

Principaux indicateurs et résultats au 31 juillet 2022



Présentation au CA
7 septembre 2022



Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 juillet 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)	%	100,0	99,9	99,9
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,33	99,40	99,65
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	1,742	1,702	1,000
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	2 478	-	2 111
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	524	-	486
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	10,6	10,5	9,8
		Bus – Ponctualité	%	82,3	80,0	84,8
		TA – Ponctualité	%	88,4	84,0	88,2
		STM – Plaintes	Nb	18 087	-	13 769
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	41,7	-	43,4
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	144,2	-	168,4
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,76	-	0,76

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 juillet 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	%	76,2	85,0	77,2
		Métro – Offre de service (en millions)	Km	49,5	49,4	49,3
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Bus – Offre de service (en millions)	Km	46,8	48,1	47,9
		Achalandage STM (déplacements)				
		Basé sur la validation (en millions)	Nb	125,0	147,8	78,2
		Basé sur la vente (en millions)	Nb	155,1	183,6	97,0
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficienne des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	10,71	8,75	9,81
		Excédent (en millions)	\$	(7,8)	0,0	0,1
		TA – Coût complet par déplacements	\$	26,23	28,50	41,09

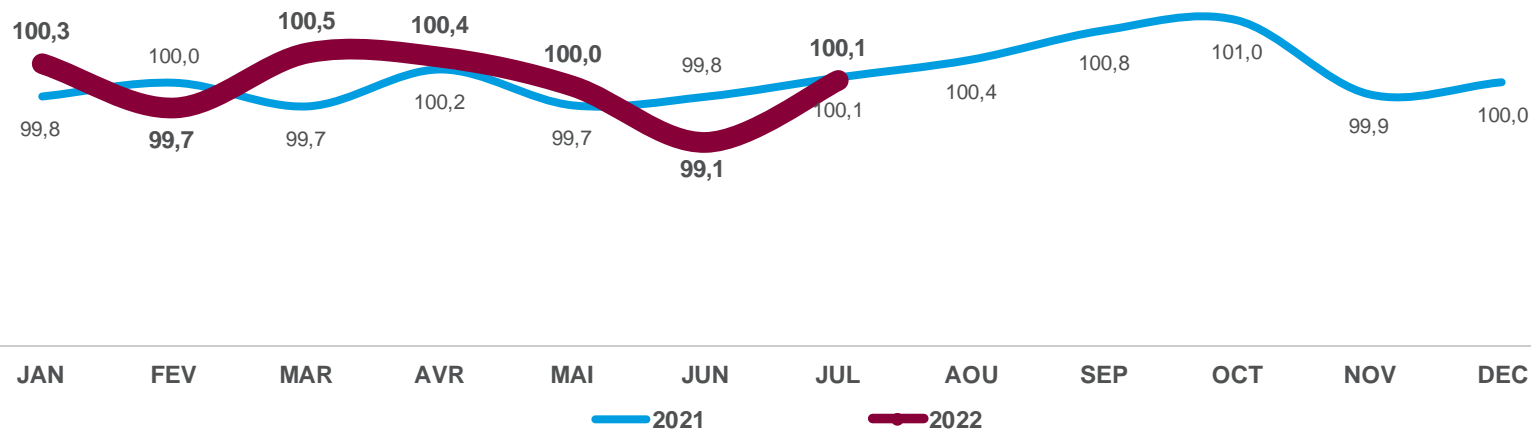


Principaux indicateurs STM

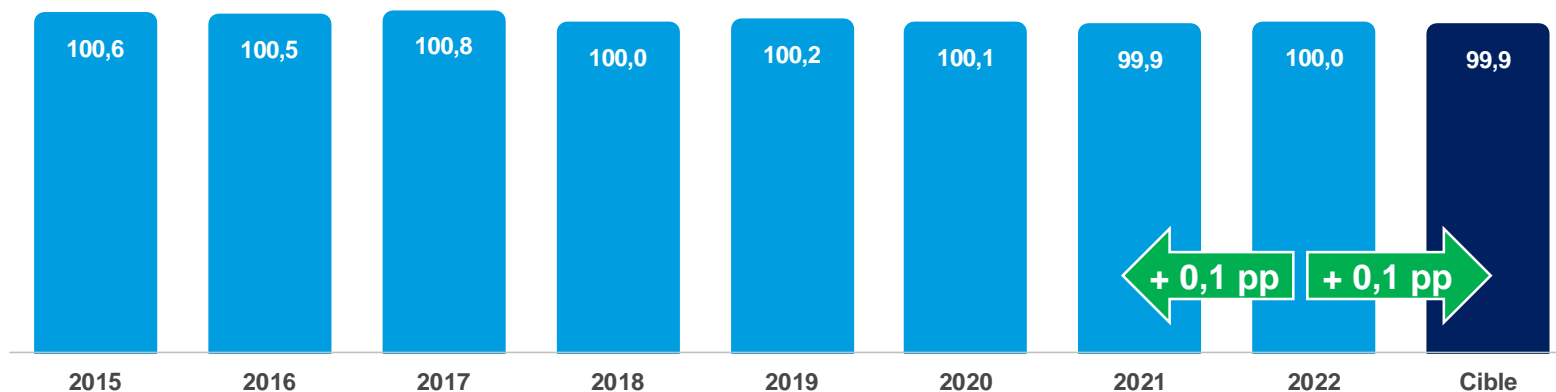
Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 31 juillet



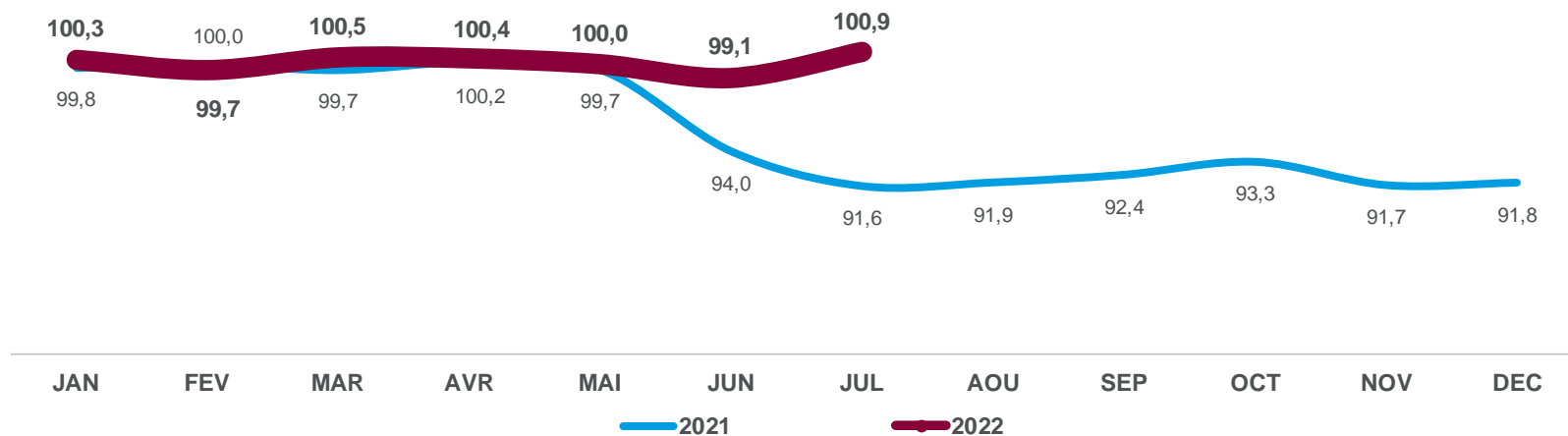
Résultats cumulatifs



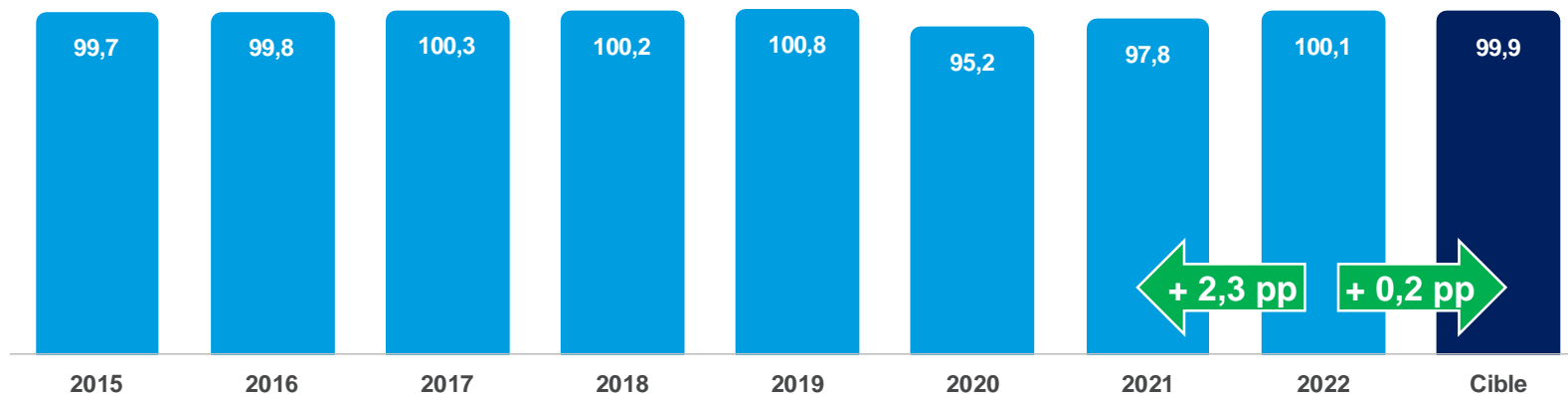
Métro - Taux de livraison du budget (km)

