

Principaux indicateurs et résultats au 31 janvier 2022



Présentation au CA
9 mars 2022













Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 janvier 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) | % | 100,3 | 99,9 | 99,8 |
| | | Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km) | % | 99,41 | 99,40 | 99,80 |
| | | TA – Déplacements (en millions) | Nb | 0,218 | 0,230 | 0,110 |
| | Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible | Méto – Incidents (toutes causes) | Nb | 359 | - | 327 |
| | | Méto – Incidents + 5 minutes | Nb | 67 | - | 75 |
| | | Méto – Incidents + 5 min. / M km | Nb | 9,3 | 10,5 | 10,6 |
| | | Bus – Ponctualité | % | 86,0 | 80,0 | 86,9 |
| | | TA – Ponctualité | % | 87,9 | 84,0 | 87,7 |
| | | STM – Plaintes | Nb | 2 140 | - | 1 726 |
| | | Méto – Plaintes par million d'entrants | Nb | 57,7 | - | 61,1 |
| | | Bus – Plaintes par million de déplacements | Nb | 161,6 | - | 176,7 |
| | | TA – Plaintes par millier de déplacements | Nb | 0,43 | - | 0,78 |

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 janvier 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 ¹ | % | - | - | - | |
| | Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée | Méto – Offre de service (en millions) | Km | 7,2 | 7,2 |  | 7,1  |
| Bus – Offre de service (en millions) | | Km | 7,0 | 7,2 |  | 7,2  | |
| Achalandage STM (déplacements) | | | | | | | |
| Basé sur la validation (en millions) | | Nb | 11,2 | 19,1 |  | 8,3  | |
| | Basé sur la vente (en millions) | Nb | 14,3 | 24,3 |  | 10,6  | |
| Maîtriser les finances | Améliorer l'efficience des processus et la productivité | Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19) | % | 10,42 | 8,75 |  | 8,63  |
| | | Excédent (en millions) ¹ | \$ | - | - | | - |
| | | TA – Coût complet par déplacements ¹ | \$ | - | - | | - |

Note 1: Étant donné la préparation des états financiers, les données de janvier ne sont pas encore disponibles.

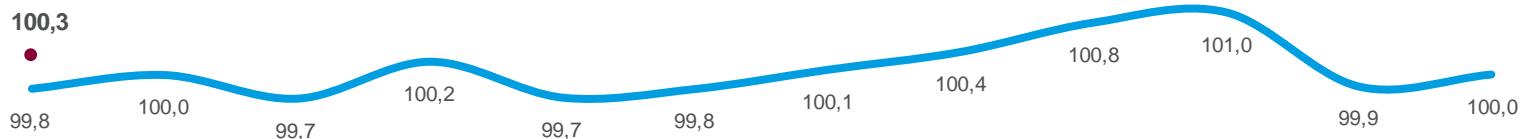


Principaux indicateurs STM

Méto - Taux de livraison planifié (km)

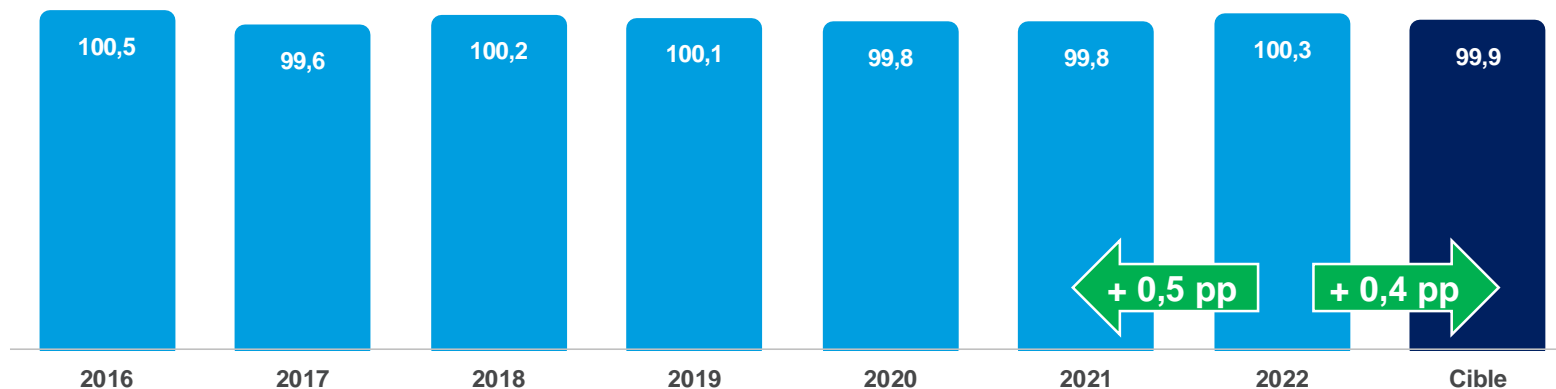
En %

Résultats au 31 janvier



JAN FEV MAR AVR MAI JUN JUL AOU SEP OCT NOV DEC
— 2021 — 2022

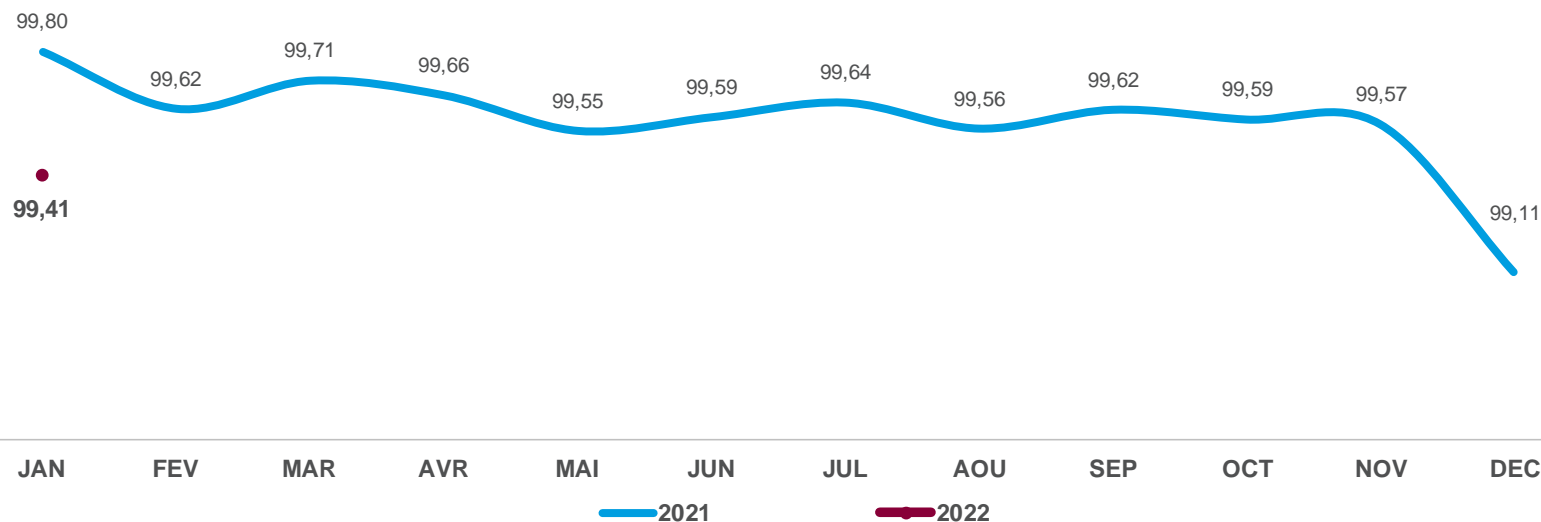
Résultats cumulatifs



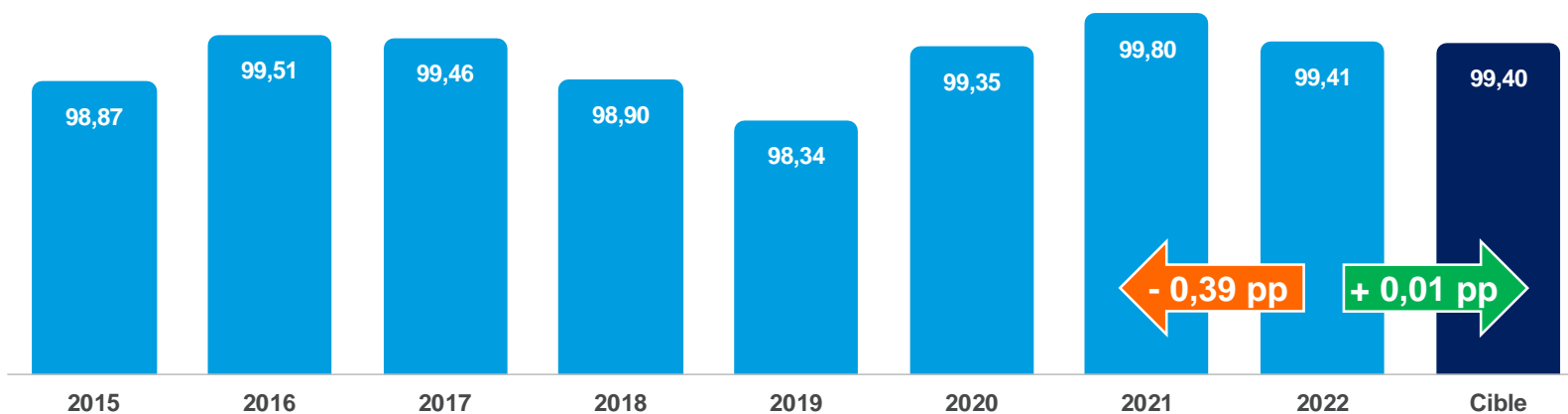
Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 31 janvier



