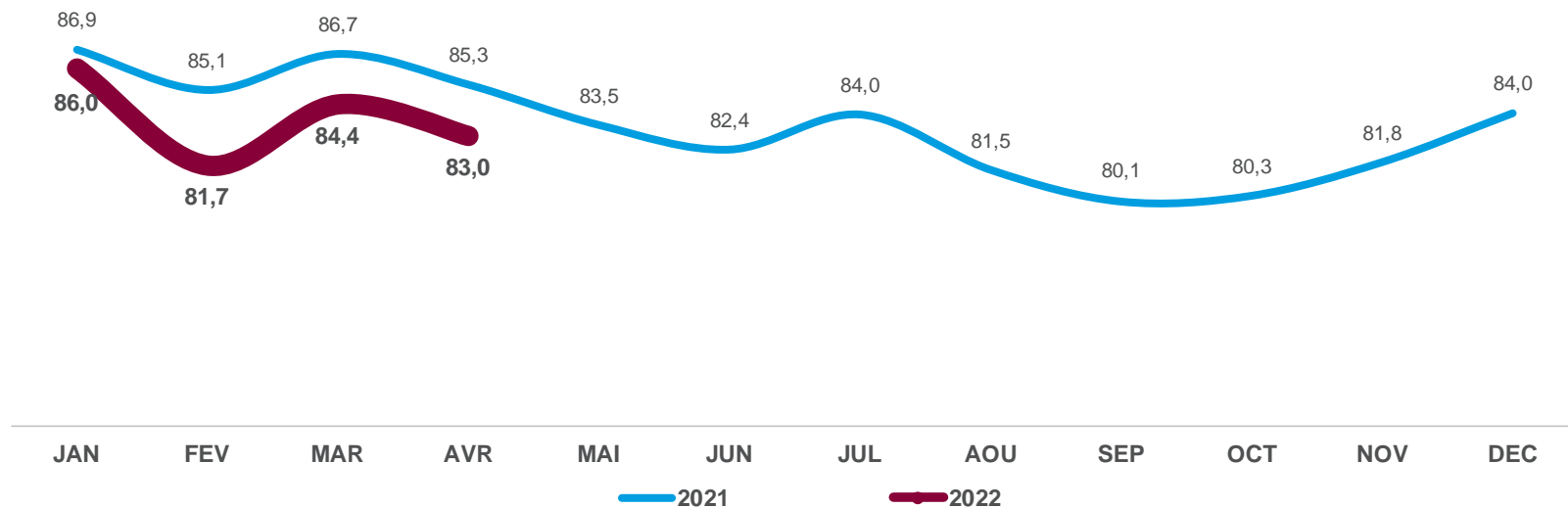
Pointe AM – jours ouvrables



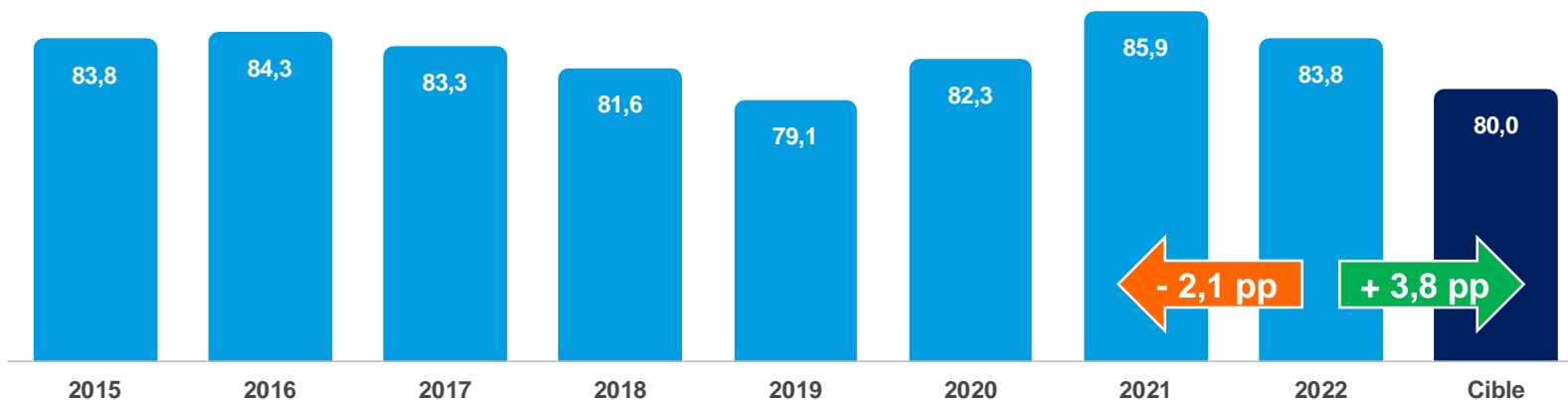
# Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 30 avril