En %

Résultats au 31 juillet



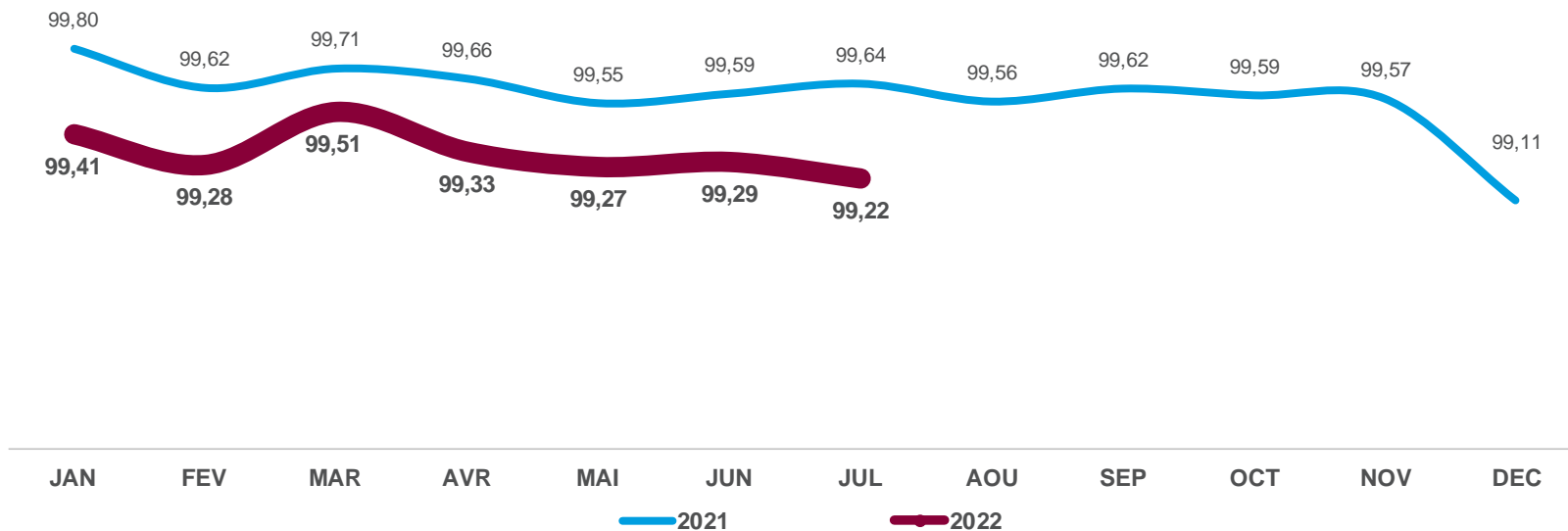
Résultats cumulatifs



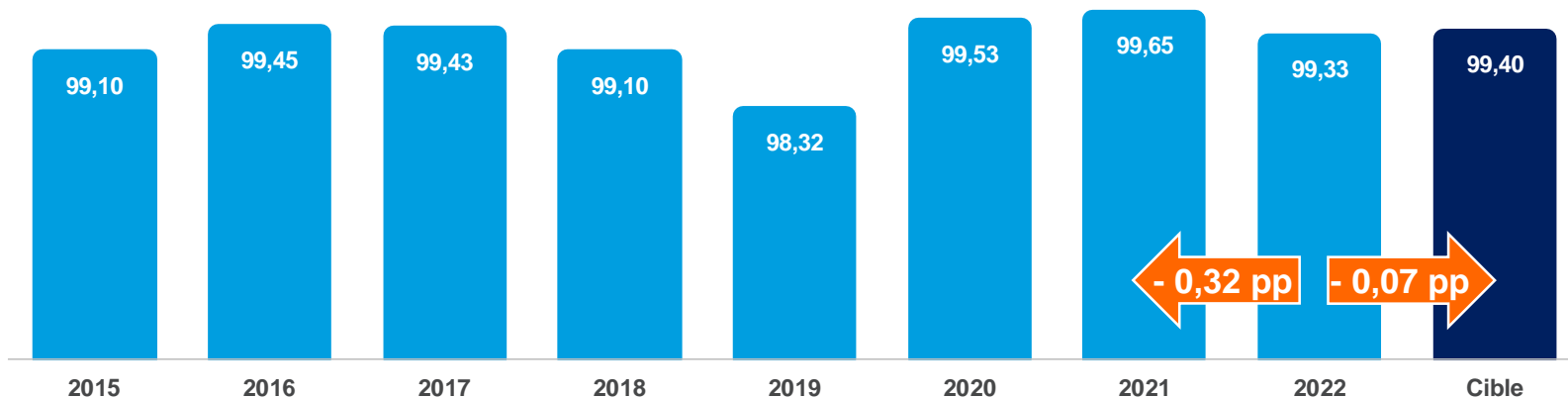
Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 31 juillet