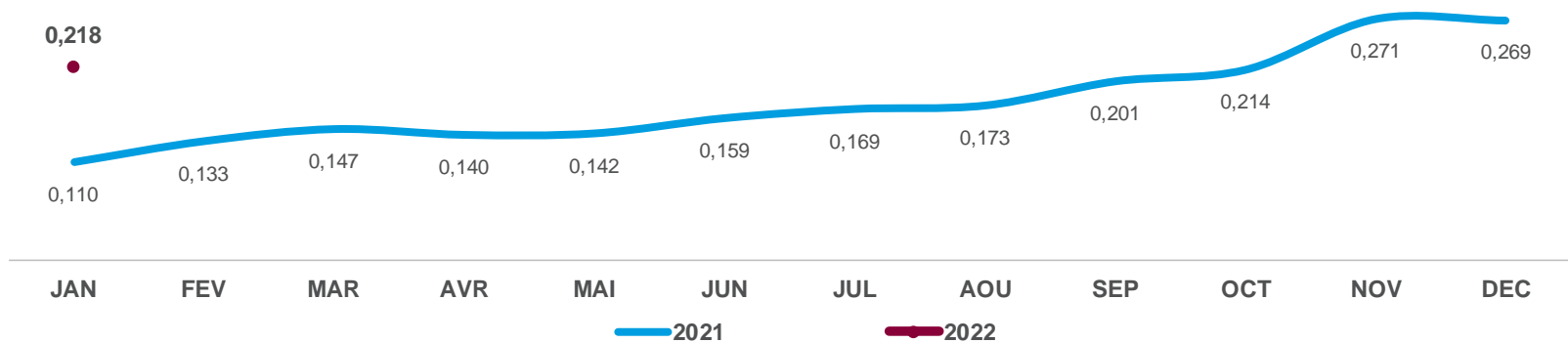
Résultats cumulatifs



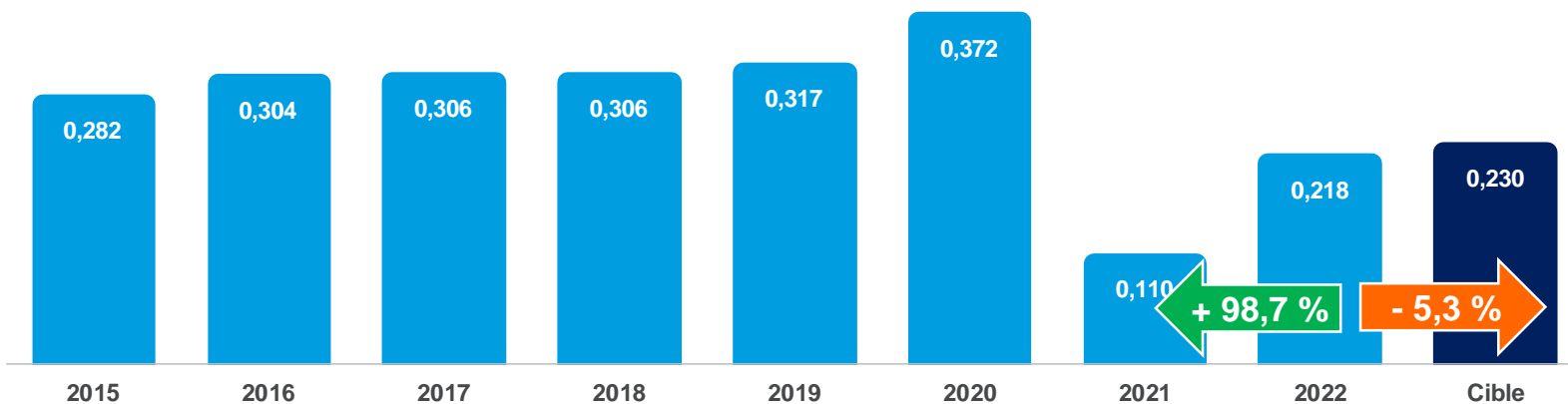
TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 janvier



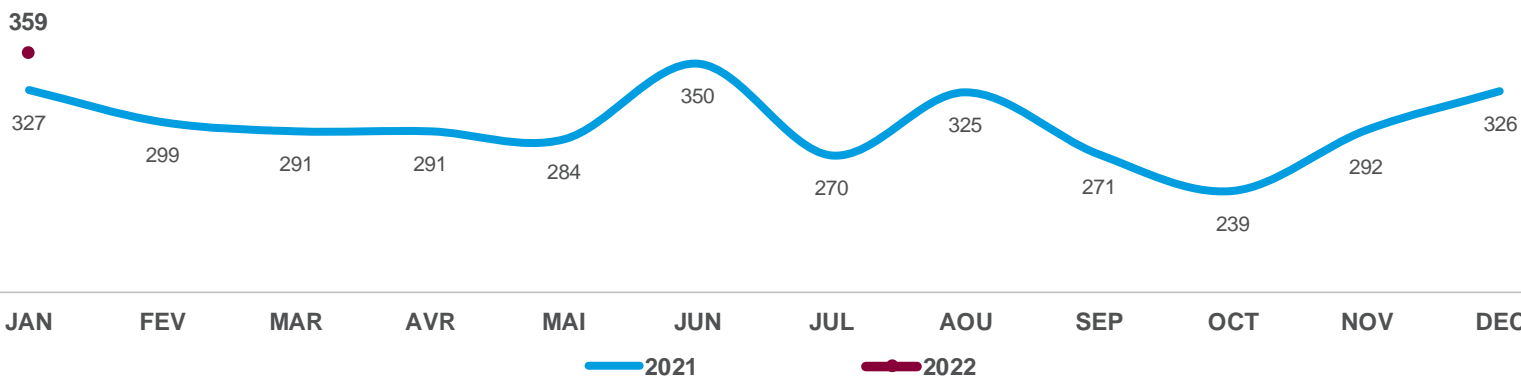
Résultats cumulatifs



Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 janvier



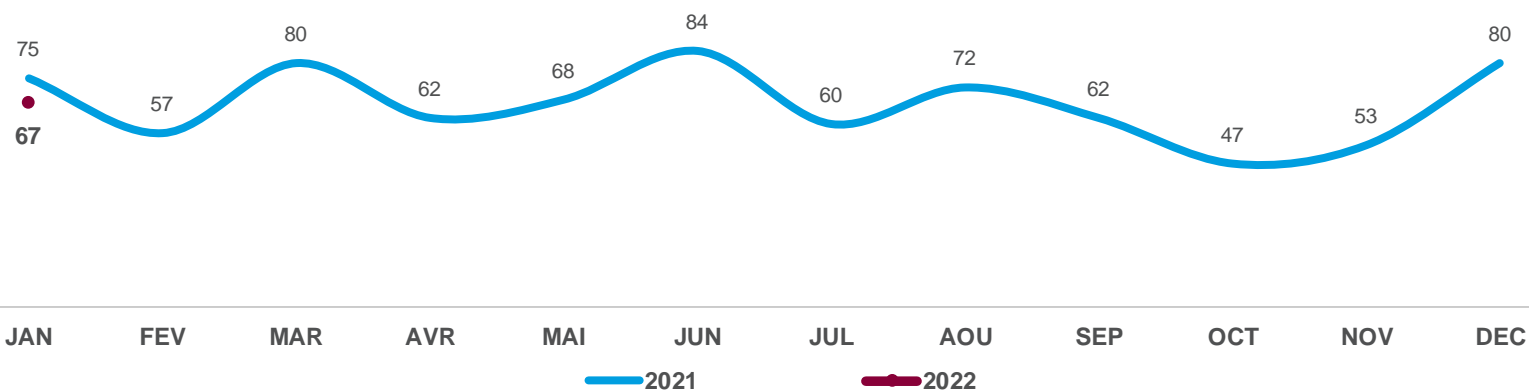
Résultats cumulatifs



Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 31 janvier



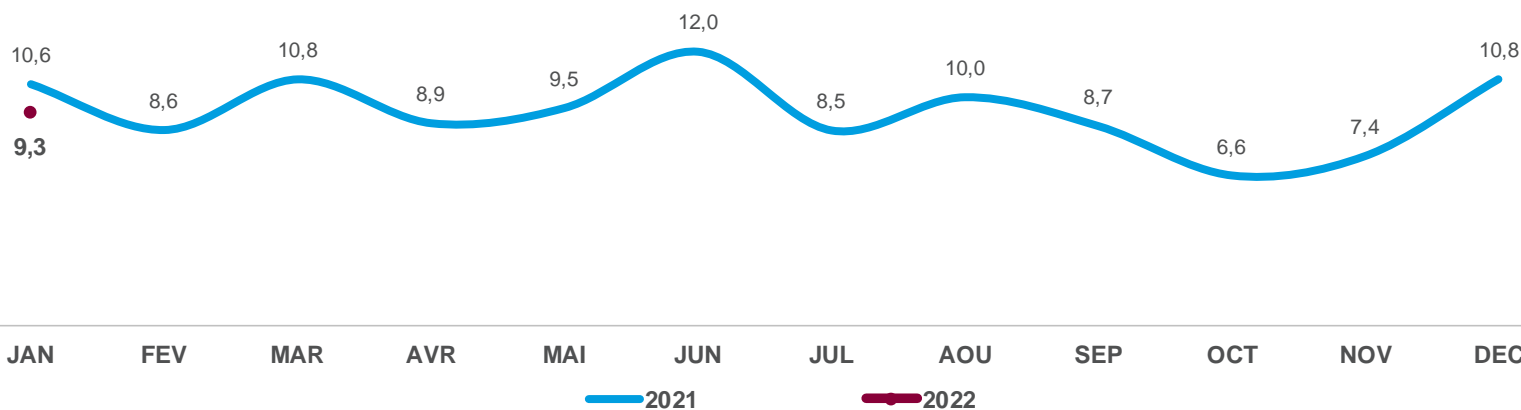
Résultats cumulatifs



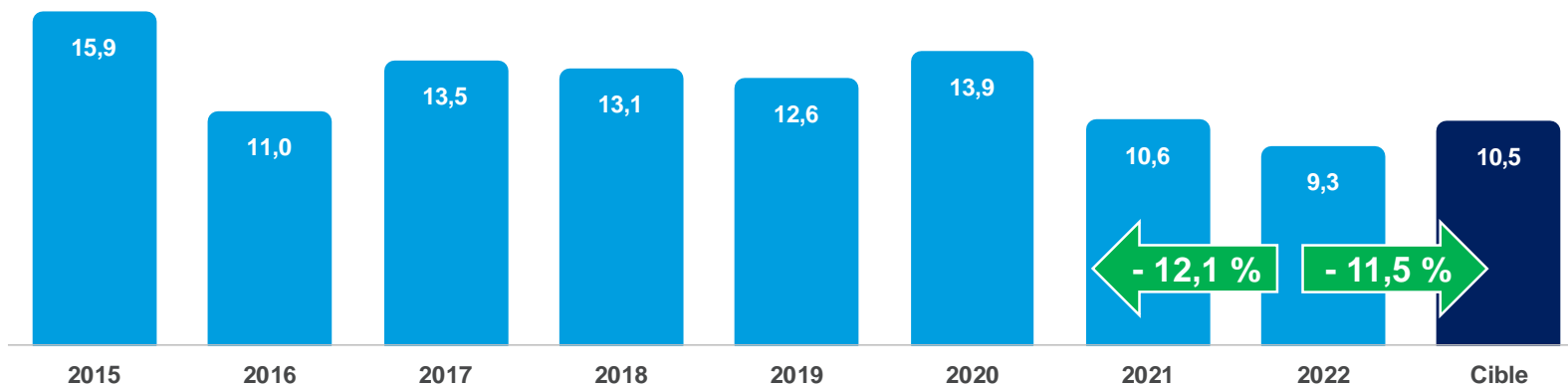
Métro - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 janvier