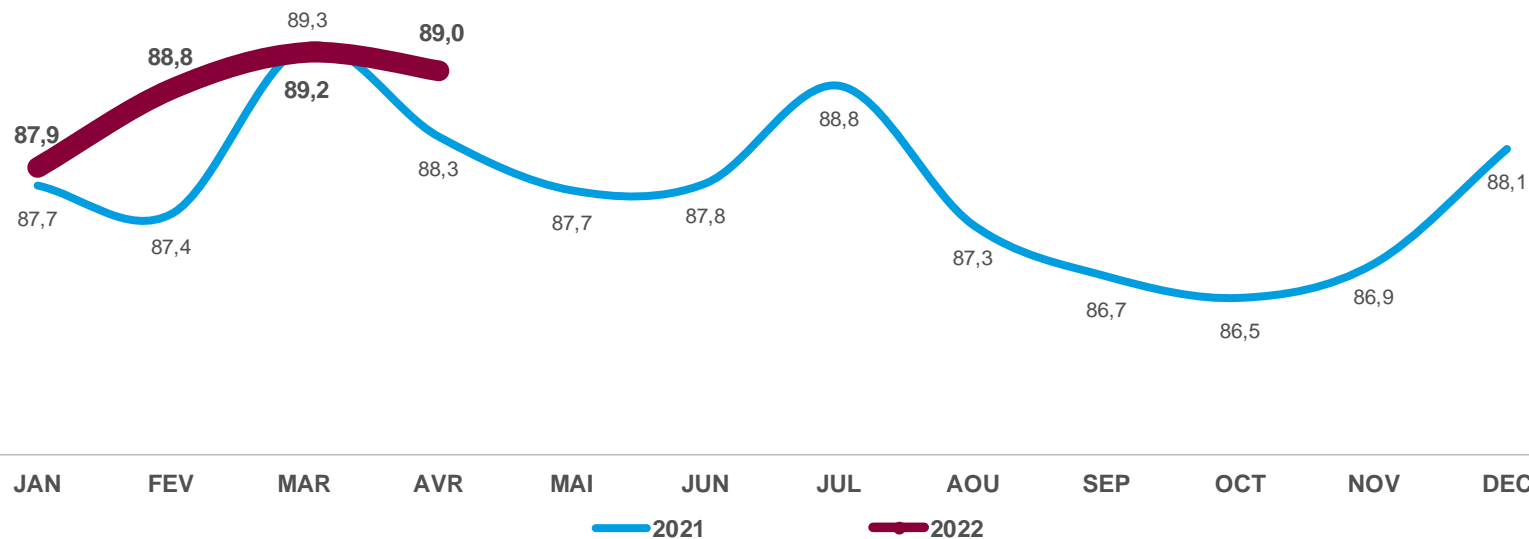
## Résultats cumulatifs



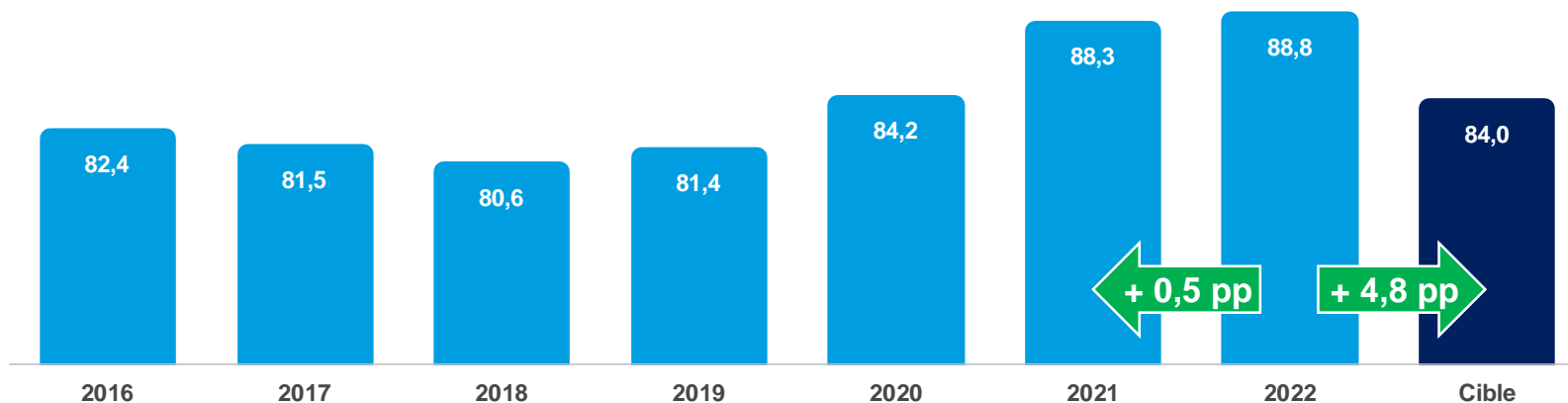
# TA - Ponctualité

En %

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

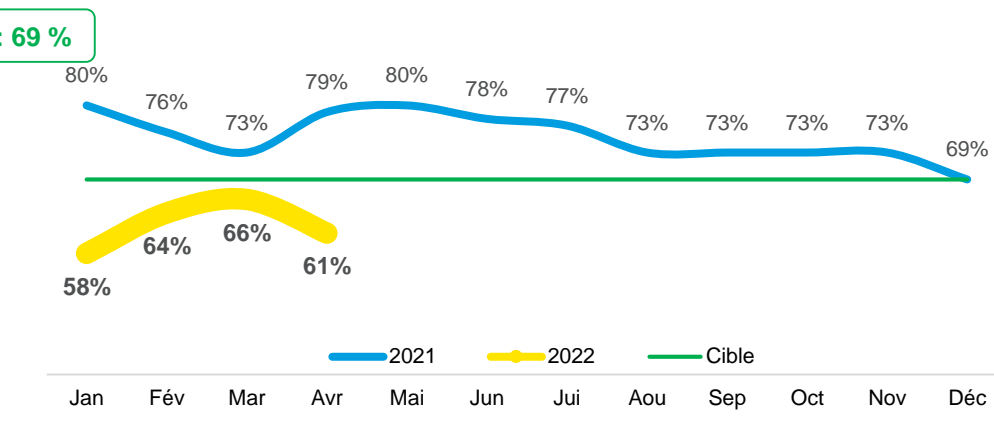
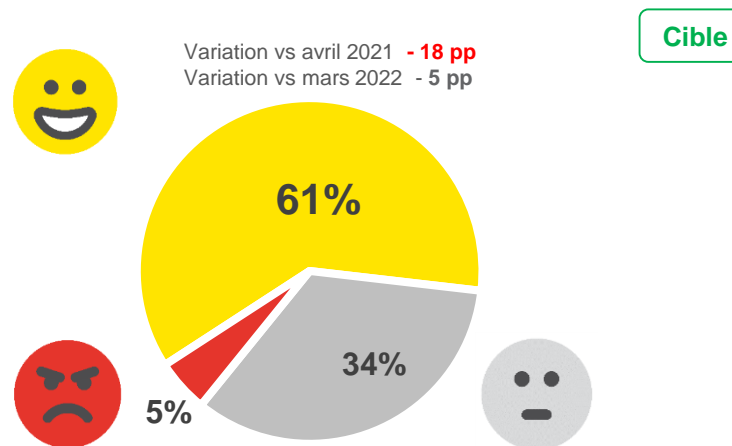


# STM - Expérience client globale

En %

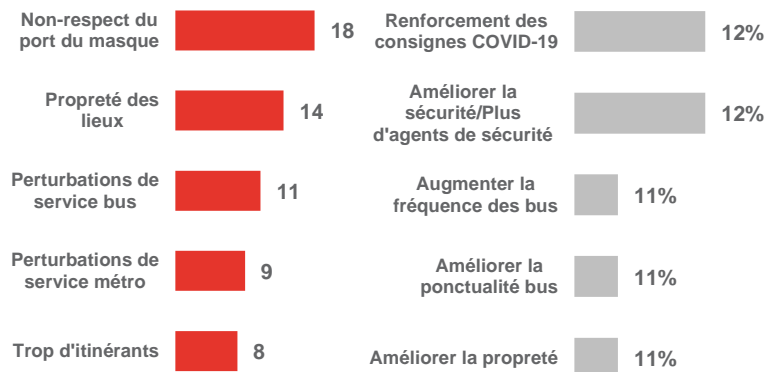
Résultats au 30 avril

Le résultat de l'expérience client global (61 %) est en revirement négatif et toujours en dessous de la cible annuelle (69 %). On observe surtout des suggestions d'amélioration par rapport à la sécurité des voyageurs, au service bus en particulier et à la propreté. À noter une certaine évolution à la baisse de l'indicateur sur la transparence et la confiance envers la STM (creux historique en avril), influencé probablement par le contexte médiatique du mois (notamment la chronique Catherine Ethier sur expérience client dans le métro et les interruptions de service et le report du projet de portes palières).

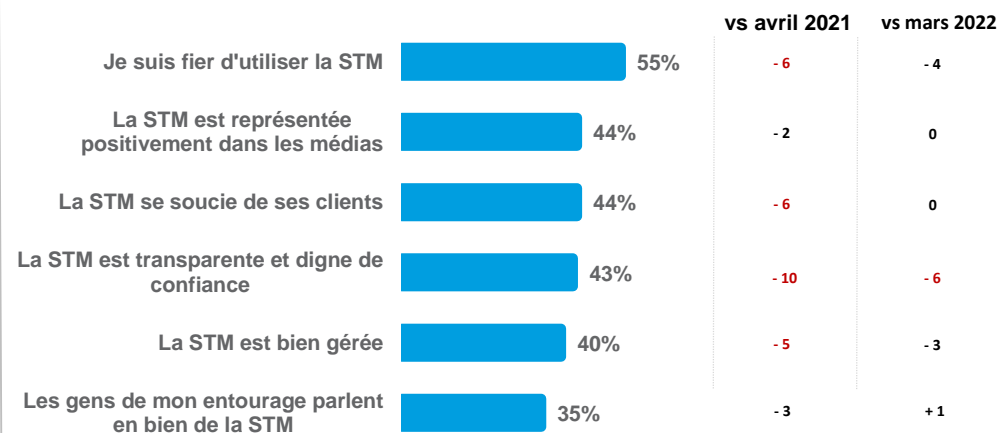


## RAISONS EXPÉRIENCE NÉGATIVE<sup>1</sup>

## SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION



## PERCEPTIONS GLOBALES DE LA STM (8+/10)



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

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



# Bus - Expérience client

En %

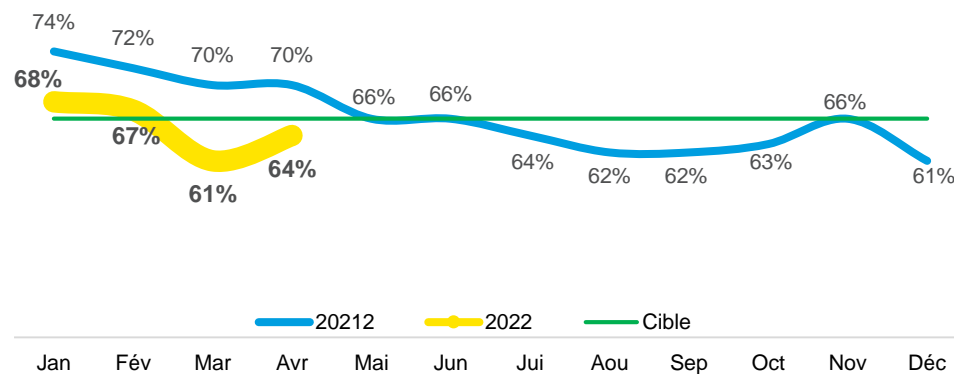
Résultats au 30 avril

Le résultat de l'expérience client bus (64 %) est tout juste au-dessus de la cible annuelle (66 %) et en revirement positif par rapport au mois dernier. Plusieurs indicateurs connaissent une évolution positive, notamment au niveau de la ponctualité et la fréquence de passage (surtout en fin de semaine) suite à une légère diminution du volume du trafic routier à cause des conditions météorologiques spéciales (pluie et neige). L'entassement reste la principale raison d'insatisfaction dans un contexte de croissance légère de l'achalandage.