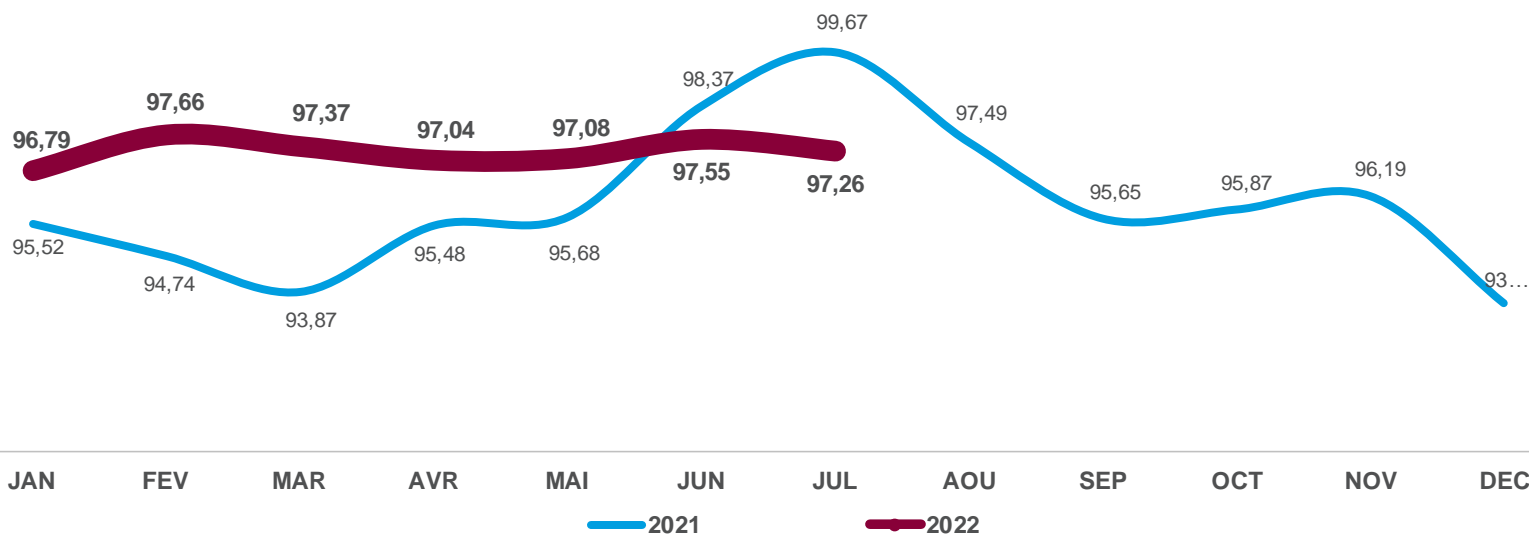
Résultats cumulatifs



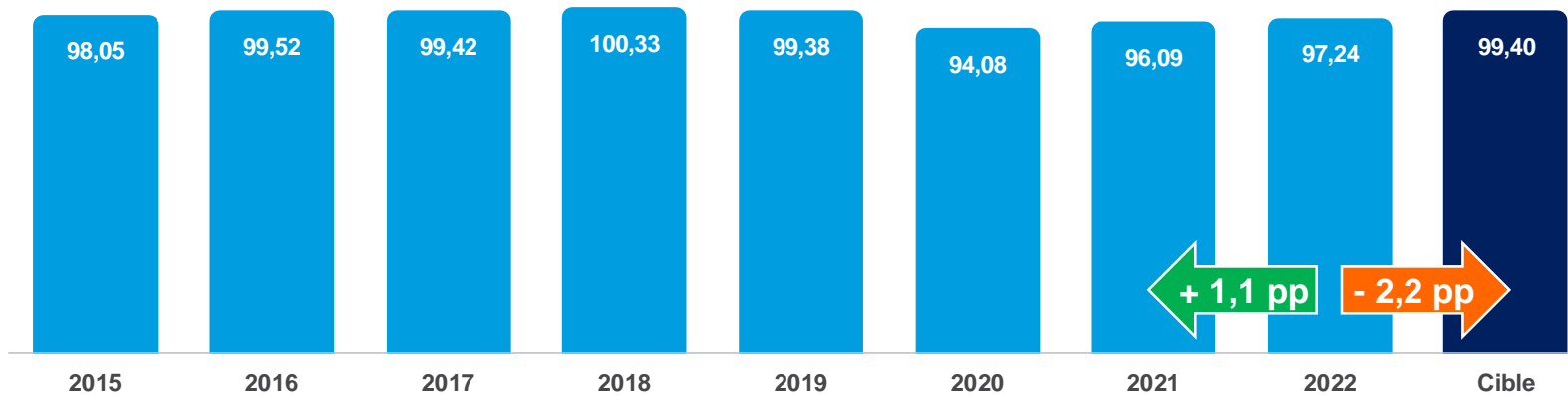
Bus - Taux de livraison du budget (km)

En %

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs



Bus - Expérience client

En %

Résultats au 31 juillet

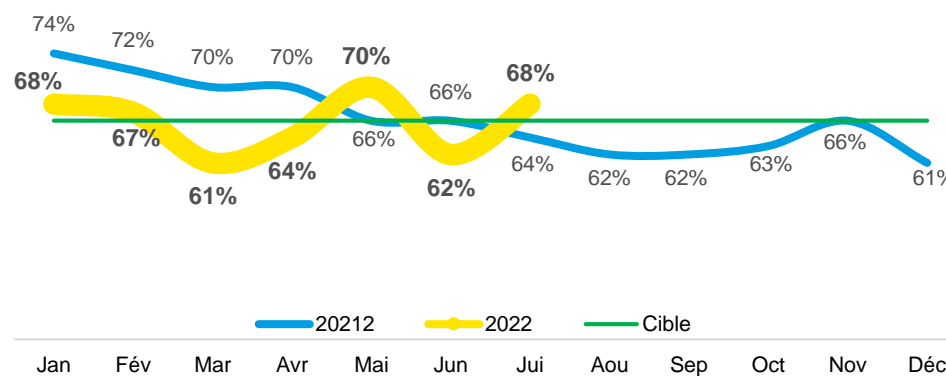
Le résultat de l'expérience client bus (68%) revient au-dessous de la cible annuelle (66%) pour récupérer la baisse enregistrée le mois précédent. Plusieurs indicateurs clés du service bus en pointe sont en revirement (ponctualité, fréquence, entassement, conduite du bus) influencés probablement par l'arrivée de la saison des vacances et en conséquence, par la diminution du volume du trafic routier en pointe. Toutefois, la ponctualité, la fréquence des passages et l'entassement restent les principales raisons d'insatisfaction des clients en juillet.