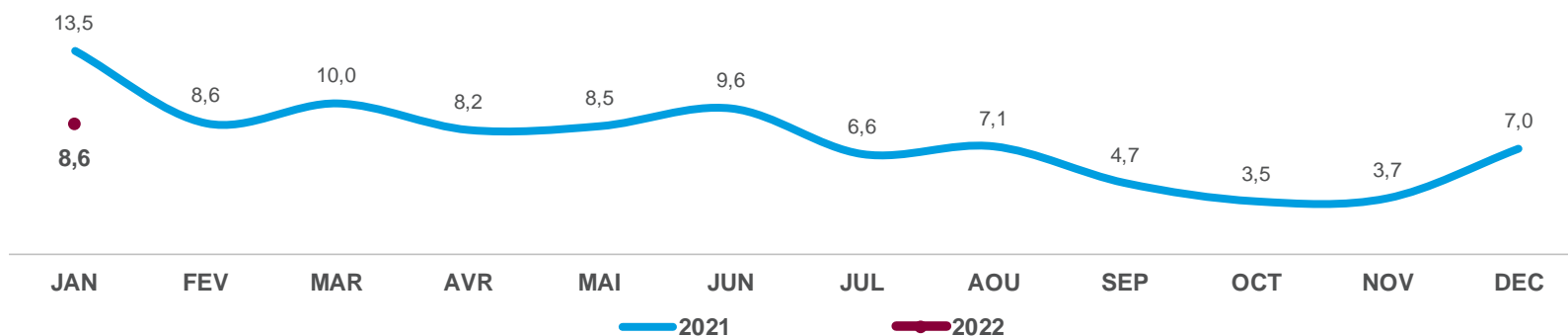
Résultats cumulatifs



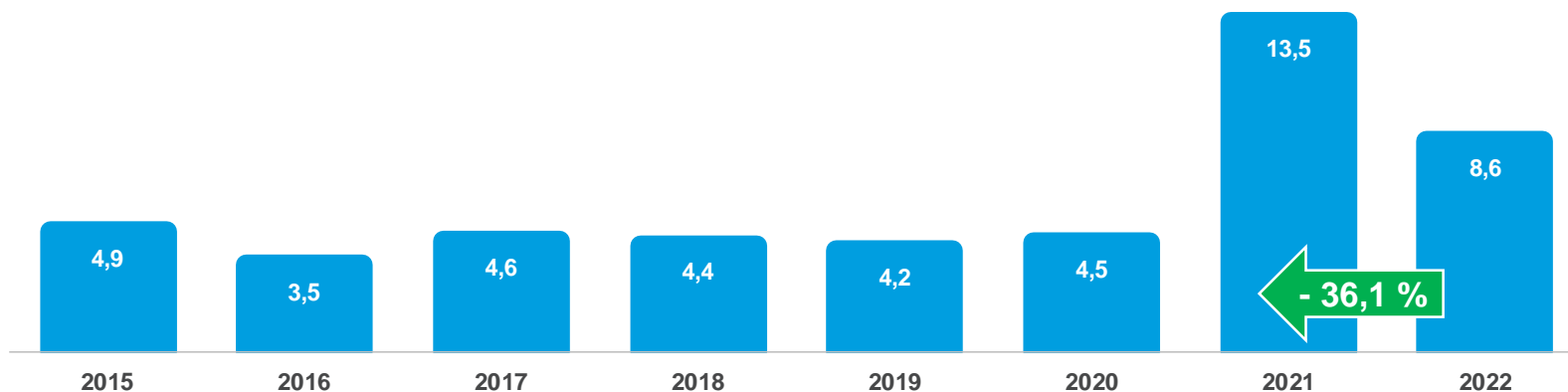
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 janvier

Mois courant

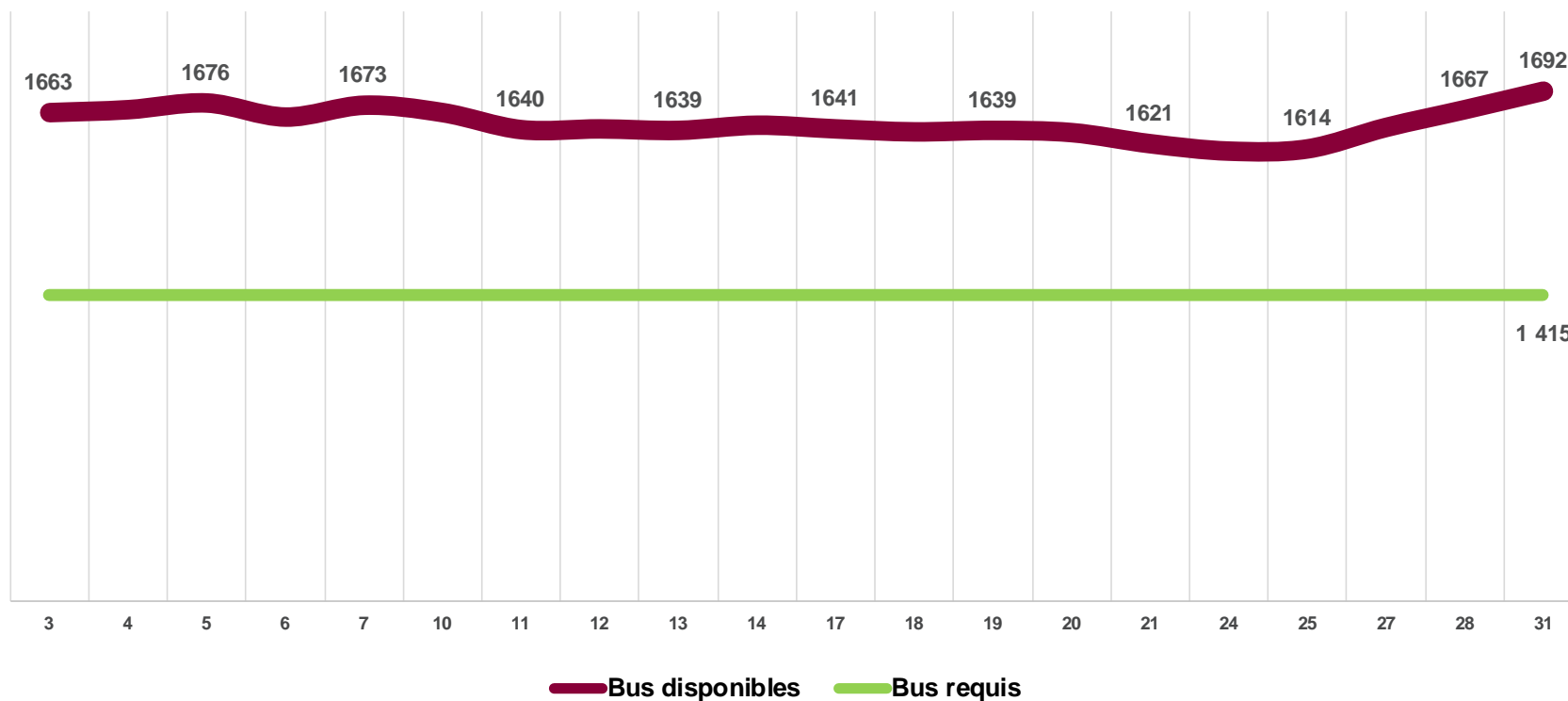
| Ligne | Pointe AM 7h à 9h | Interpointe 9h à 16h | Pointe PM 16h à 18h | Soirée 18h à 22h30 |
|---------------|----------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------|
| Verte | 98,8% 5 minutes | 95,9% 5 minutes | 99,1% 5 minutes | 96,0% 5 minutes |
| Orange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

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 janvier

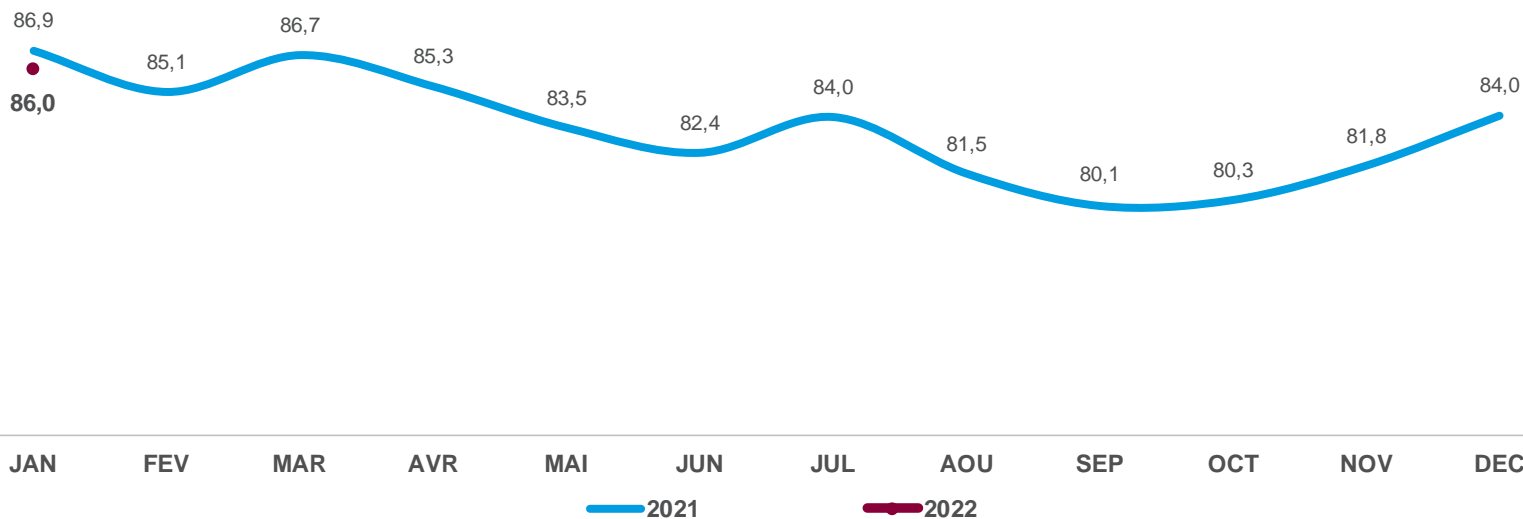
Pointe AM – jours ouvrables



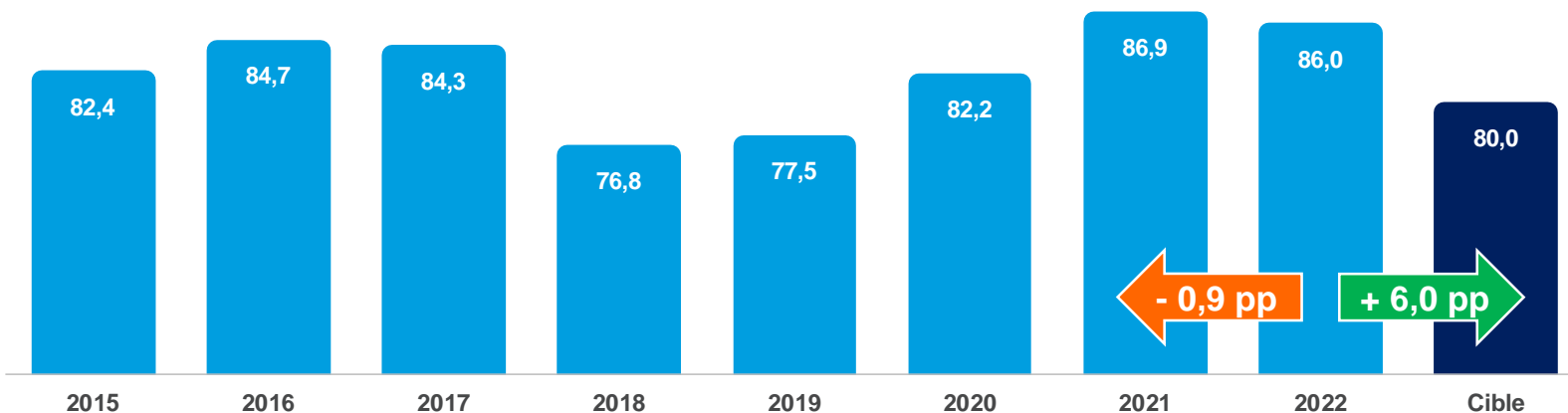
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 janvier