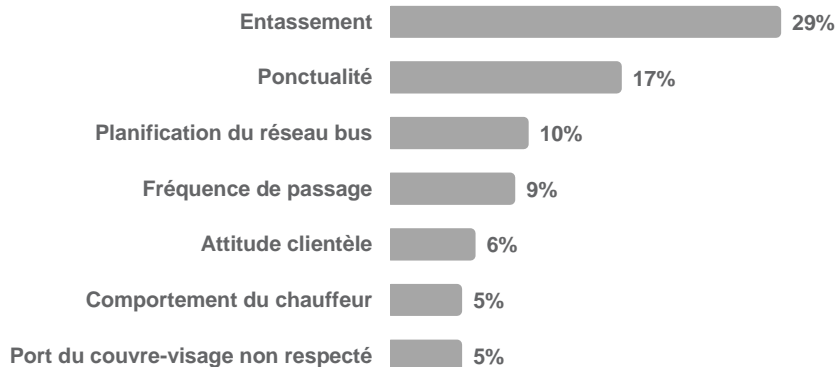
64 %

Cible : 66 %

Variation vs avril 2021 - 6 pp  
Variation vs mars 2022 + 3 pp



## Raisons d'insatisfaction



# MéTRO - Expérience client

En %

Résultats au 30 avril

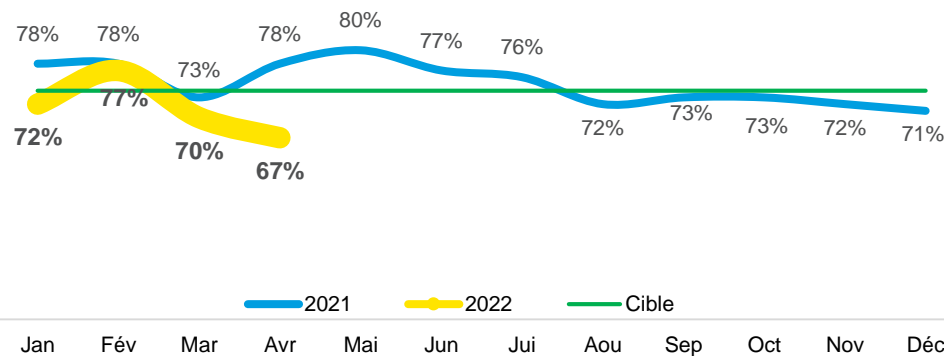
Le résultat de l'expérience client métro (67 %) semble s'inscrire sur une tendance à la baisse et enregistre son creux historique depuis la pandémie. Malgré une amélioration des indicateurs sur la fréquence de passage, avec la croissance de l'achalandage (surtout en fin semaine), plusieurs autres indicateurs enregistrent des variations négatives, notamment au niveau de l'entassement et la fiabilité du service (surtout hors pointe et fin de semaine). La satisfaction par rapport à la propreté est aussi à son creux historique (44 %) et elle représente une des causes qui génère le plus d'insatisfaction, après les perturbations de service et l'entassement.

67 %

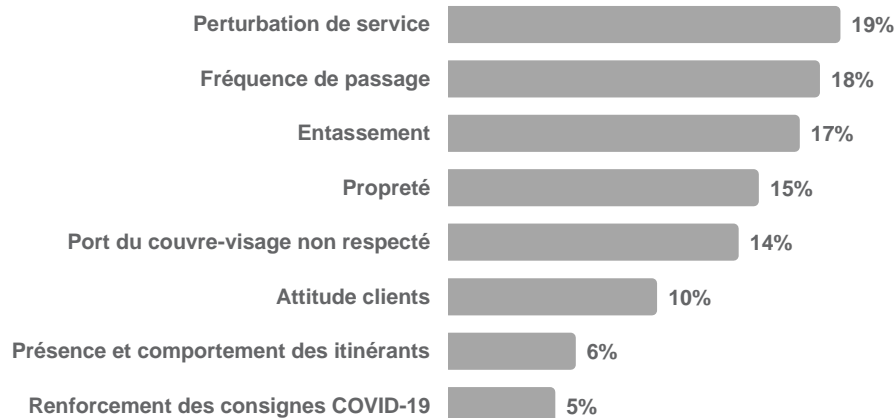
Cible : 74 %

Variation vs avril 2021 - 11 pp

Variation vs mars 2022 - 3 pp



## Raisons d'insatisfaction



# Transport adapté - Expérience client

En %

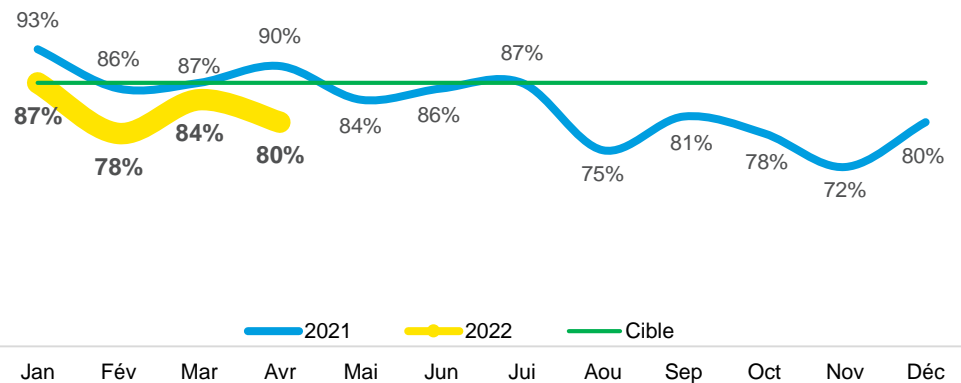
Résultats au 30 avril

L'expérience client TA est plutôt stable, mais en revirement négatif par rapport à mars et se trouve toujours en dessous de la cible annuelle (87 %). L'ensemble des dimensions mesurées sont en diminution, plus marquée en ce qui concerne la propreté des véhicules (surtout taxi régulier) et les heures d'ouverture du centre d'appels (conséquence à la reprise d'utilisation par certains clients pour la première fois en 2022). La ponctualité reste la principale raison d'insatisfaction chez les clients insatisfaits.