68 %

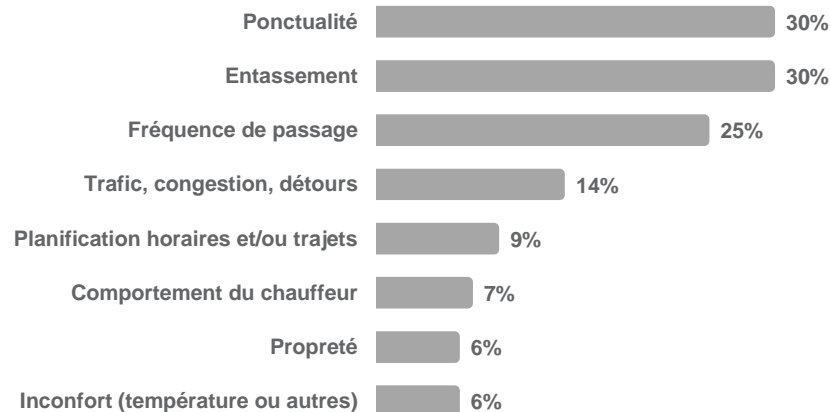
Cible : 66 %

Variation vs juillet 2021 + 4 pp

Variation vs juin 2022 + 6 pp



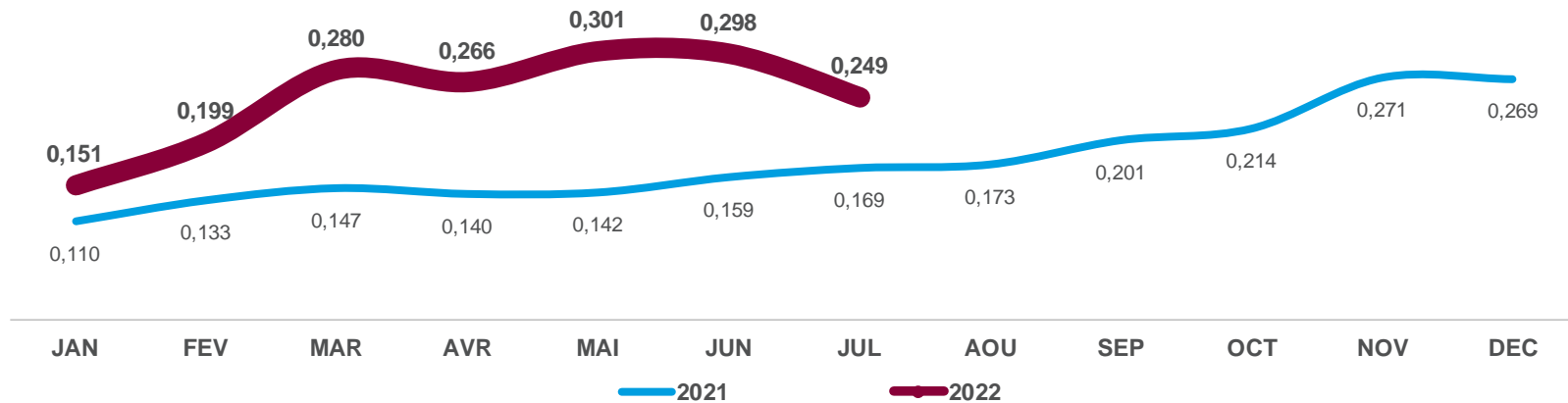
Raisons d'insatisfaction



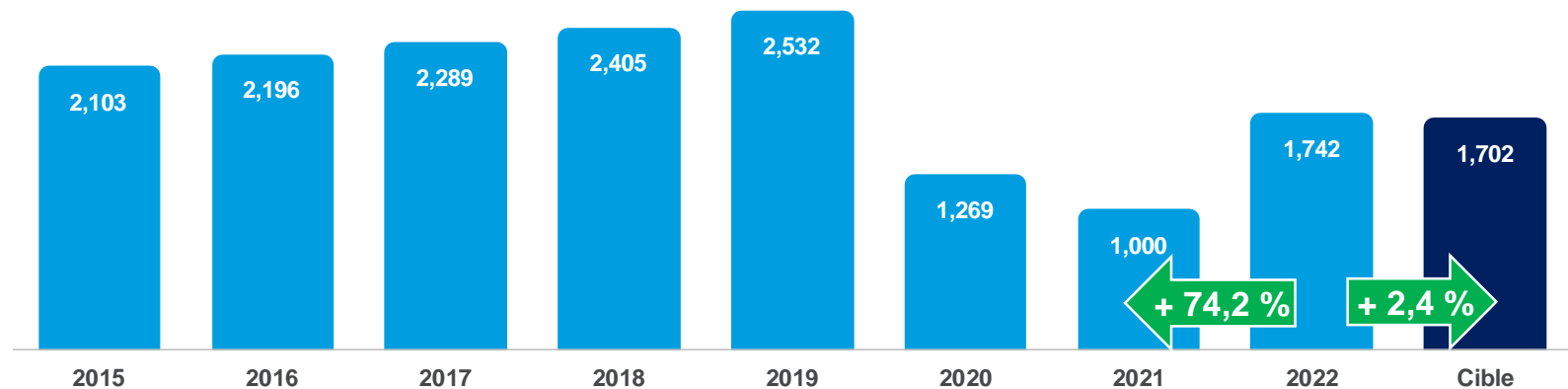
TA – Déplacements

En millions

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs

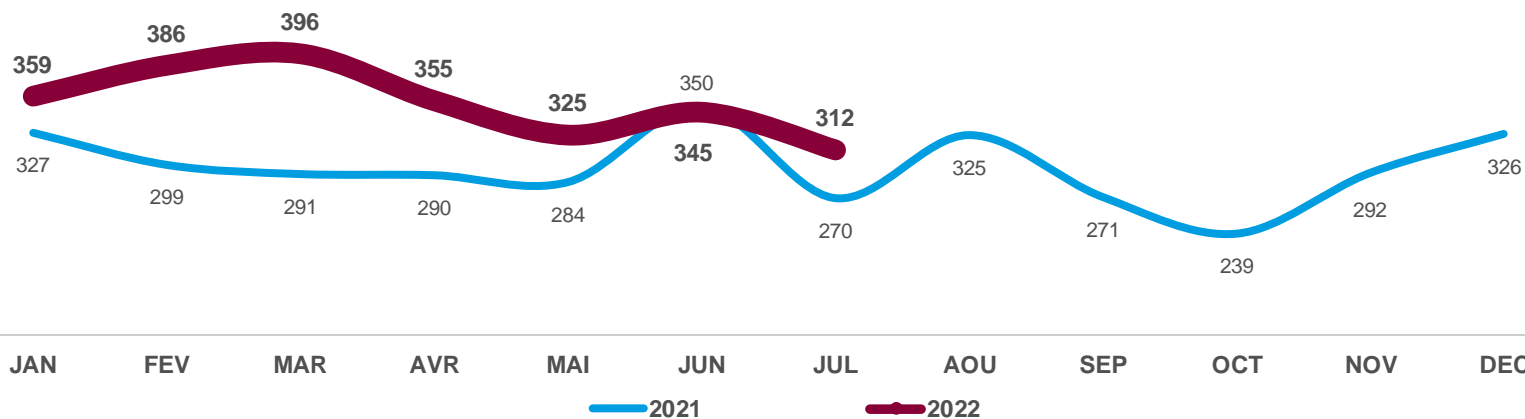


Suite à des modifications effectuées récemment à nos systèmes pour réinstaurer les paramètres de réservation pré-COVID (jumelage), des ajustements aux déplacements TA ont été apportés pour janvier, février et mars.

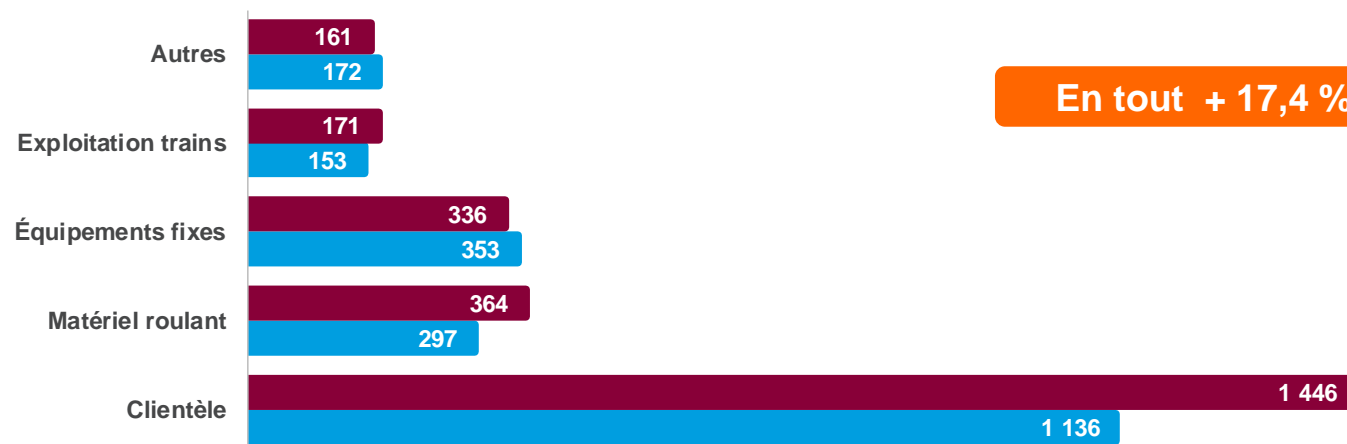
Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs

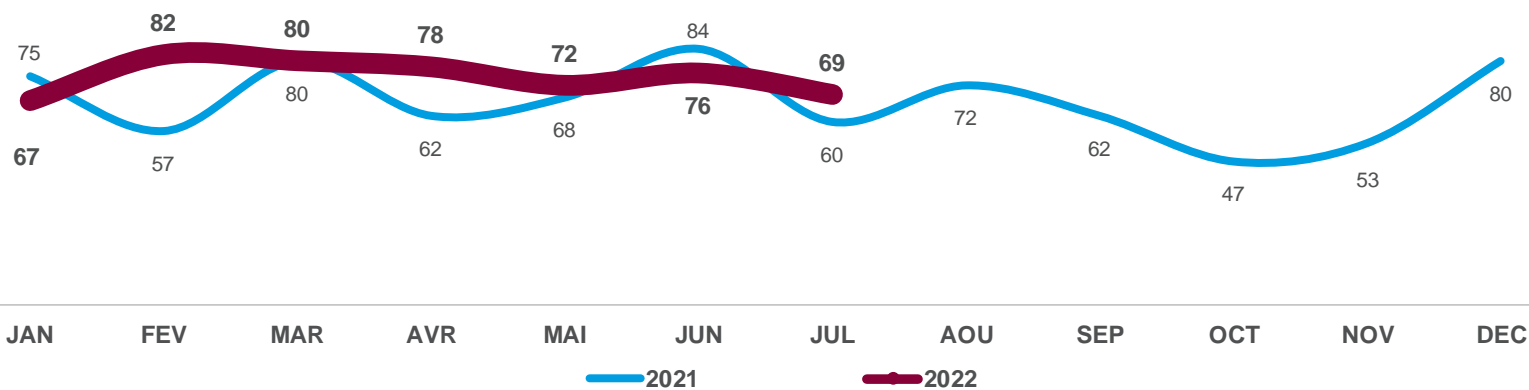


En tout + 17,4 % vs 2021

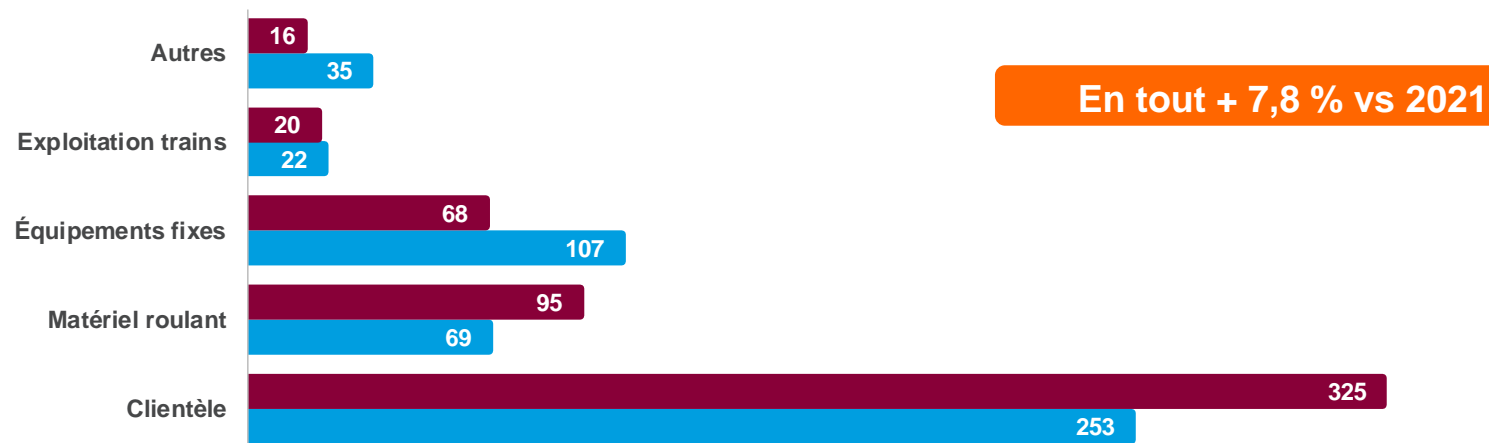
Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 31 juillet