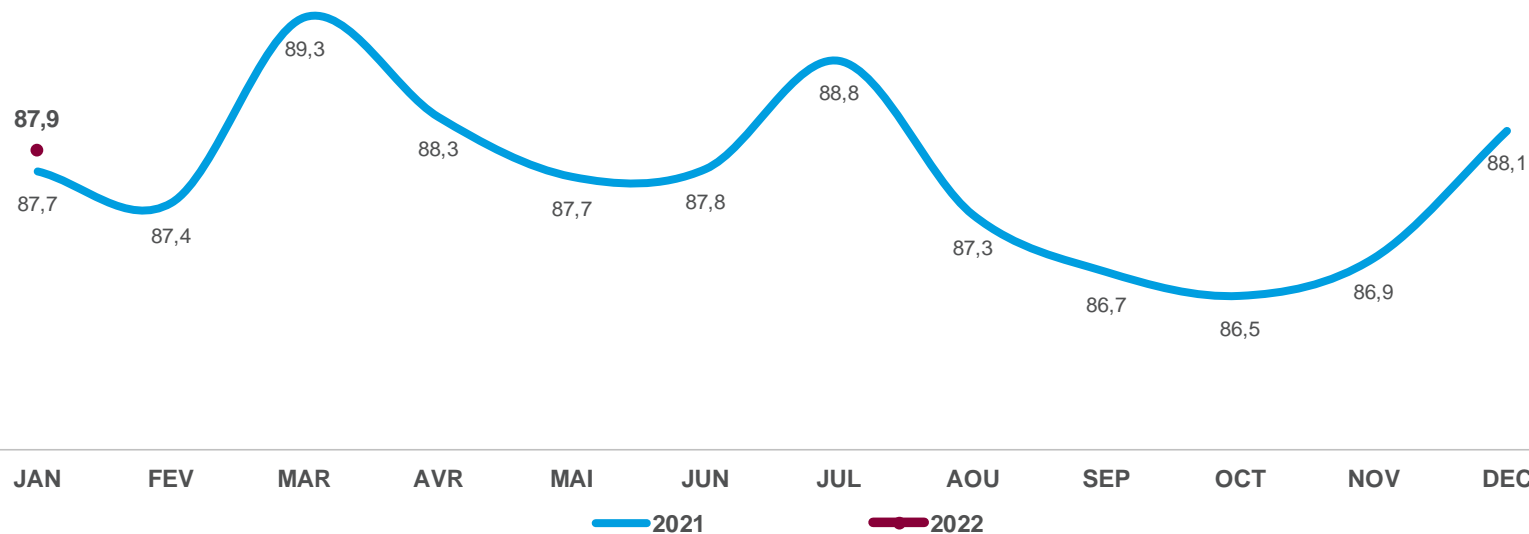
Résultats cumulatifs



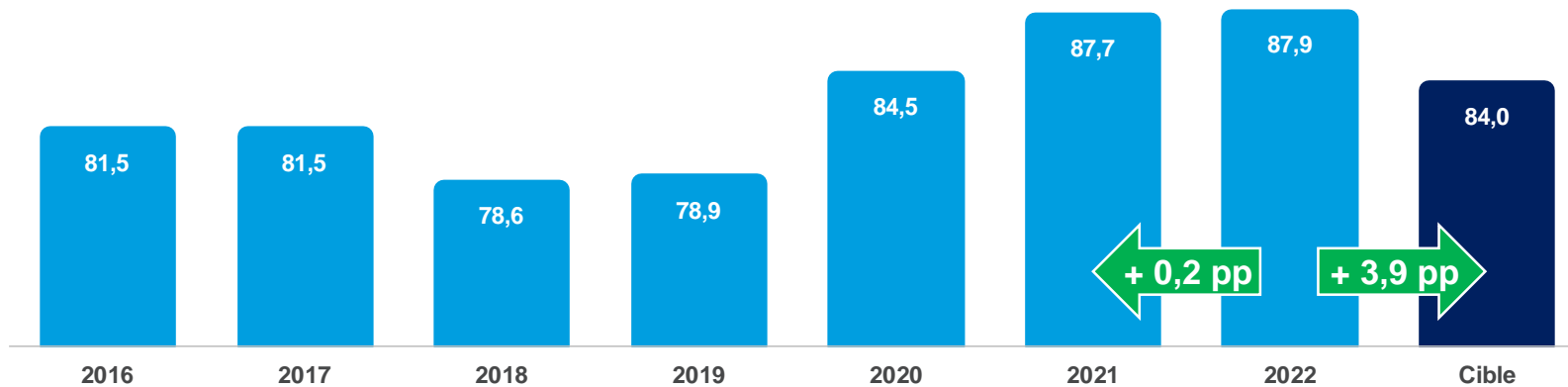
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs



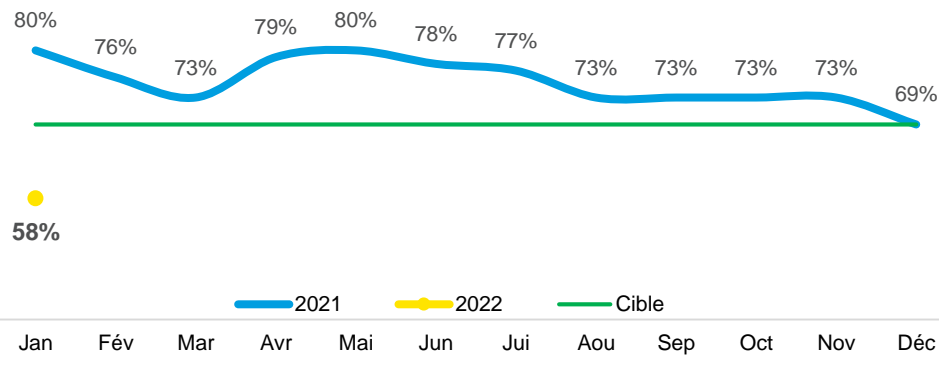
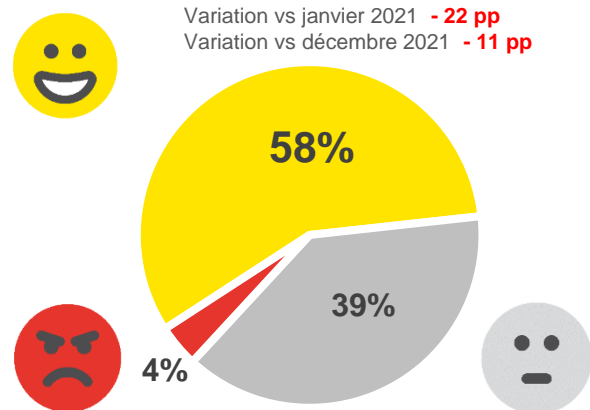
STM - Expérience client globale

En %

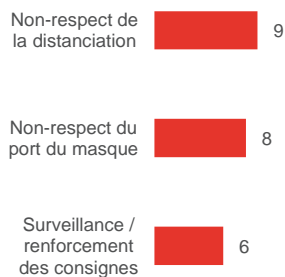
Résultats au 31 janvier

Le résultat d'ExC global à 58% est en dessous de la cible annuelle (69%). Comme la satisfaction par réseau (métro et bus – voir pages suivantes) est plutôt stable, mais que la perception de la marque (saine gestion et bouche-à-oreille) montre une baisse en janvier, nous pouvons présumer que des événements comme la situation financière précaire de la STM et l'enjeu du maintien des services ont eu un impact négatif sur les perceptions et, par ricochet, sur l'évaluation de l'expérience client.

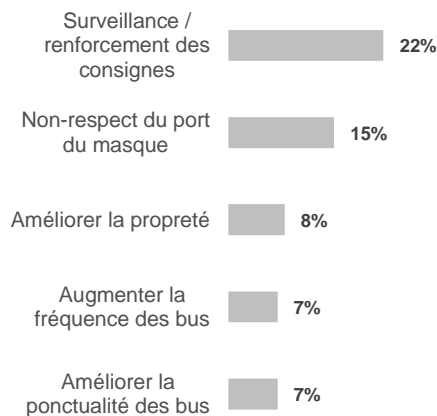
Cible : 69 %



RAISONS EXPÉRIENCE NÉGATIVE¹



SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION



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

PERCEPTIONS GLOBALES DE LA STM (8+/10)

| | | vs janvier 2021 | vs décembre 2021 |
|---|-----|-----------------|------------------|
| Je suis fier d'utiliser la STM | 57% | - 2 | - 4 |
| La STM est transparente et digne de confiance | 52% | 0 | - 3 |
| La STM se soucie de ses clients | 49% | - 6 | - 1 |
| La STM est représentée positivement dans les médias | 46% | + 5 | + 1 |
| La STM est bien gérée | 42% | - 8 | - 7 |
| Les gens de mon entourage parlent en bien de la STM | 36% | - 5 | - 6 |

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

Bus - Expérience client

En %

Résultats au 31 janvier

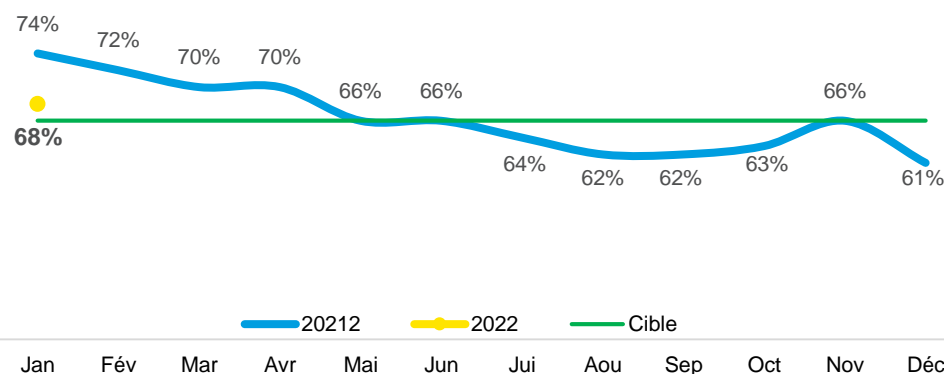
Le résultat d'ExC bus (68%) est en hausse (+7pp vs décembre 2021) et au-delà de la cible annuelle (66%). La baisse de l'achalandage bus et la diminution du trafic routier ont eu un effet positif sur les perceptions d'entassement et de ponctualité (surtout hors pointe). Toutefois, la ponctualité reste le principal irritant des clients insatisfaits, possiblement alimenté par l'absentéisme et les objectifs de réduction de service au niveau budgétaire qui ont créé un écart entre le service planifié et le réel.