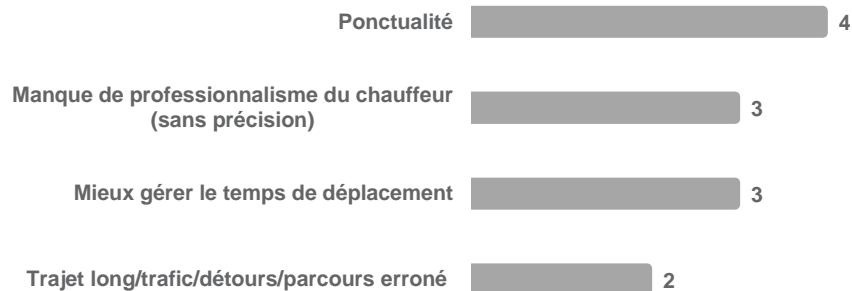
80 %

Cible : 87 %

Variation vs avril 2021 - 10 pp  
Variation vs mars 2022 - 4 pp



## Raisons d'insatisfaction<sup>1</sup>

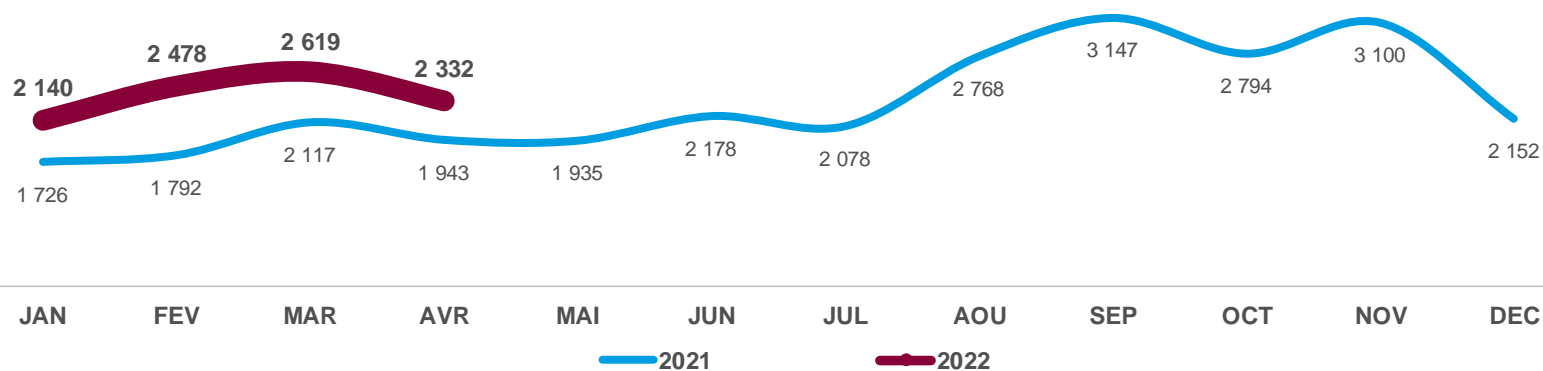


Note 1 : En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

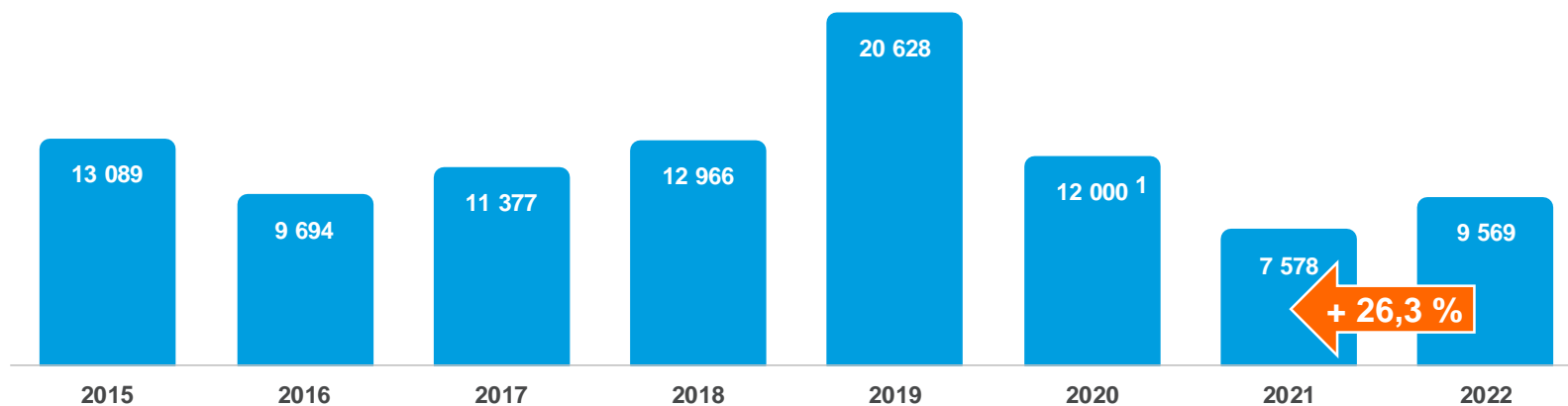
# STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

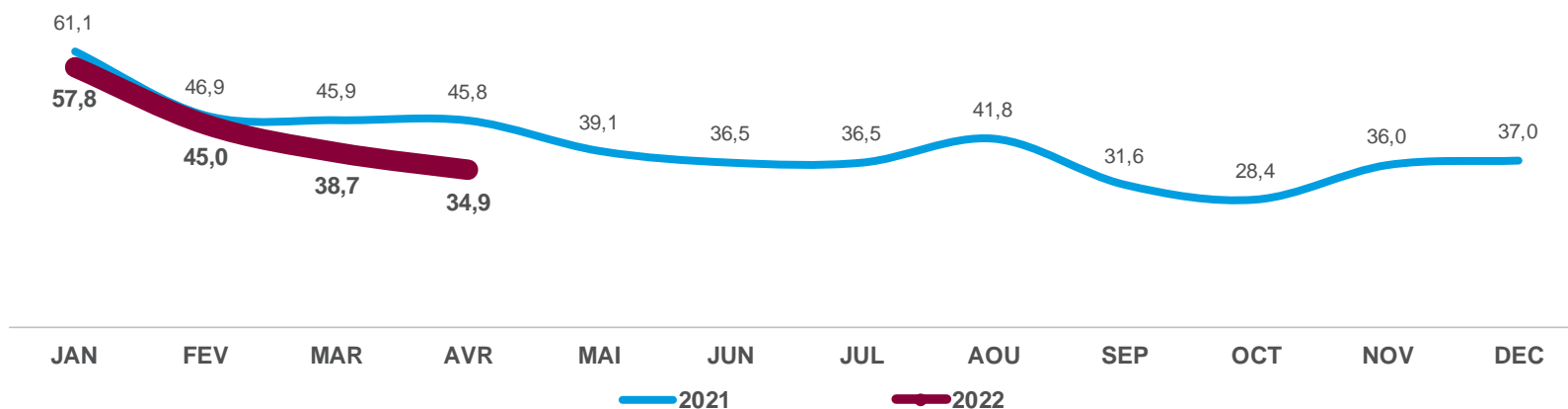


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

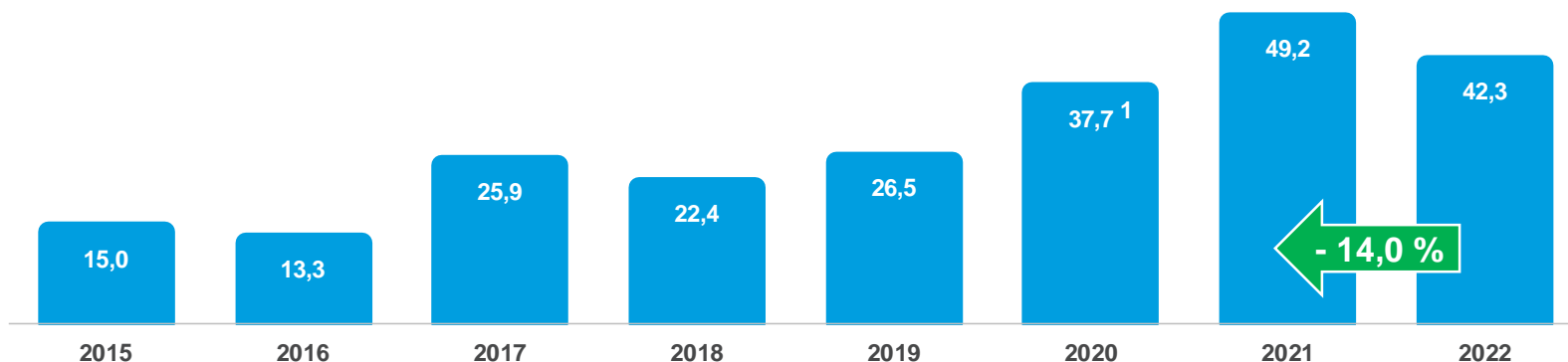
# Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