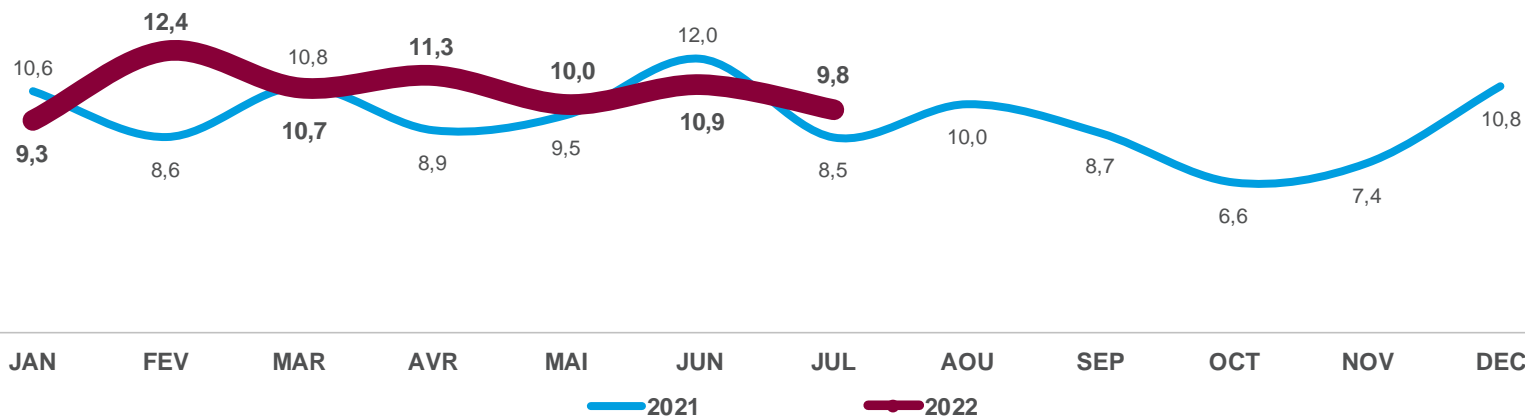
Résultats cumulatifs



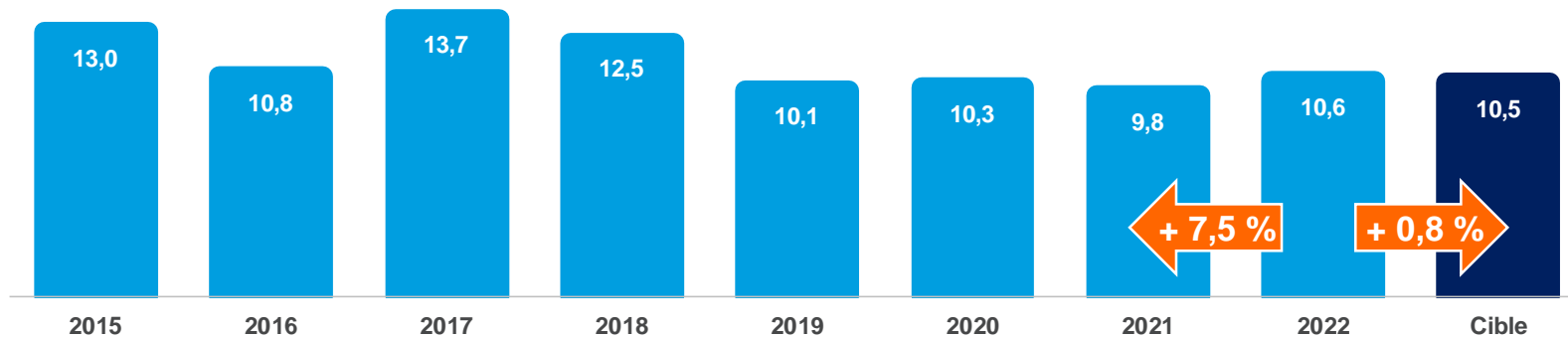
Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 juillet



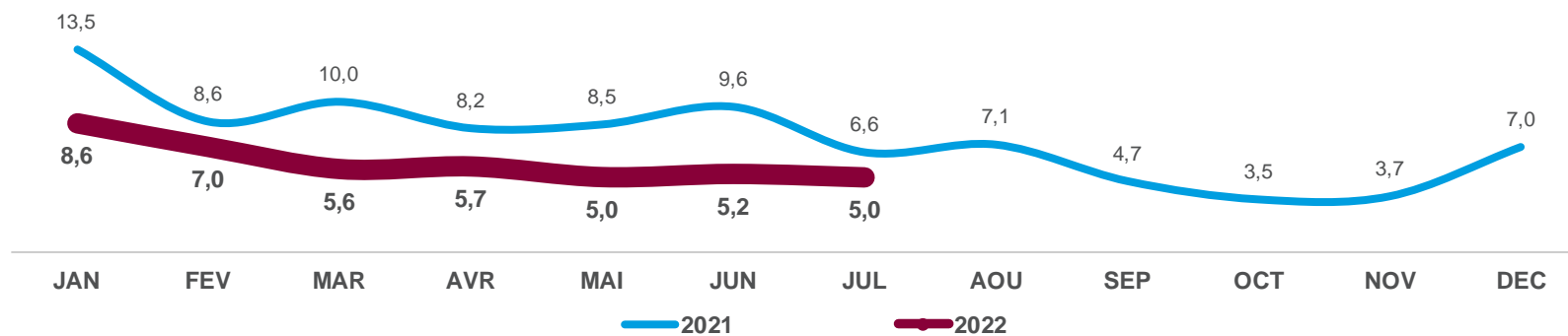
Résultats cumulatifs



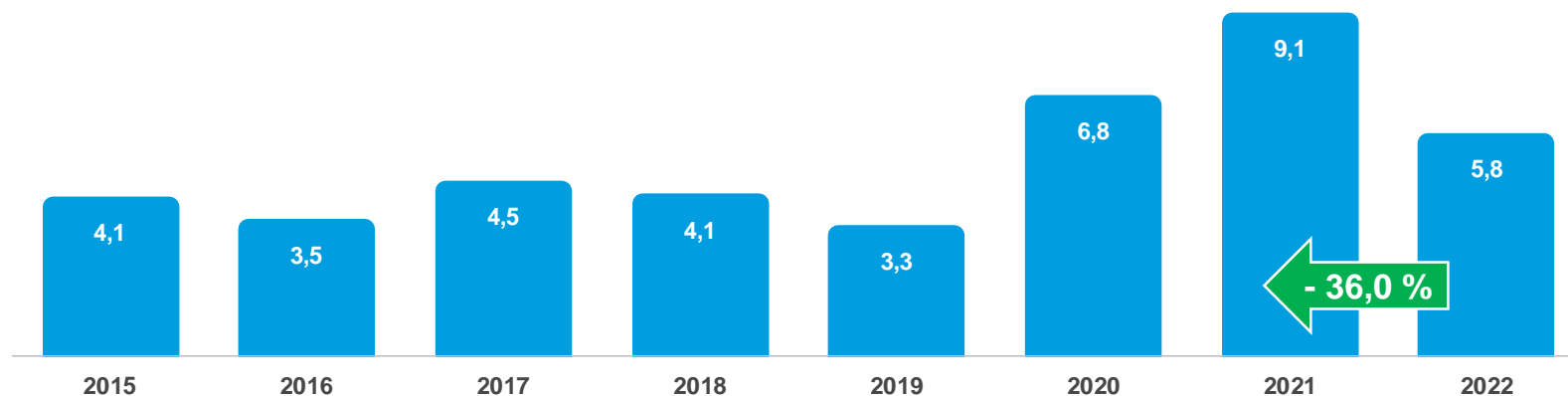
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 juillet

Mois courant

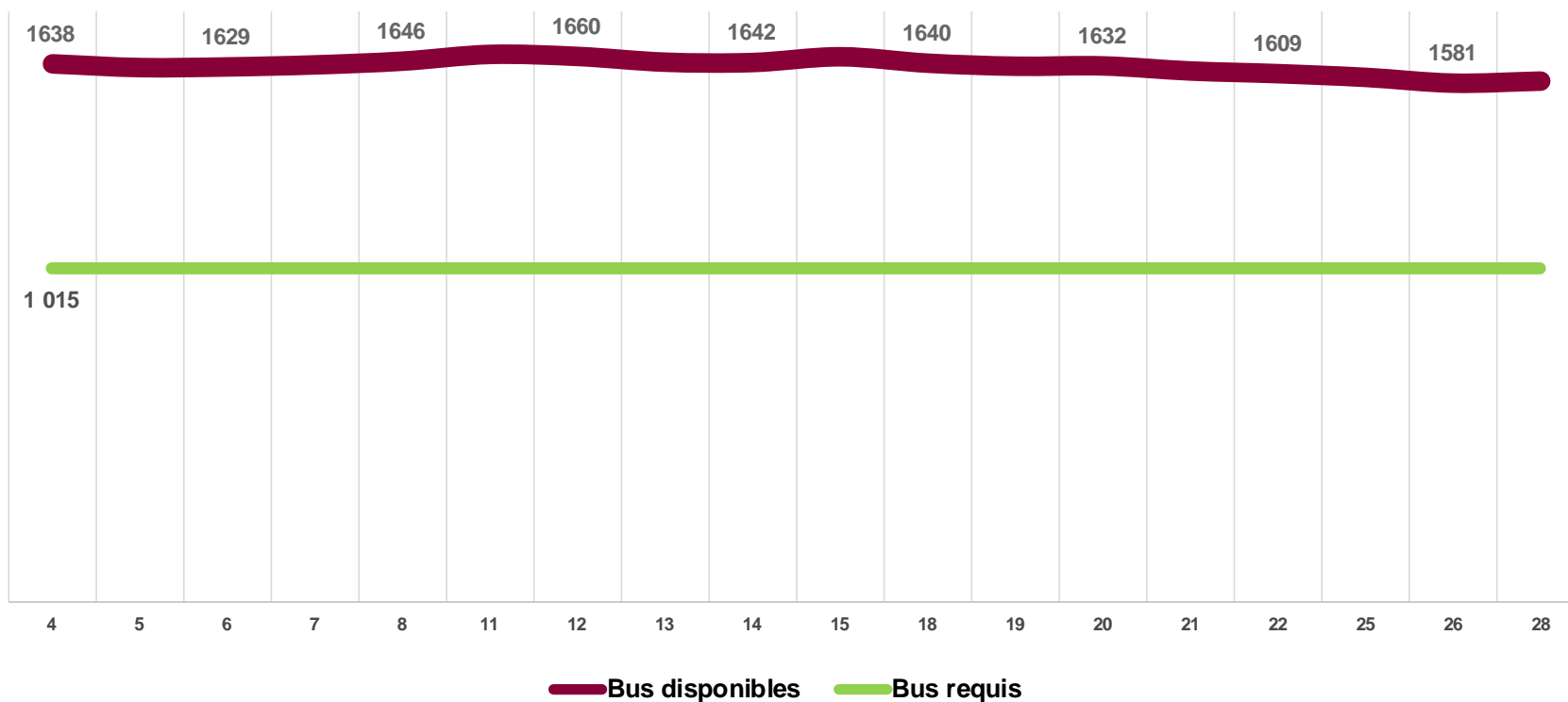
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	97,9% 5 minutes	92,4% 5 minutes	98,3% 5 minutes	97,7% 5 minutes
Orange	99,3% 5 minutes	93,5% 5 minutes	99,5% 5 minutes	98,2% 5 minutes
Jaune	99,0% 5 minutes	97,6% 10 minutes	96,9% 5 minutes	98,6% 10 minutes
Bleue	99,5% 5 minutes	97,9% 7 minutes	99,3% 5 minutes	99,6% 5 minutes
Cible	95,0%	90,0%	95,0%	90,0%