68 %

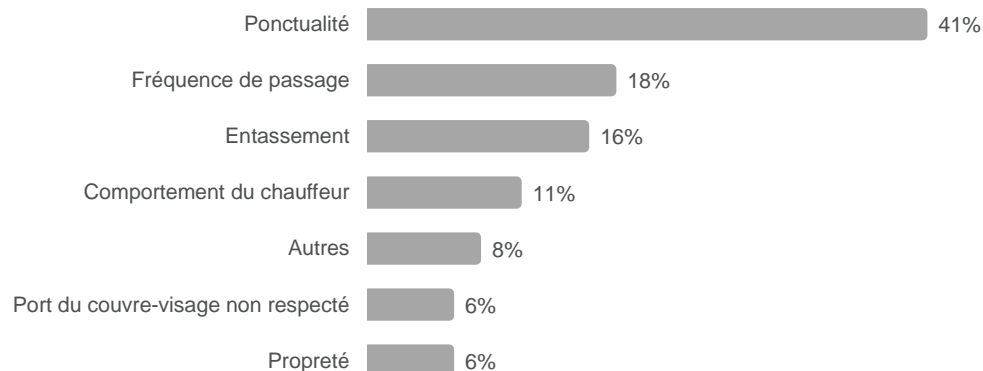
Cible : 66 %

Variation vs janvier 2021 - 6 pp

Variation vs décembre 2021 + 7 pp



Raisons d'insatisfaction



MéTRO - Expérience client

En %

Résultats au 31 janvier

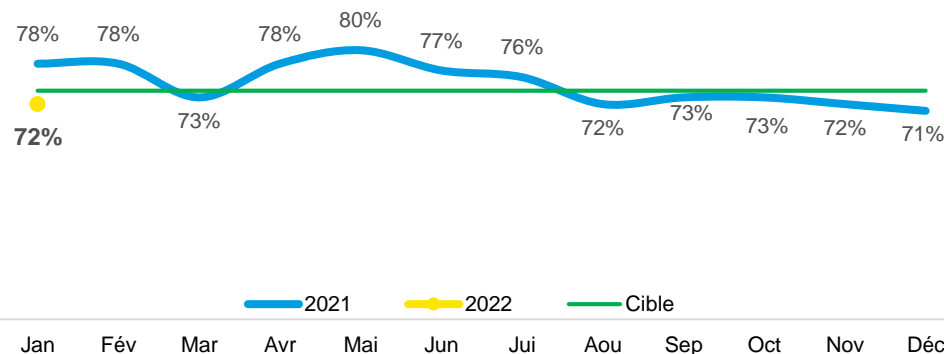
Le résultat d'ExC méTRO (72%) est comparable au mois précédent et légèrement en dessous de la cible annuelle (74%). La perception de fiabilité en dehors des heures de pointe et d'entassement la fin de semaine sont en très forte hausse. Mais la fiabilité perçue du service en pointe est à la baisse, générée par une légère croissance des incidents de plus de 10 minutes dans cet intervalle horaire.

72 %

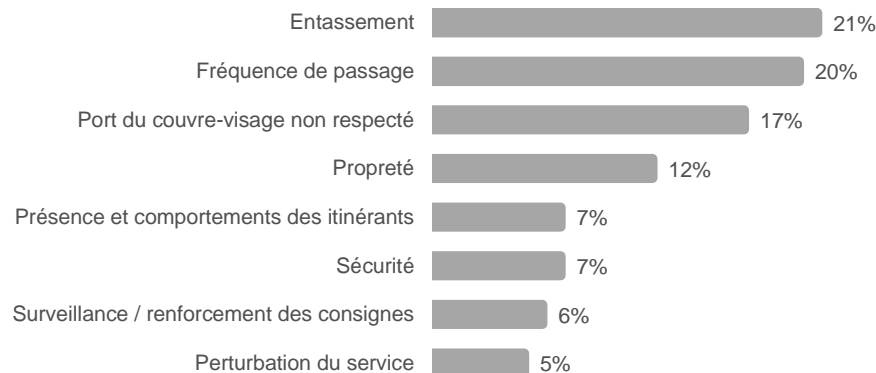
Cible : 74 %

Variation vs janvier 2021 - 6 pp

Variation vs décembre 2021 + 1 pp



Raisons d'insatisfaction



Transport adapté - Expérience client

En %

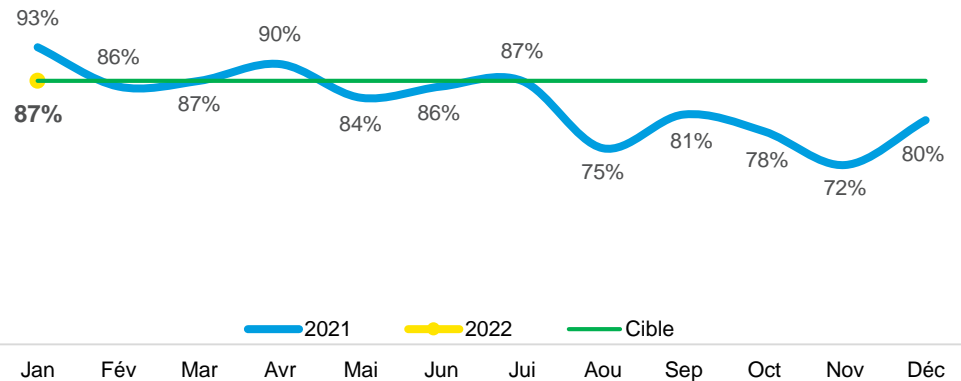
Résultats au 31 janvier

L'expérience client TA (87%) est en hausse par rapport à décembre 2021, et se trouve exactement au niveau de la cible annuelle (87%). Bien que la ponctualité reste la principale raison d'insatisfaction chez les clients insatisfaits, son évaluation est à la hausse pour un deuxième mois consécutif. Étant donné la baisse d'achalandage, il est à noter que les clients sont également plus satisfaits du temps d'attente en ligne pour parler à un employé.

87 %

Cible : 87 %

Variation vs janvier 2021 - 6 pp
Variation vs décembre 2021 + 7 pp



Raisons d'insatisfaction¹

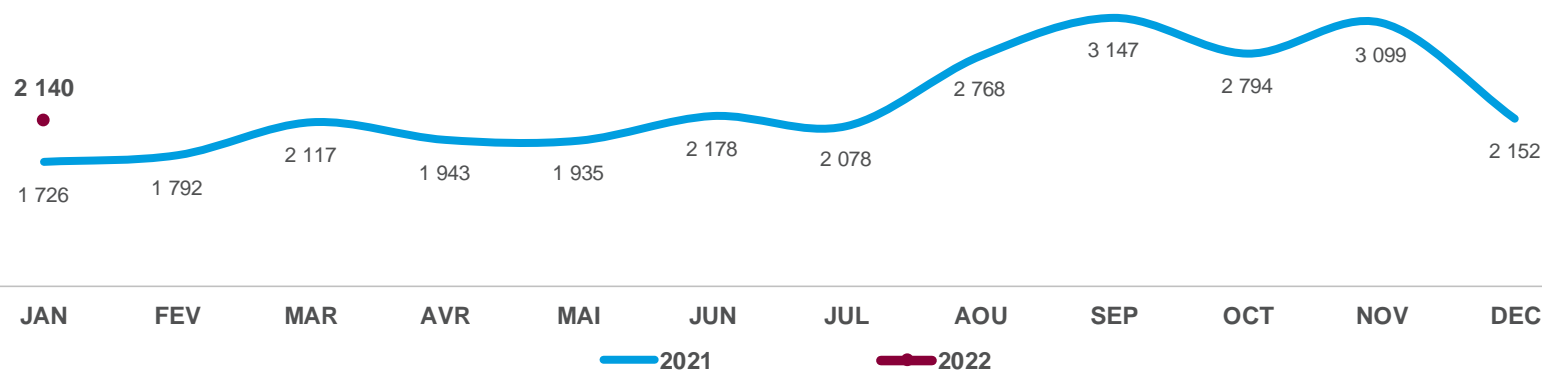
Ponctualité 4

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

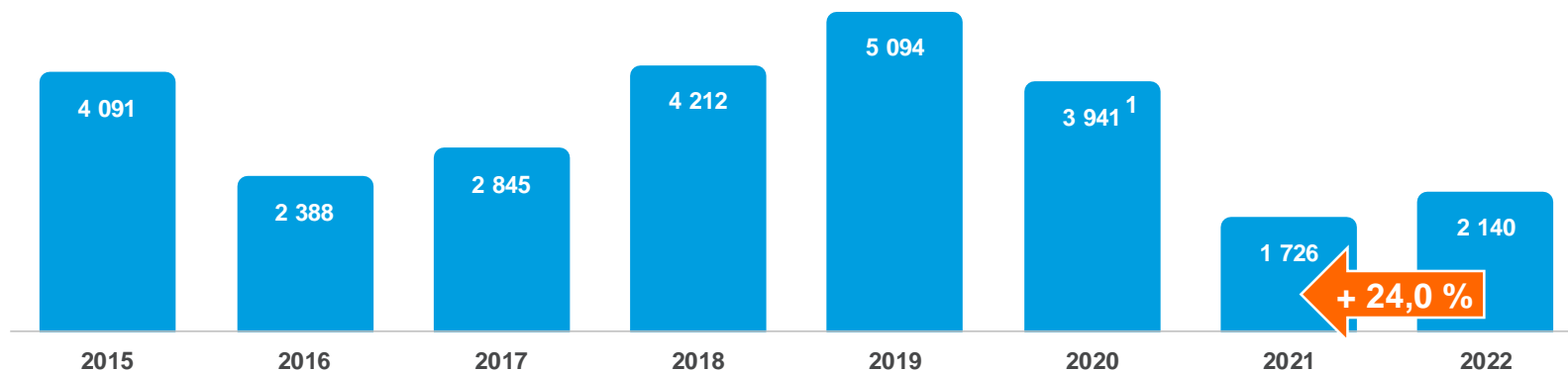
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