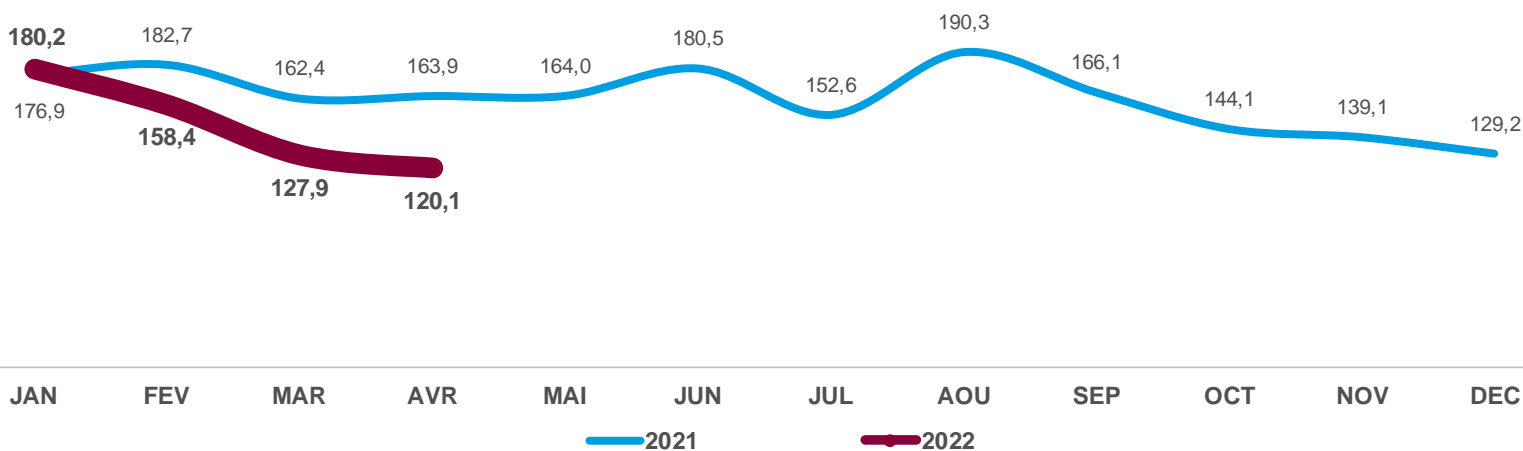


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

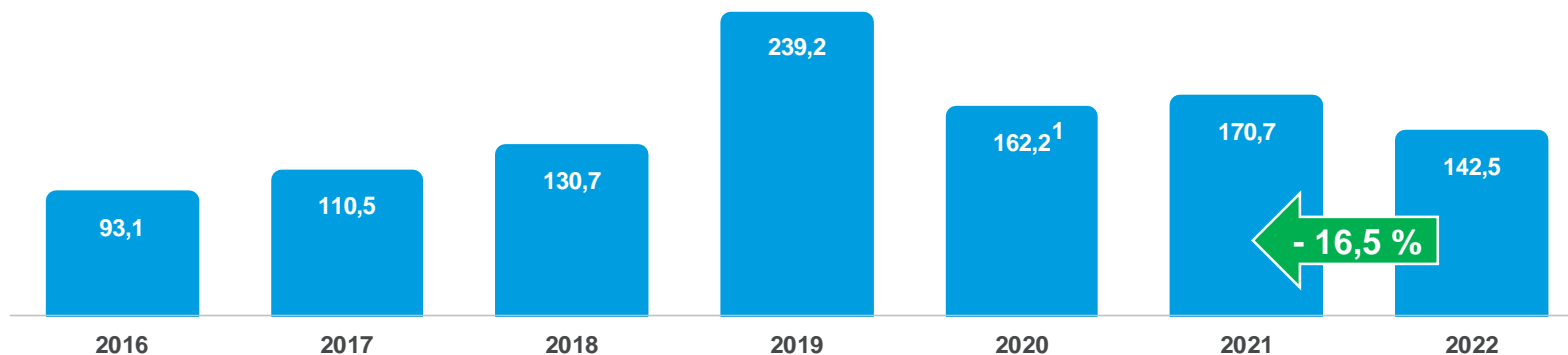
# Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

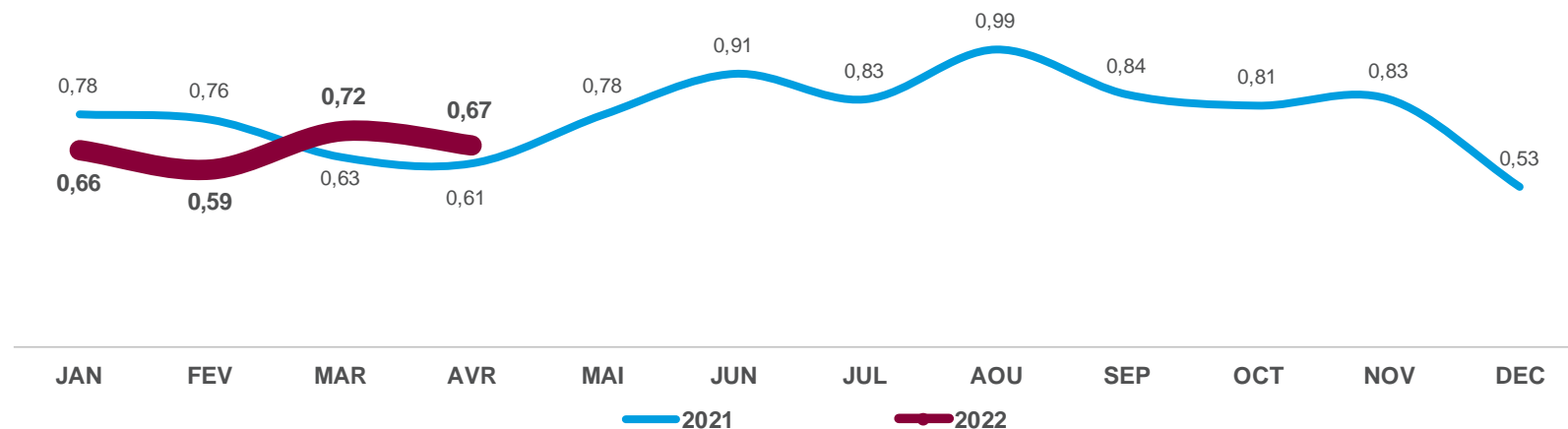


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

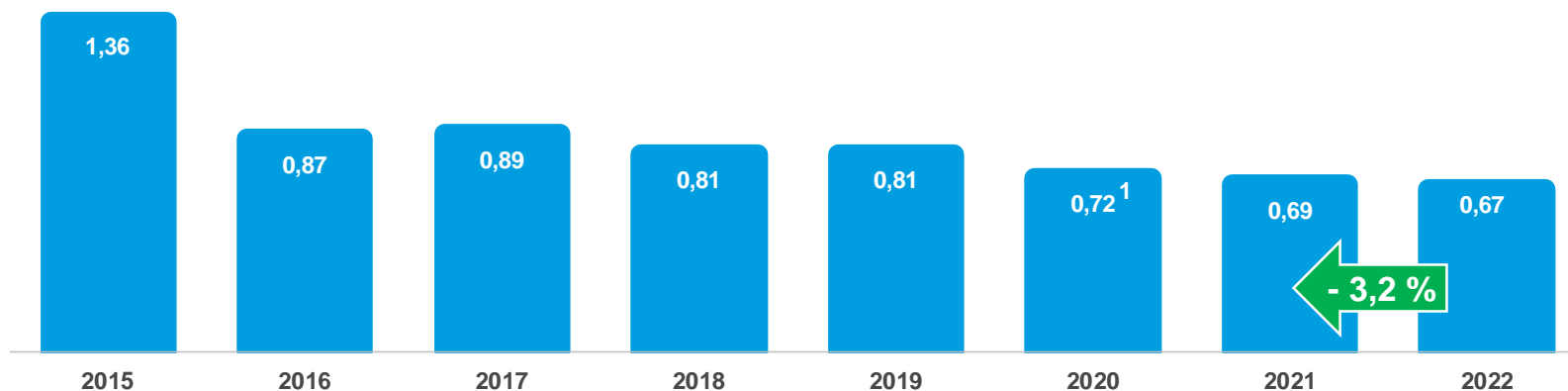
# TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