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 juillet

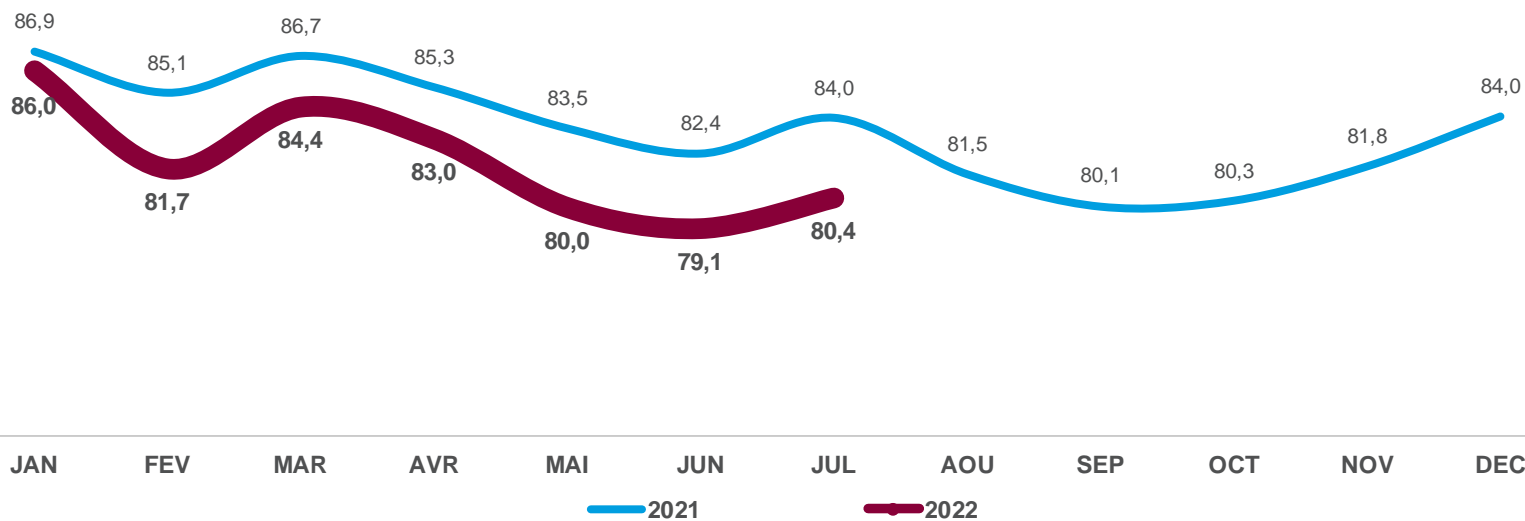
Pointe AM – jours ouvrables



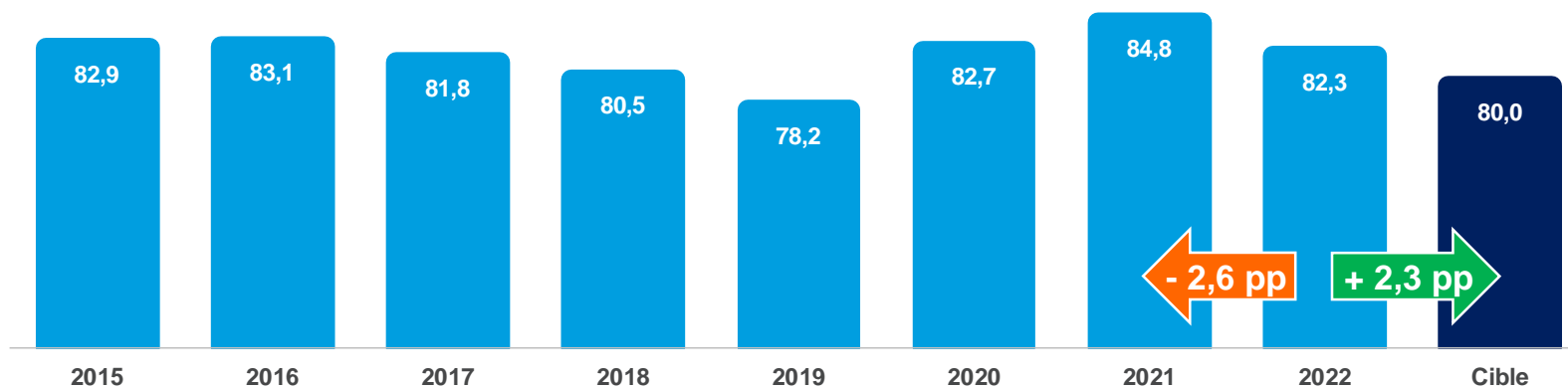
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 juillet