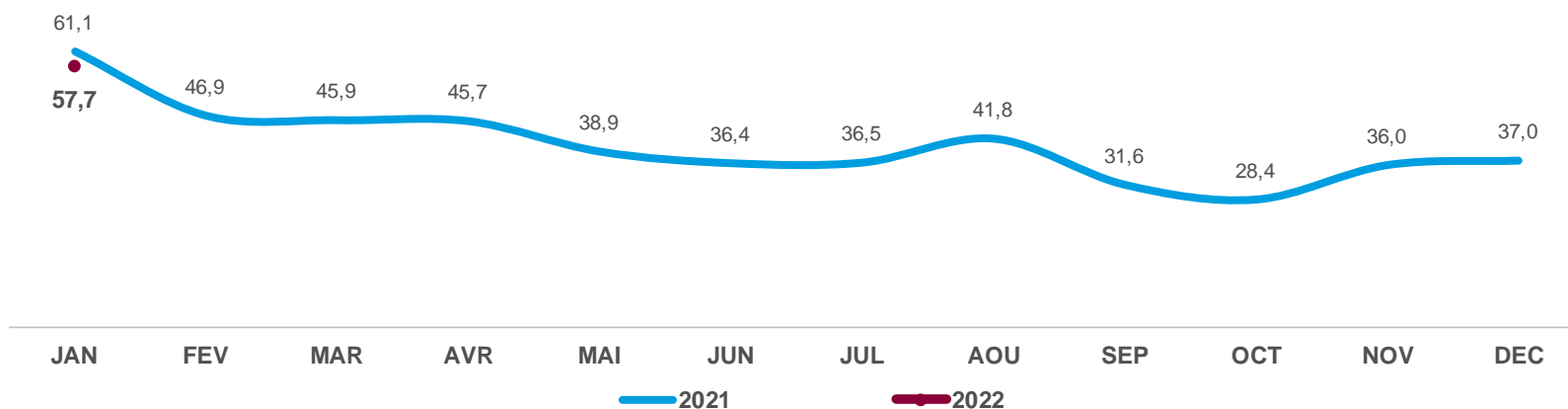


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

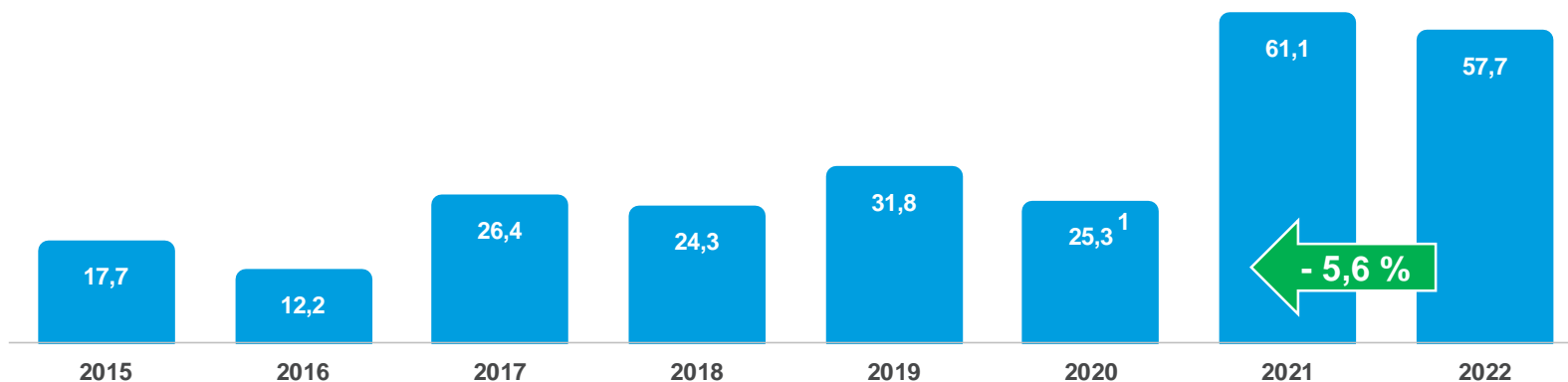
Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

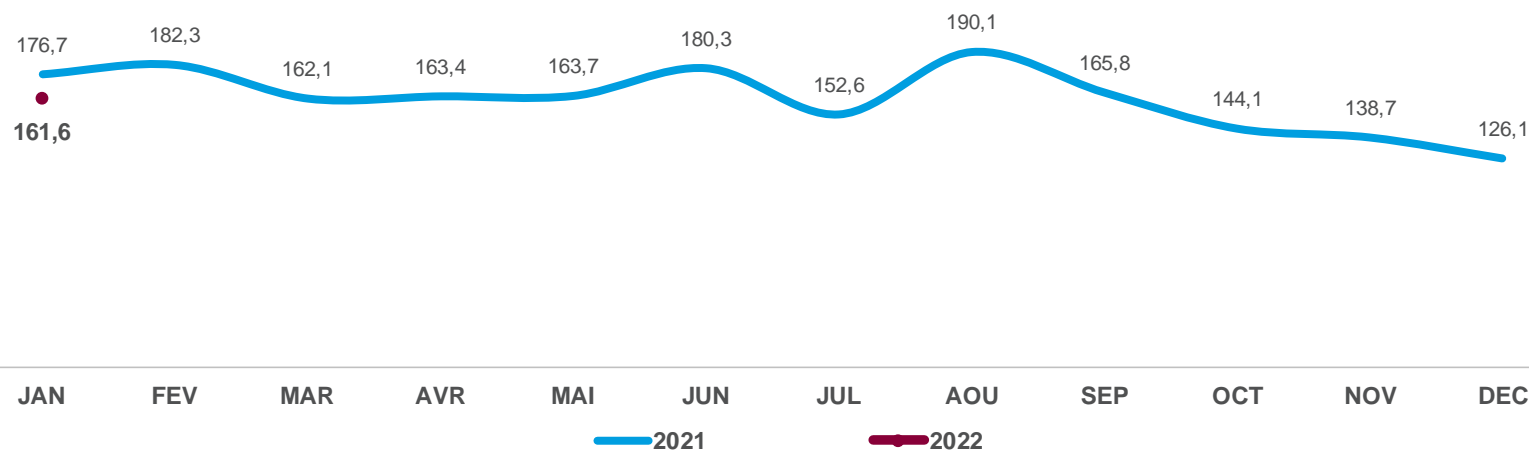


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

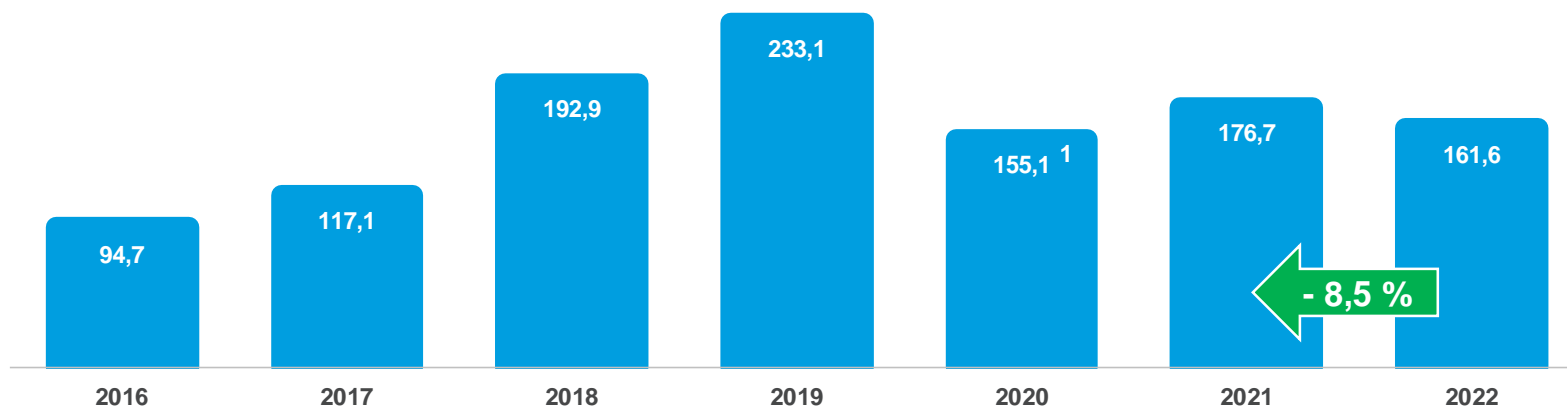
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