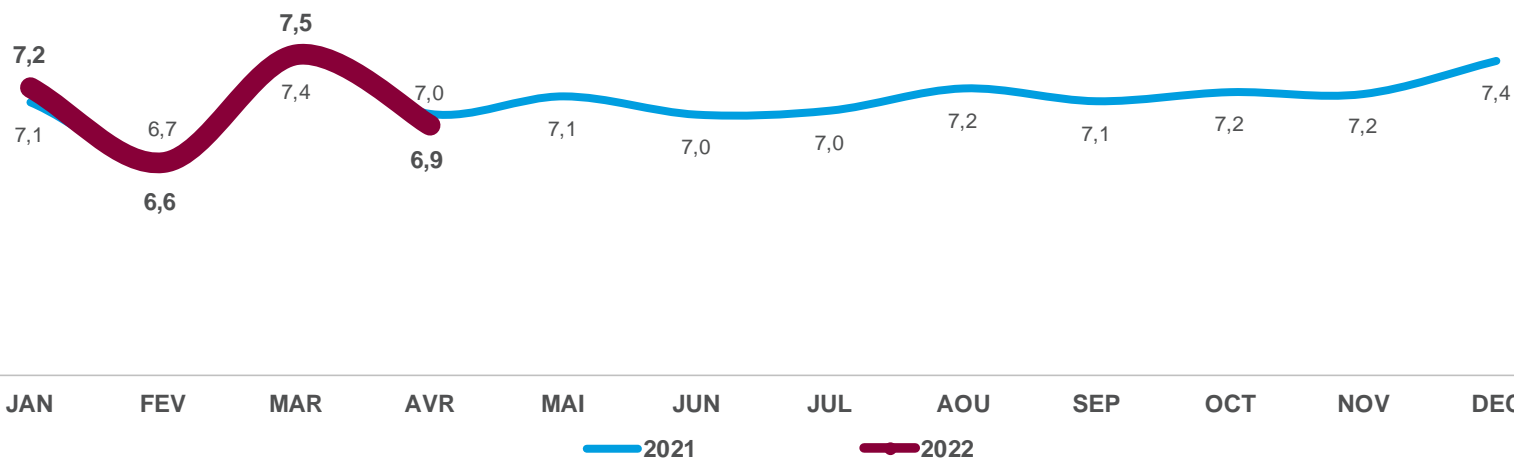


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

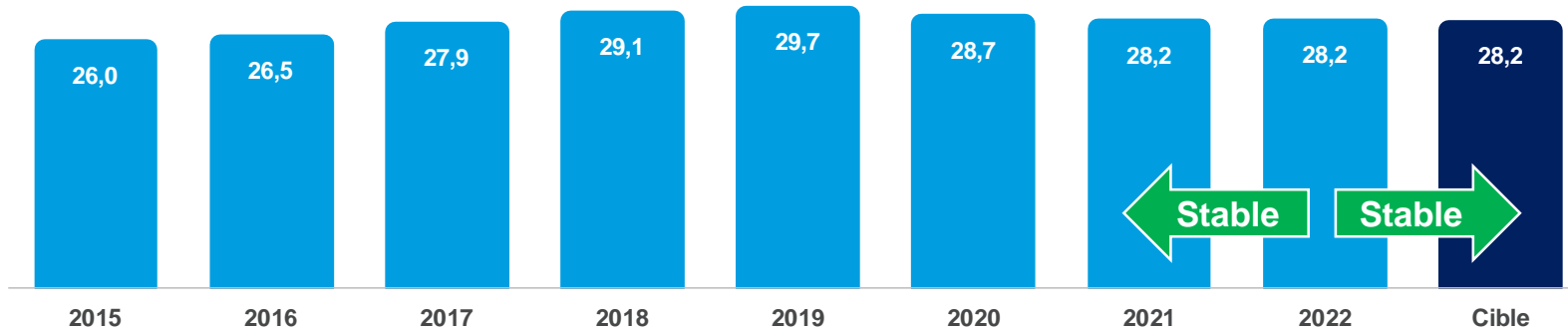
# Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

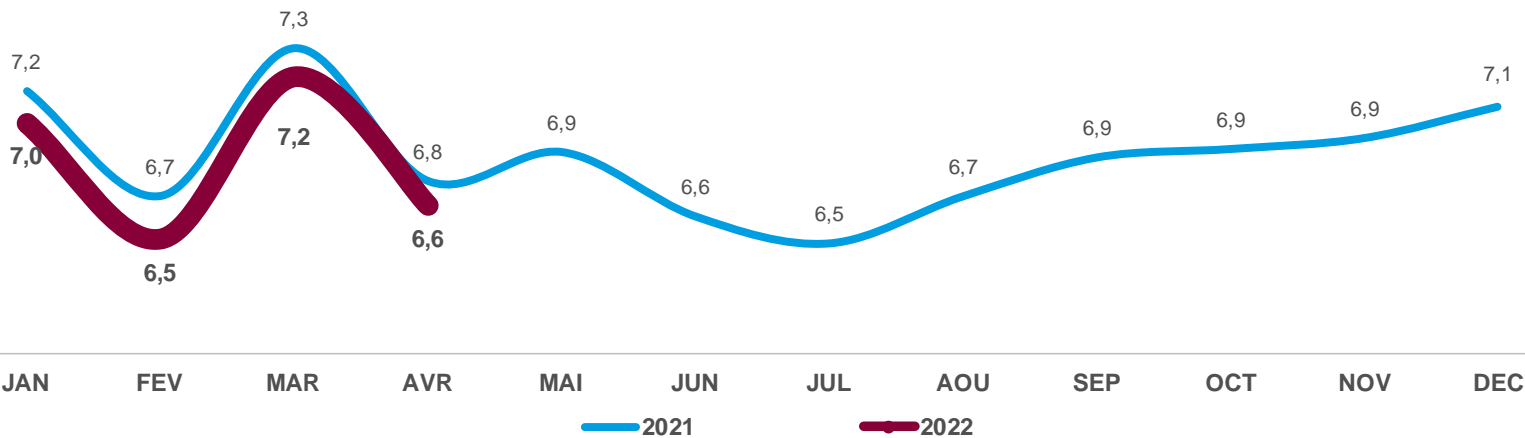




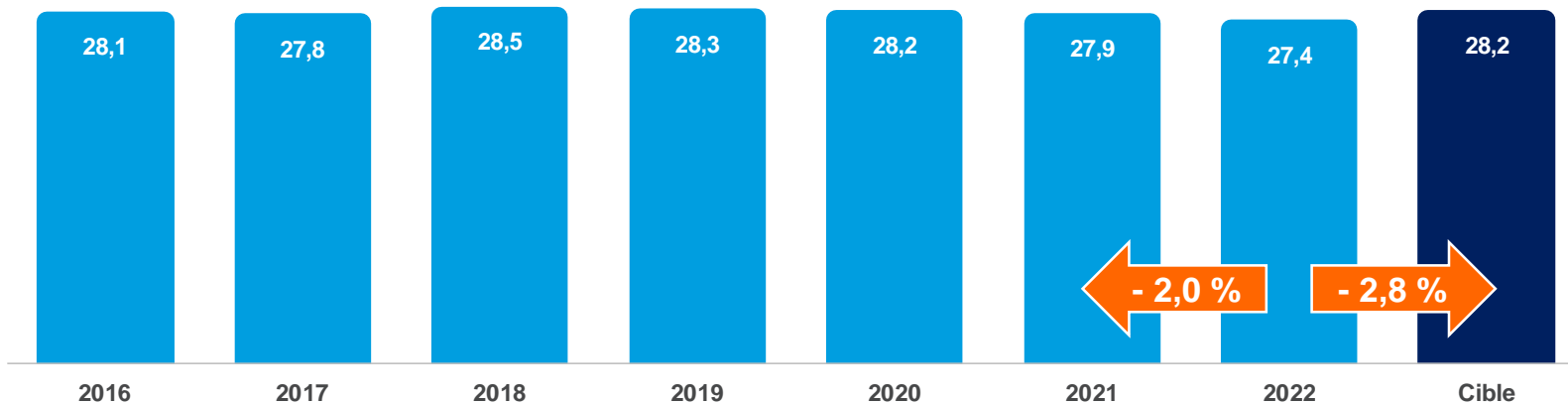
# Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 avril



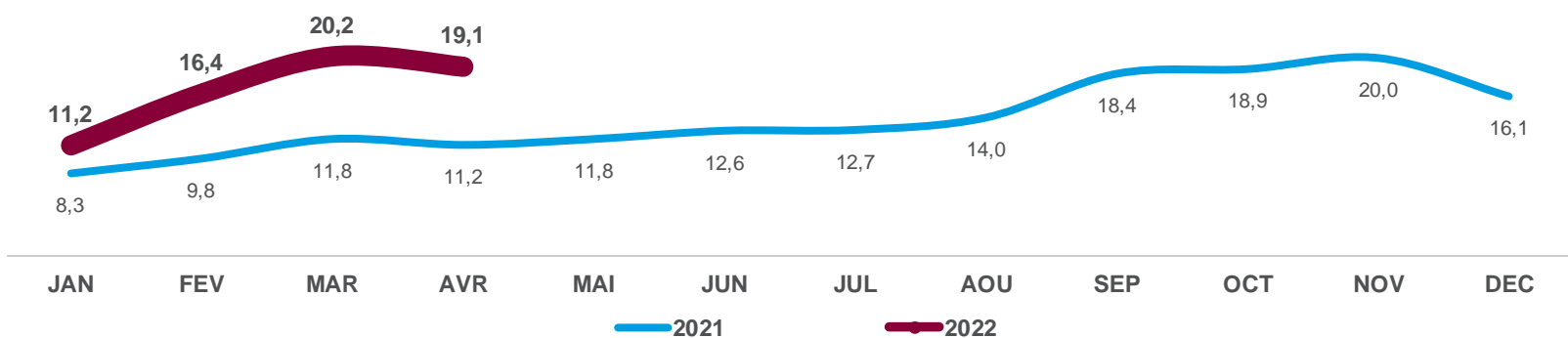
## Résultats cumulatifs



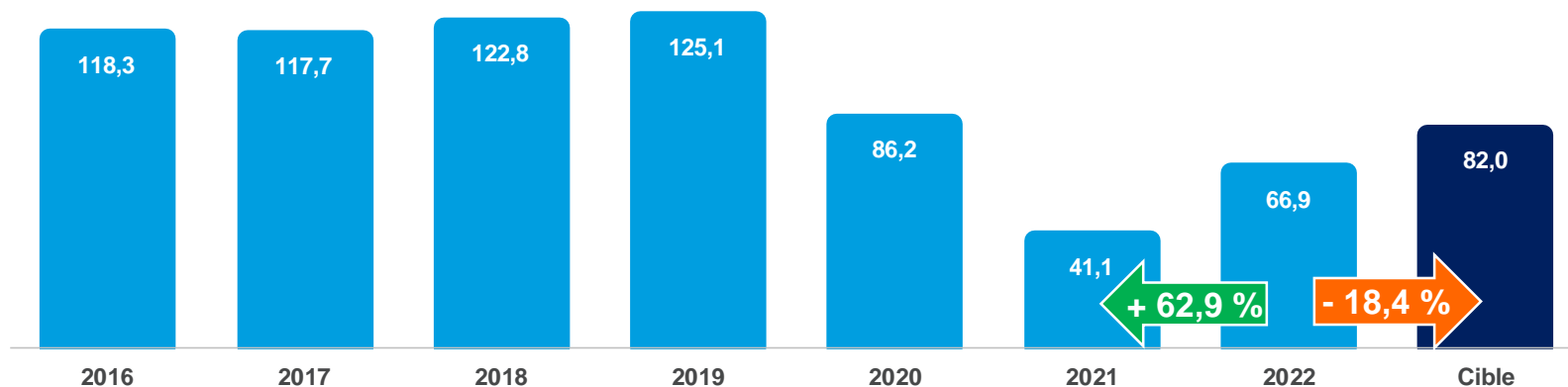
# Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