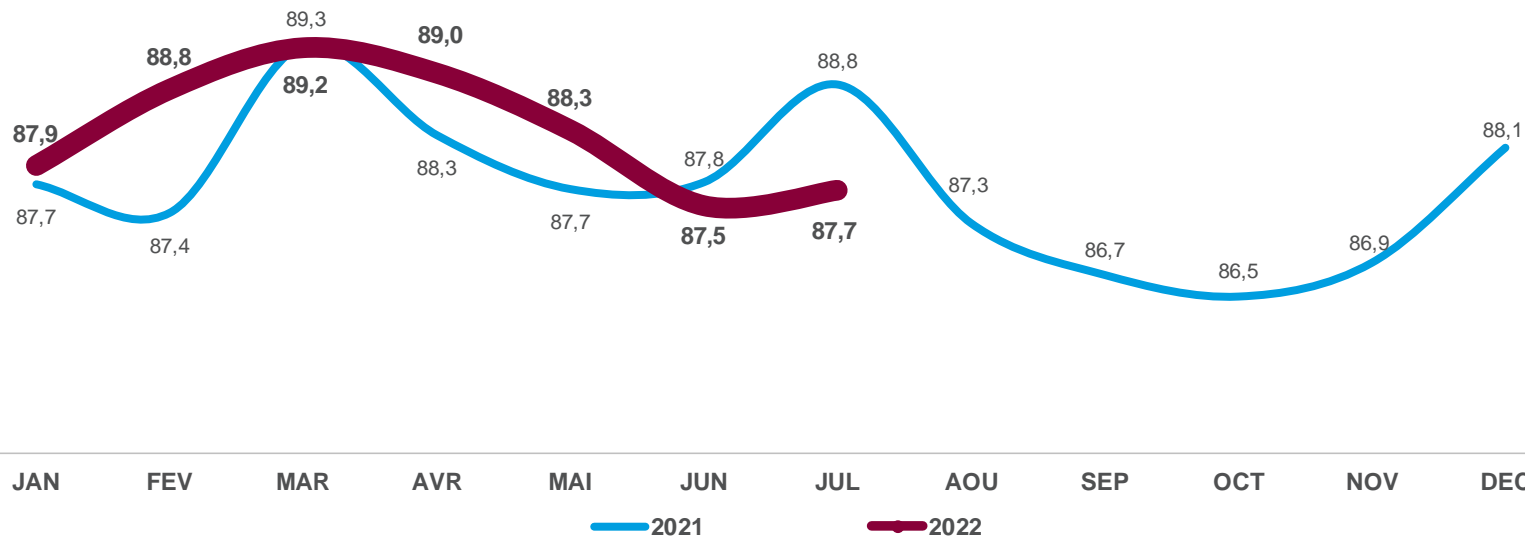
Résultats cumulatifs



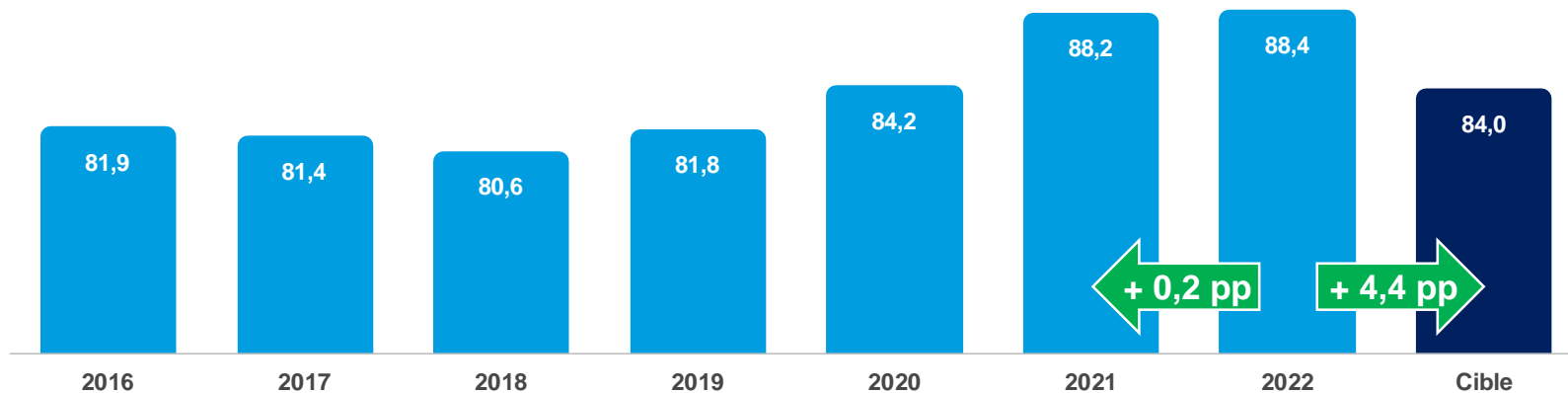
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs

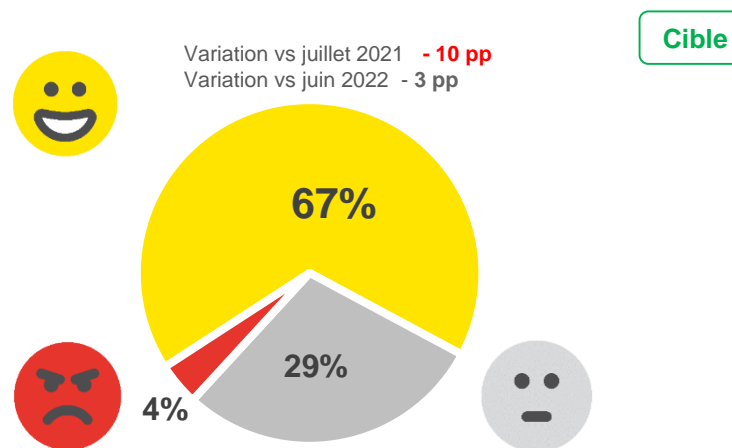


STM - Expérience client globale

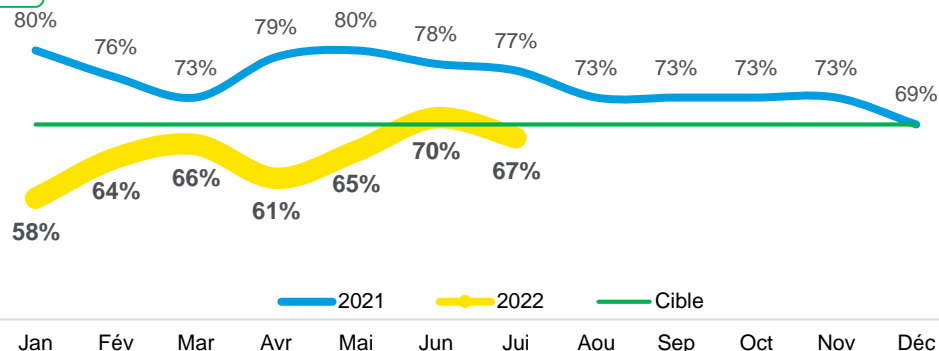
En %

Résultats au 31 juillet

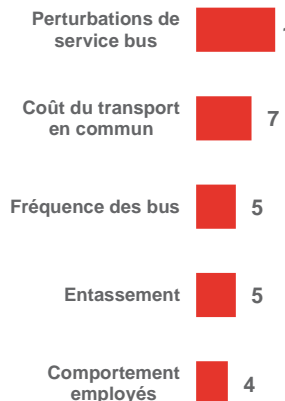
Le résultat de l'expérience client global (67%) revient en dessous de la cible annuelle (69%) et l'évolution en croissance enregistrée depuis mai est arrêtée. La fierté d'utiliser la STM est à son creux historique (50%) généré probablement par la mise en service de la nouvelle grille tarifaire. D'ailleurs, le coût du transport en commun sort pour une première fois dans les suggestions d'amélioration des clients.



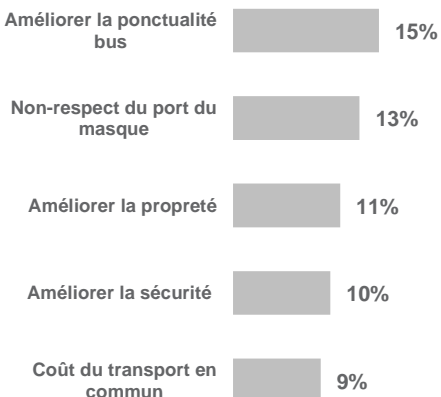
Cible : 69 %



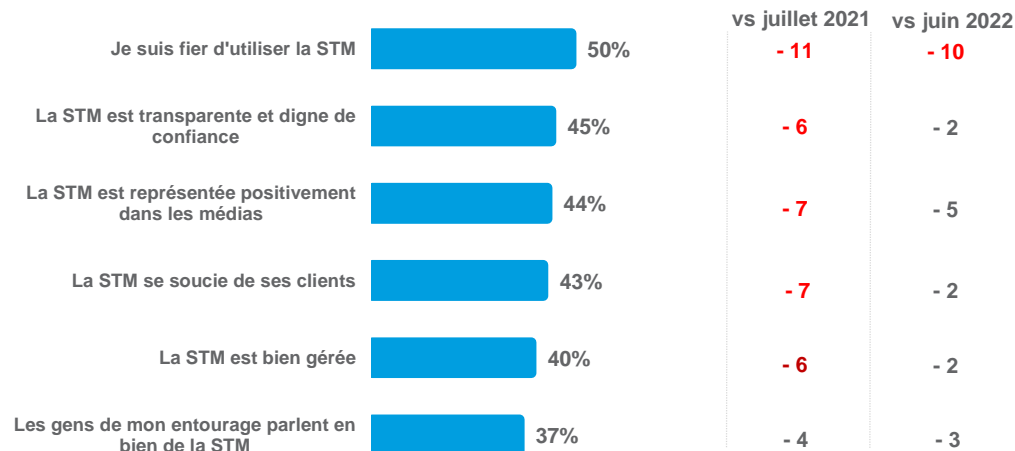
RAISONS EXPÉRIENCE NÉGATIVE¹



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.

Métro - Expérience client

En %

Résultats au 31 juillet

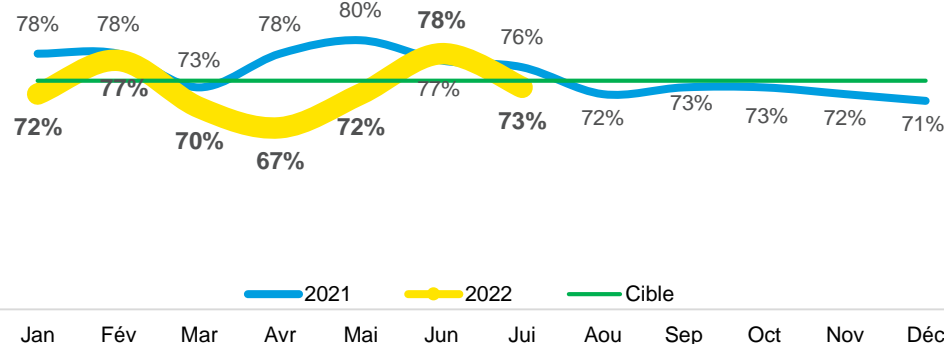
Le résultat de l'expérience client métro (73%) arrive proche du niveau de la cible annuelle (74%), mais l'évolution à la hausse commencée en mai est arrêtée. La majorité des indicateurs sont stables ou connaissent des variations mineures. La propreté est la principale raison d'insatisfaction des clients en juillet (une première historique) dépassant celles concernant la qualité du service offert (fiabilité, fréquence, entassement). Le retour des événements semble avoir un impact sur l'entassement la fin de semaine. Suite à la croissance de l'achalandage générée entre autres par le retour des événements, les arrêts de service dus aux comportements clients/citoyens (méfaits volontaires et raisons médicales) ont augmenté la fin de semaine (vs même période 2021) et semble aussi avoir un impact sur le sentiment d'entassement.