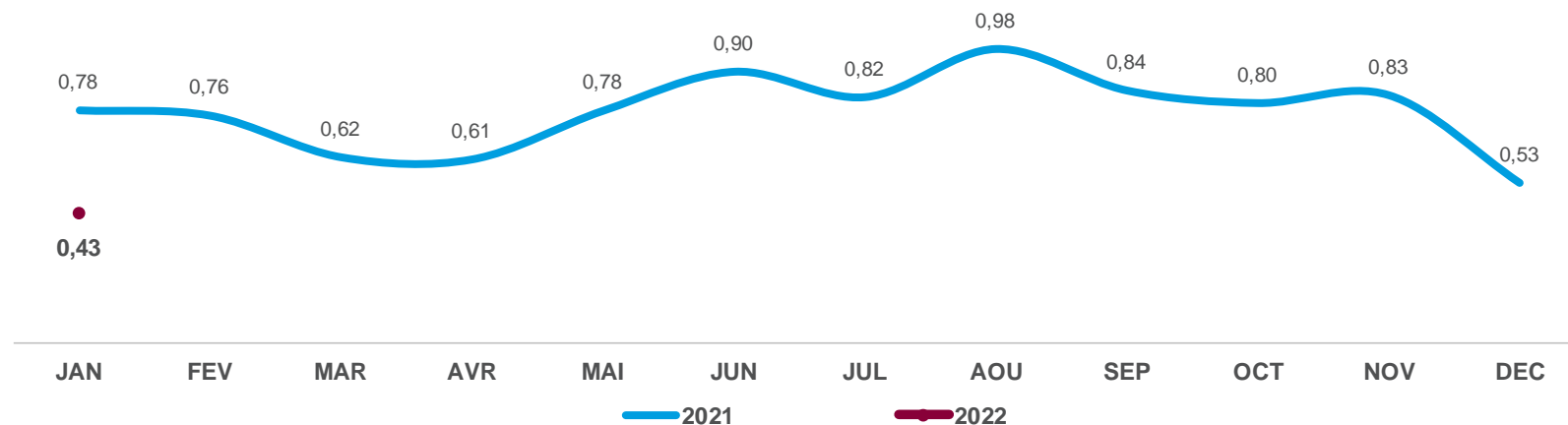


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

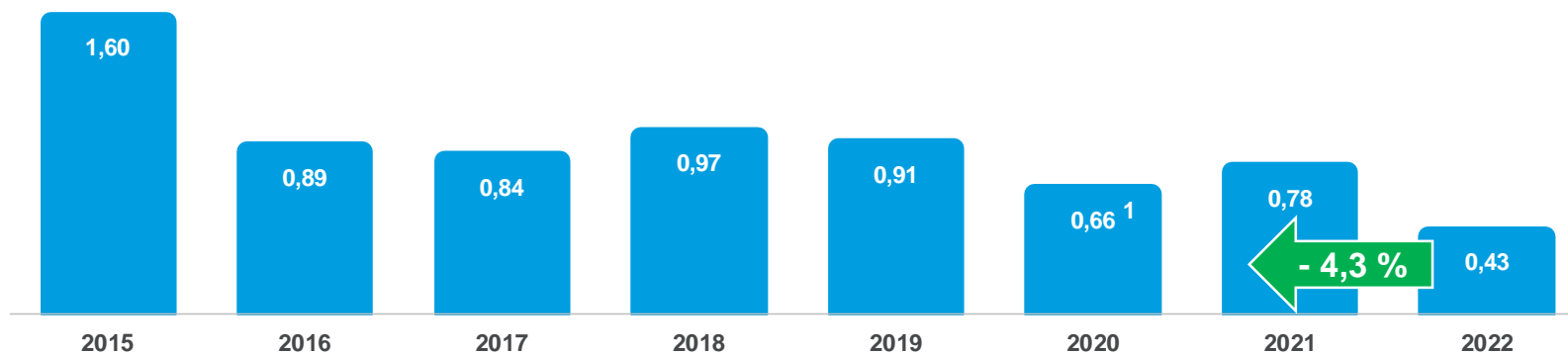
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

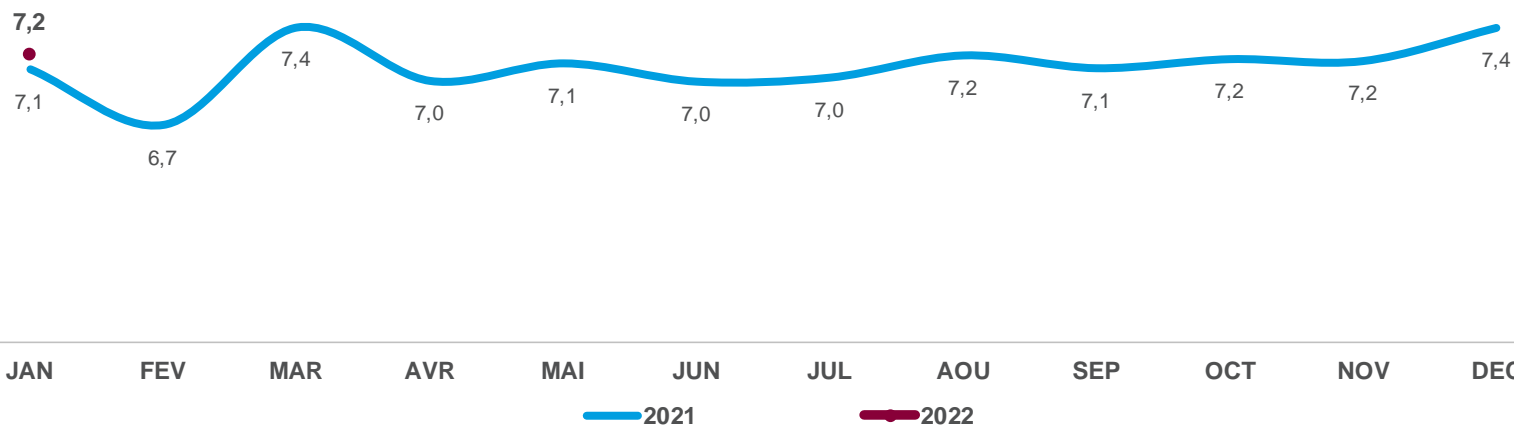


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

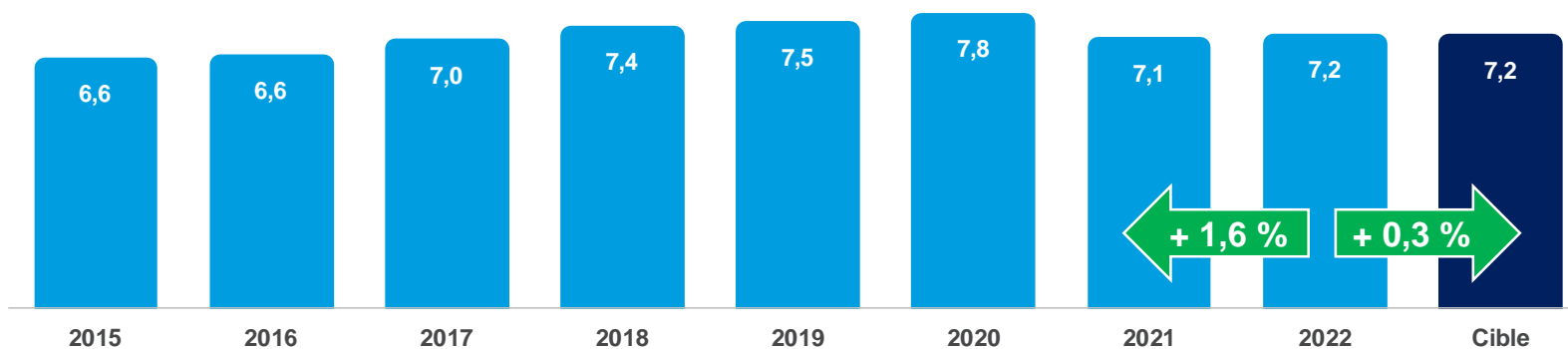
Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 janvier



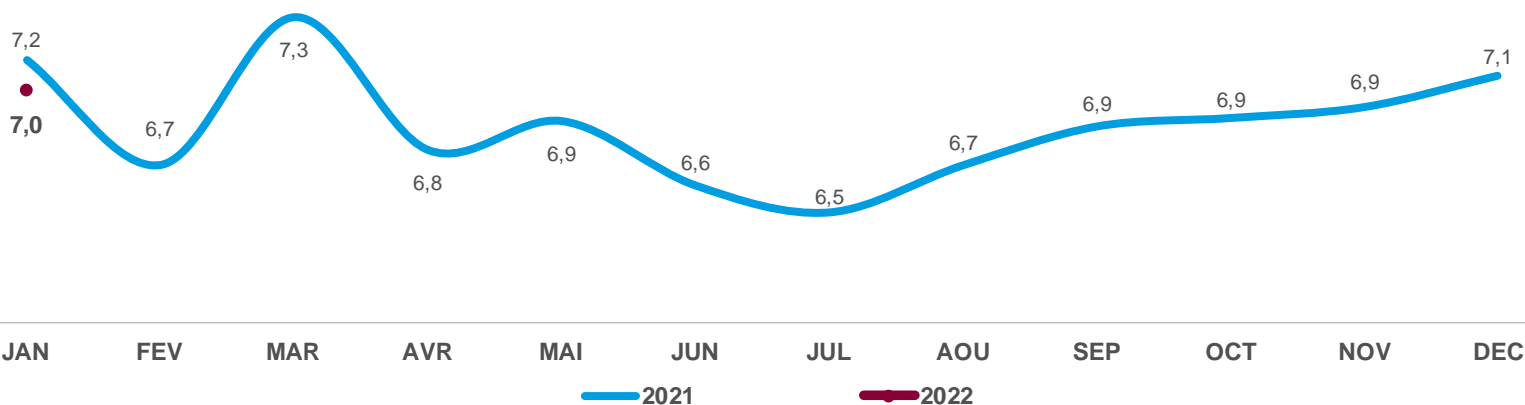
Résultats cumulatifs



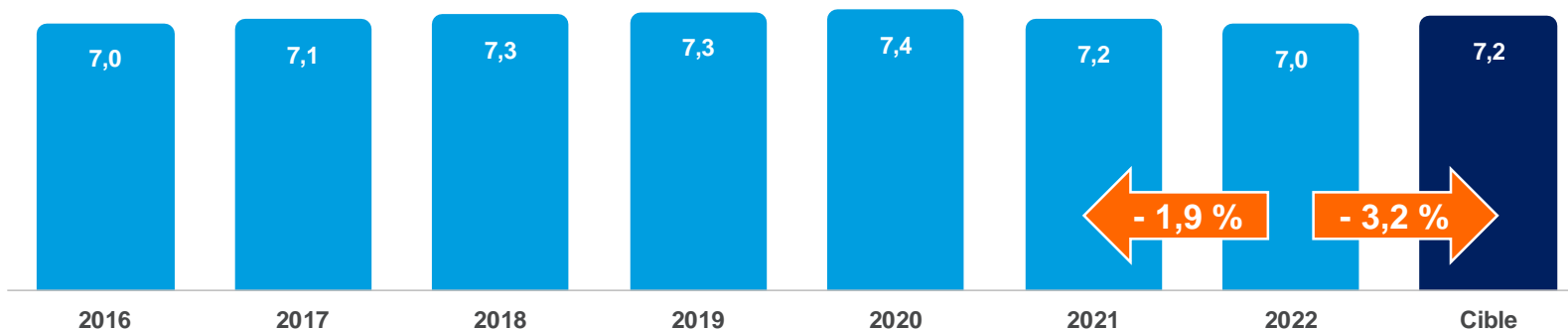
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 janvier