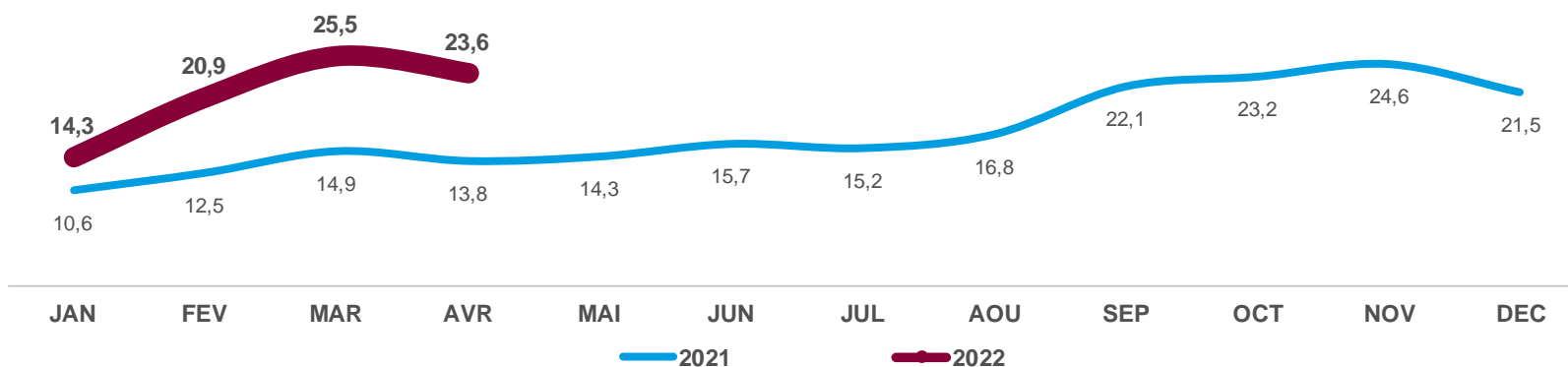


Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

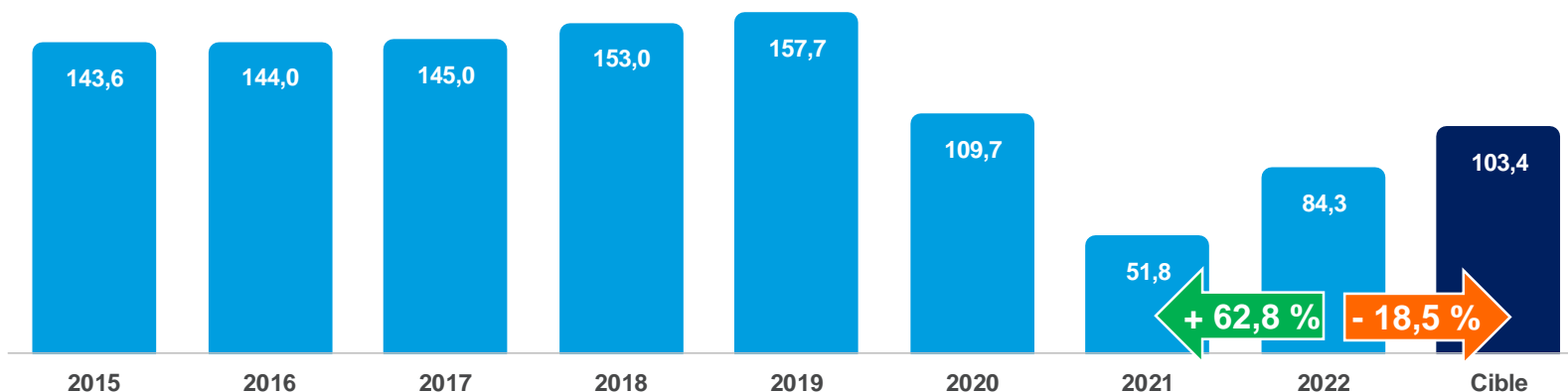
# Achalandage STM basé sur la vente

En millions de déplacements

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

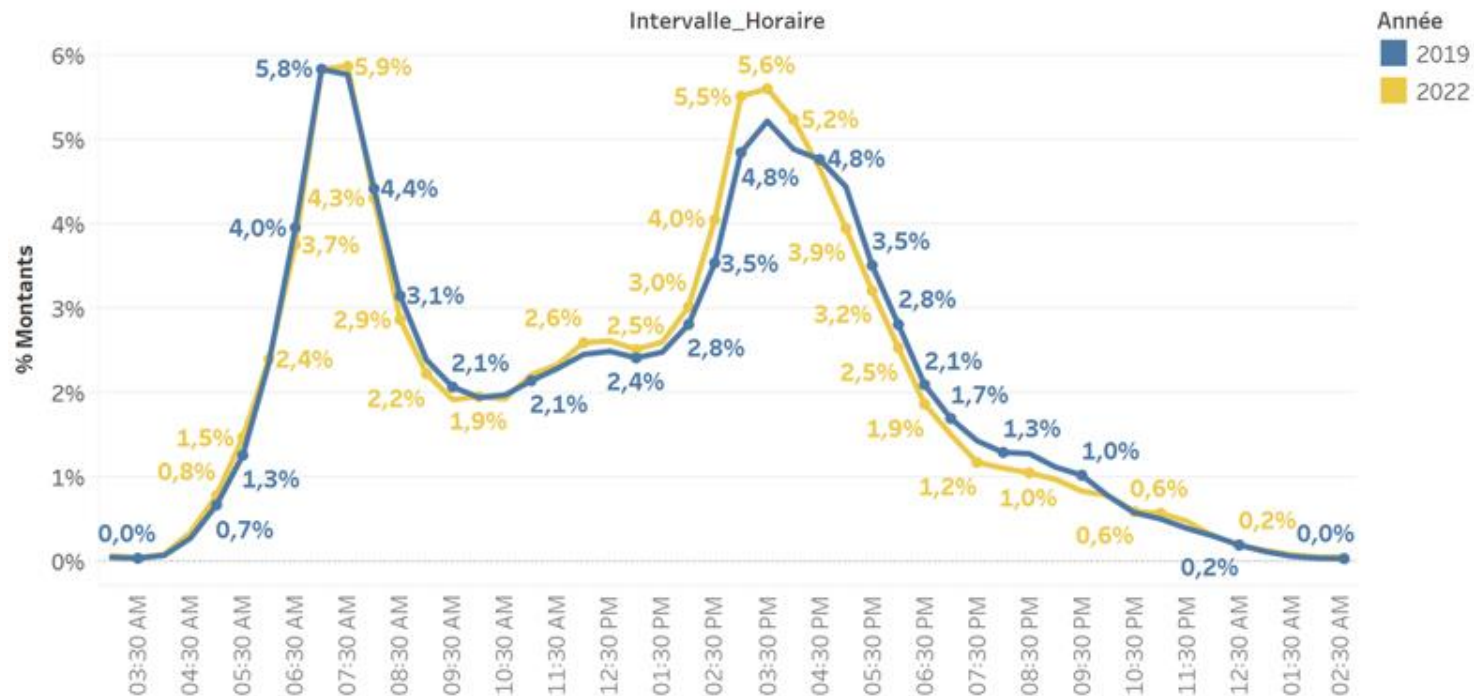


Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

# Portrait des montants bus - Avril

En %

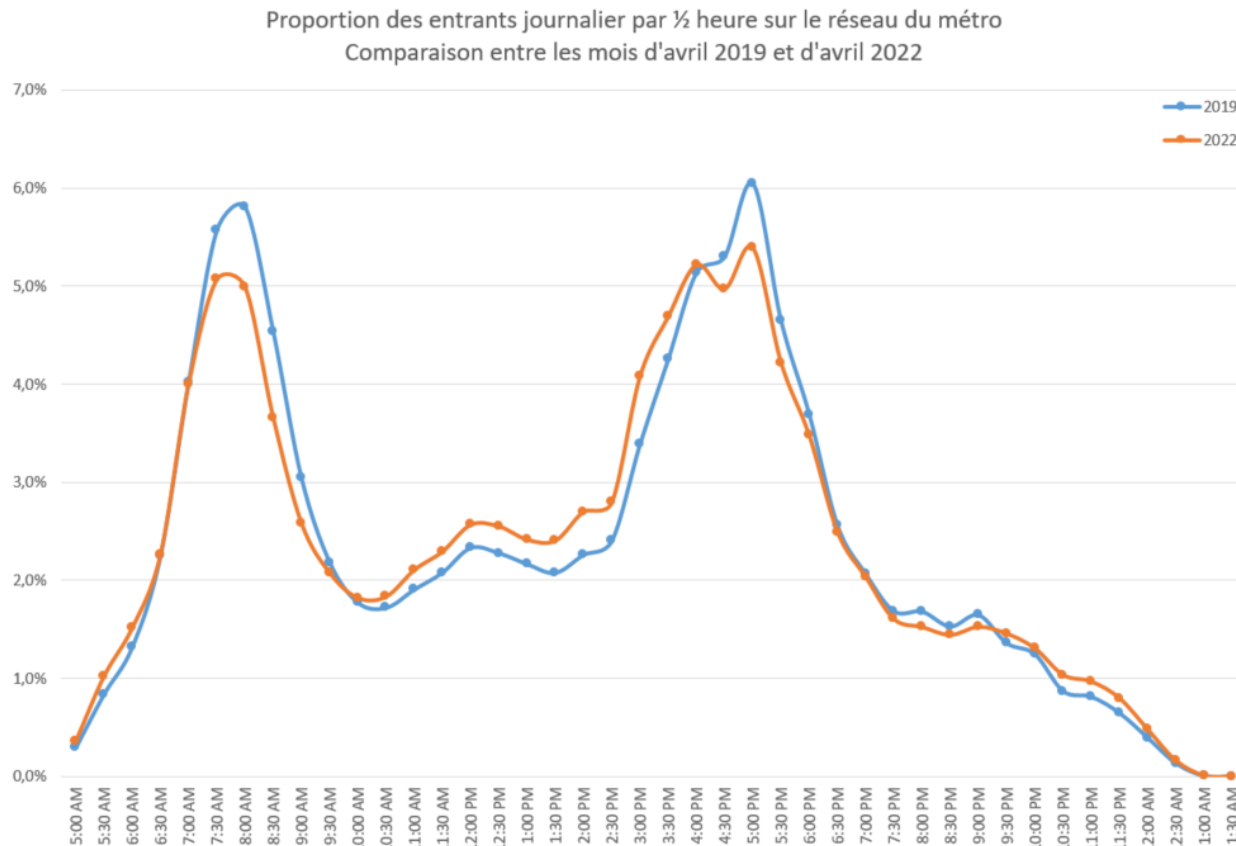
Exemple du suivi mensuel des déplacements bus. De mois en mois, bien que l'achalandage ait connu une baisse importante, la part relative de chaque période de la journée n'a pas significativement changé (mis à part la pointe de l'après-midi influencée davantage par les déplacements des étudiants).