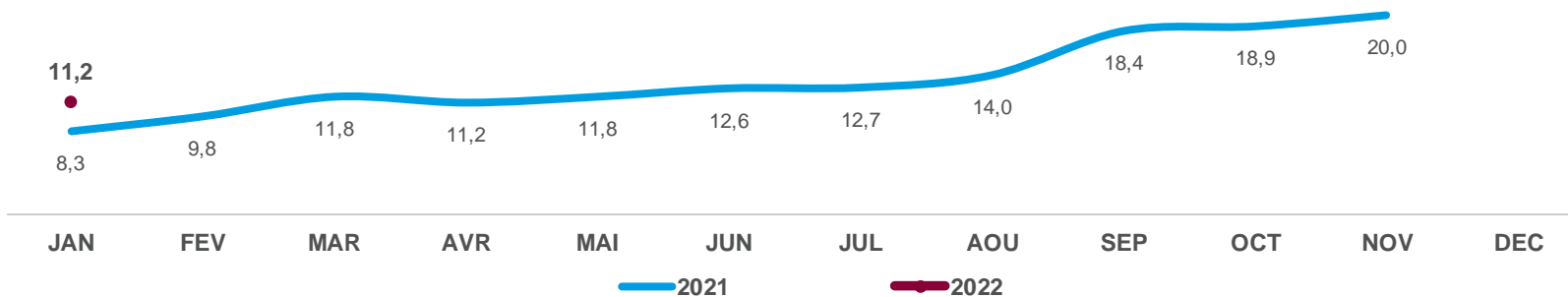
Résultats cumulatifs



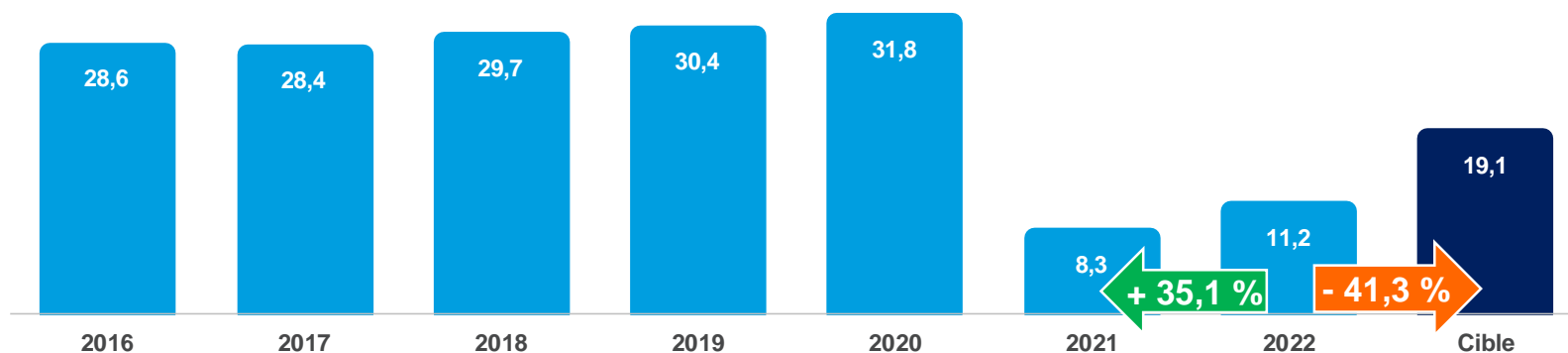
Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

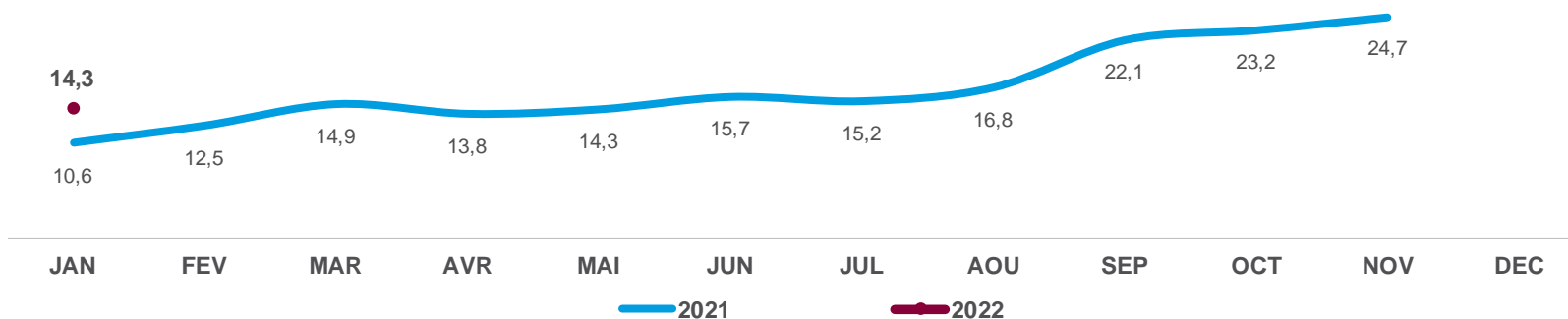


Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

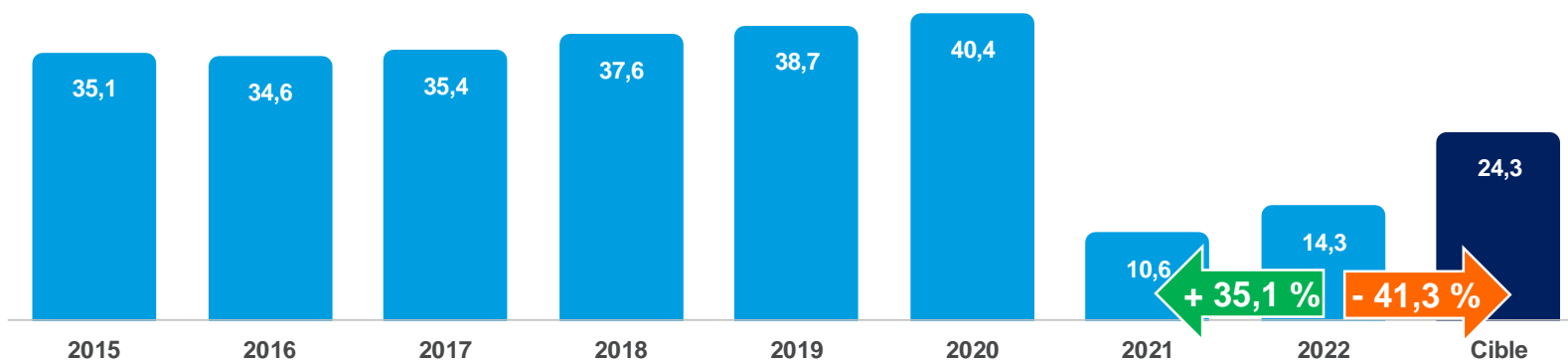
Achalandage STM basé sur la vente

En millions de déplacements

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

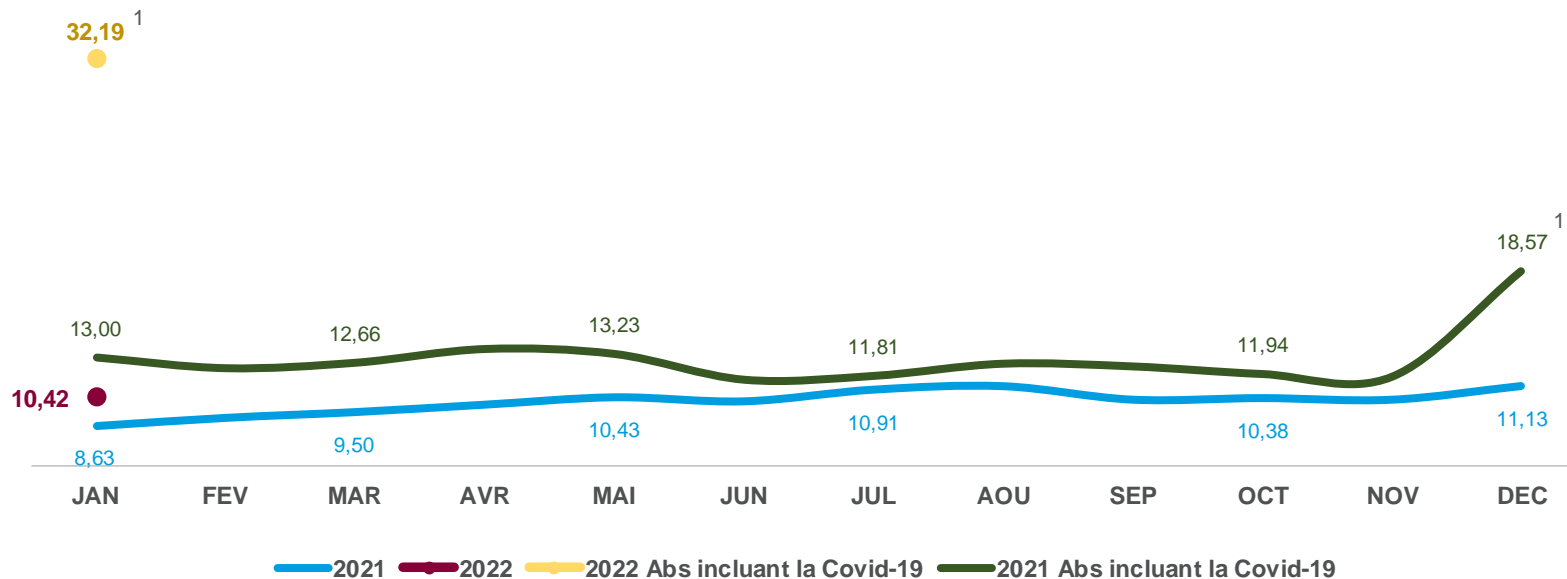


Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

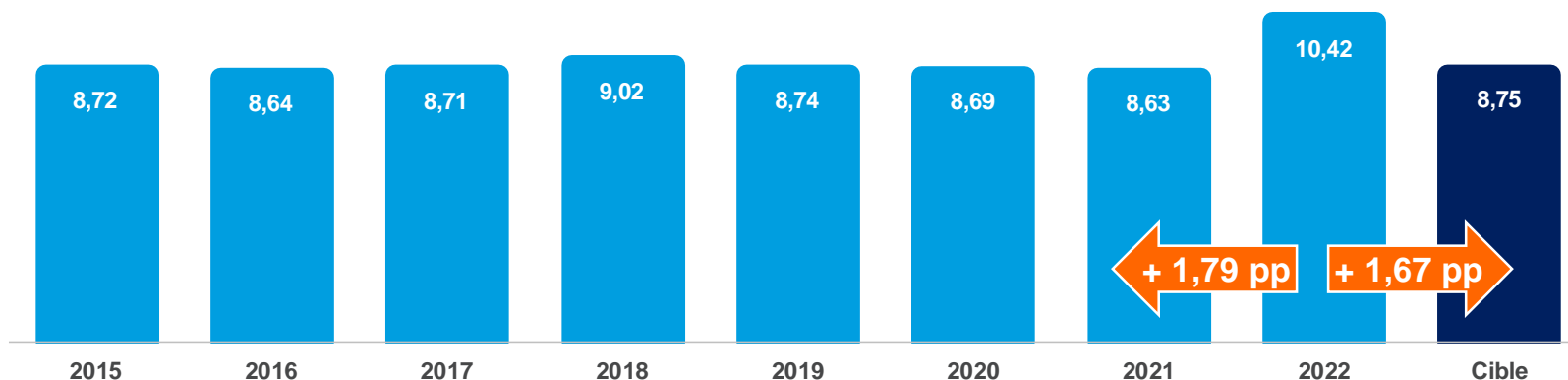
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 janvier



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.