# Portrait des entrants métro - Avril

En %

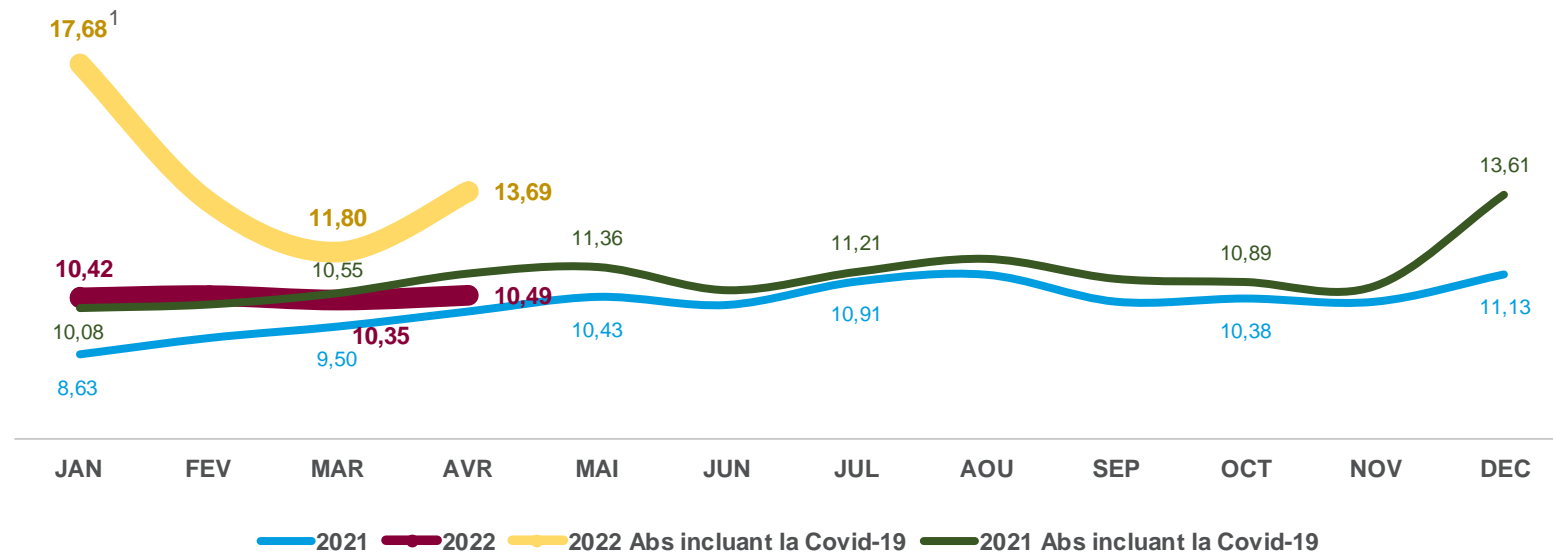
Une analyse équivalente des entrants métro démontre également que la part relative de chaque période de la journée n'a pas significativement changé.



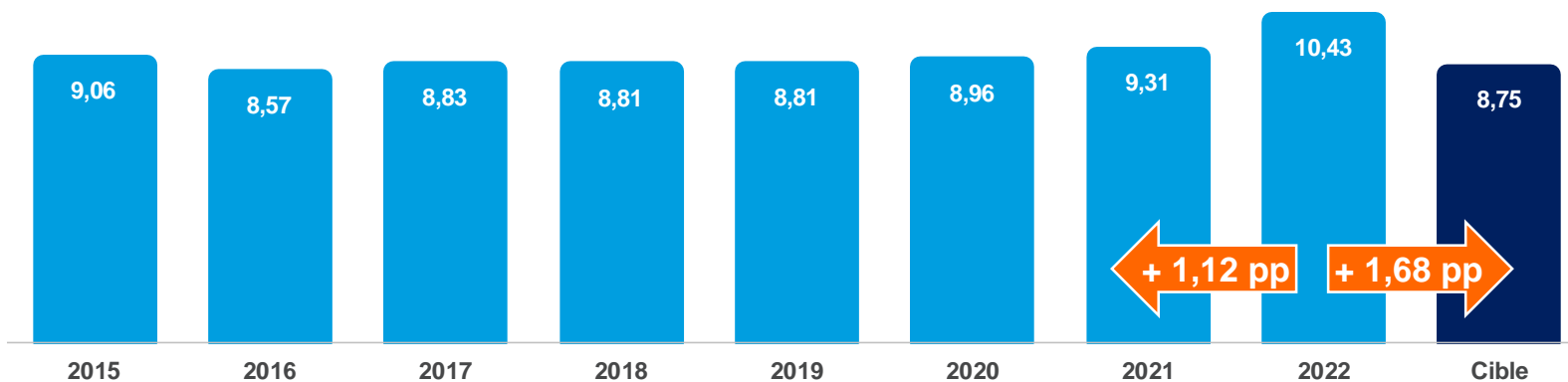
# Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 30 avril



Résultats cumulatifs (global excluant la Covid-19)



Note 1: Effet de la 5<sup>e</sup> 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 30 avril

<b>Cumulatif</b>	<b>Budget</b>	<b>Réel</b>	<b>Écart</b>
Revenus	512,7	496,8	(15,9)
Dépenses	512,7	498,5	14,2
Excédent	-	(1,7)	(1,7)

	<b>PI</b>	<b>Réel</b>	<b>% Réel</b>
Dépenses d'investissement	275,5	367,6	75,0 %