73 %

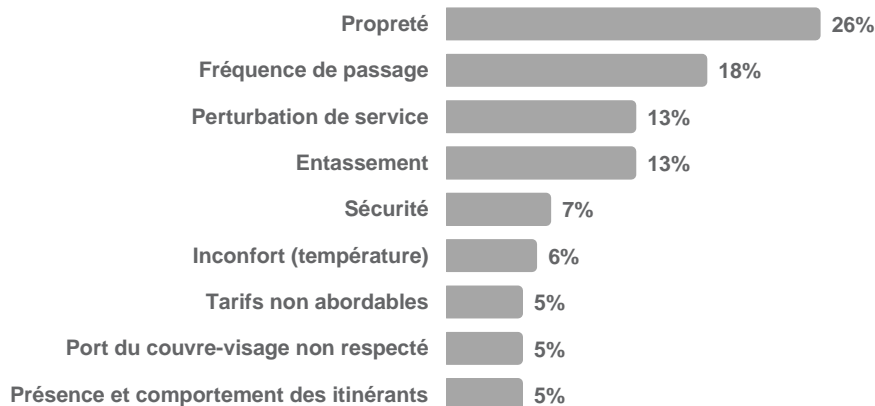
Cible : 74 %

Variation vs juillet 2021 - 3 pp

Variation vs juin 2022 - 5 pp



Raisons d'insatisfaction



Transport adapté - Expérience client

En %

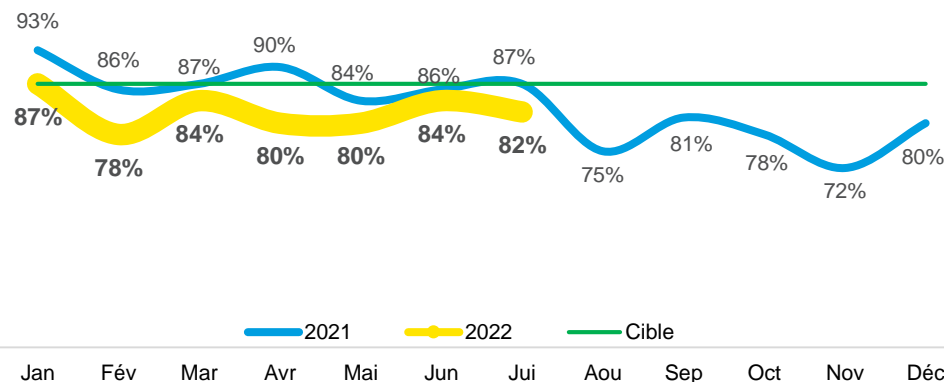
Résultats au 31 juillet

L'expérience client TA demeure stable, mais elle se trouve toujours en dessous de la cible annuelle (87%). La satisfaction par rapport aux dimensions du dernier déplacement est généralement stable sauf en ce qui concerne celle par rapport aux heures d'ouverture du centre d'appel qui continue son évolution à la baisse. Au niveau de la courtoisie de l'employé lors de l'appel, la baisse est possiblement due à l'impact du temps d'attente et des heures d'ouverture limités sur la conversation entre l'agent et le client.

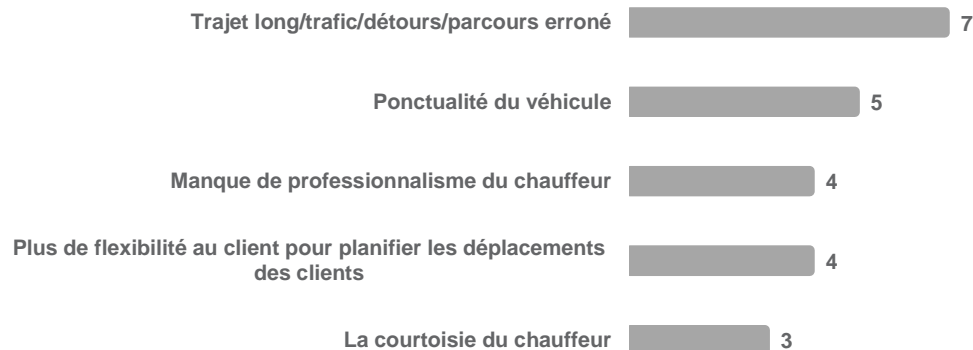
82 %

Cible : 87 %

Variation vs juillet 2021 - 6 pp
Variation vs juin 2022 - 2 pp



Raisons d'insatisfaction¹

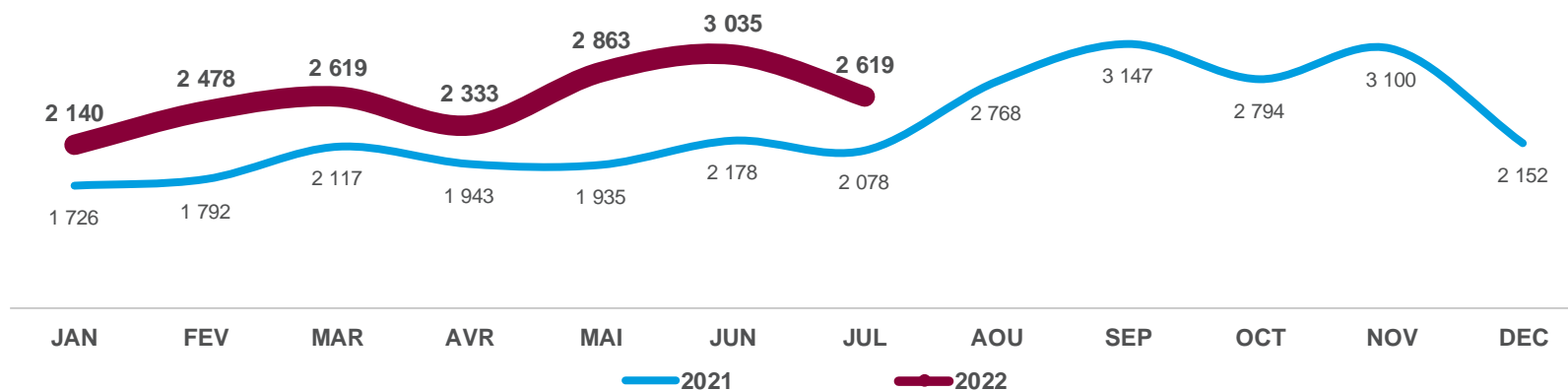


Note 1 : En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

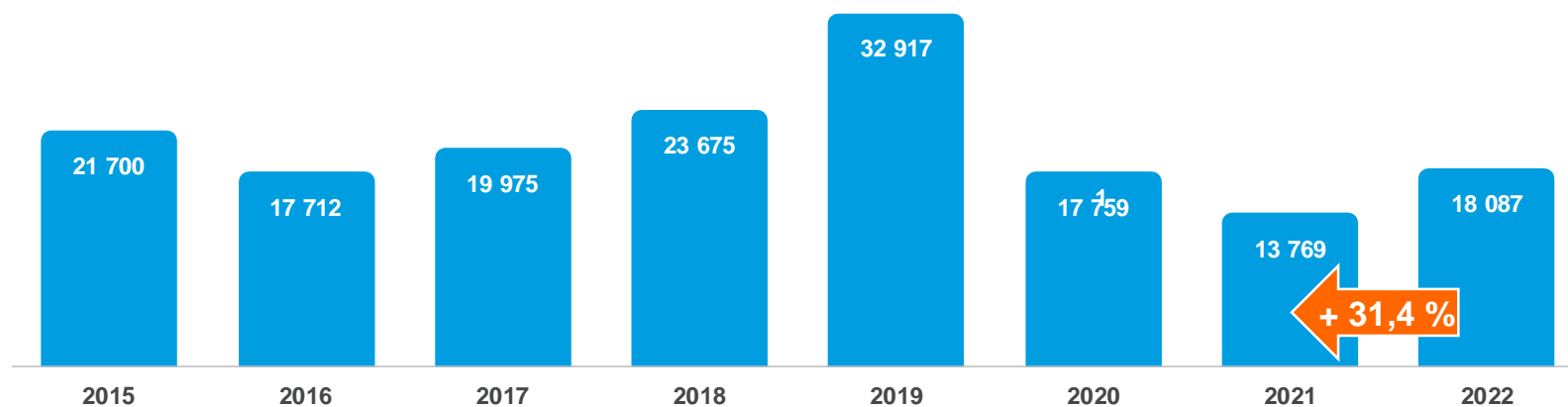
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs

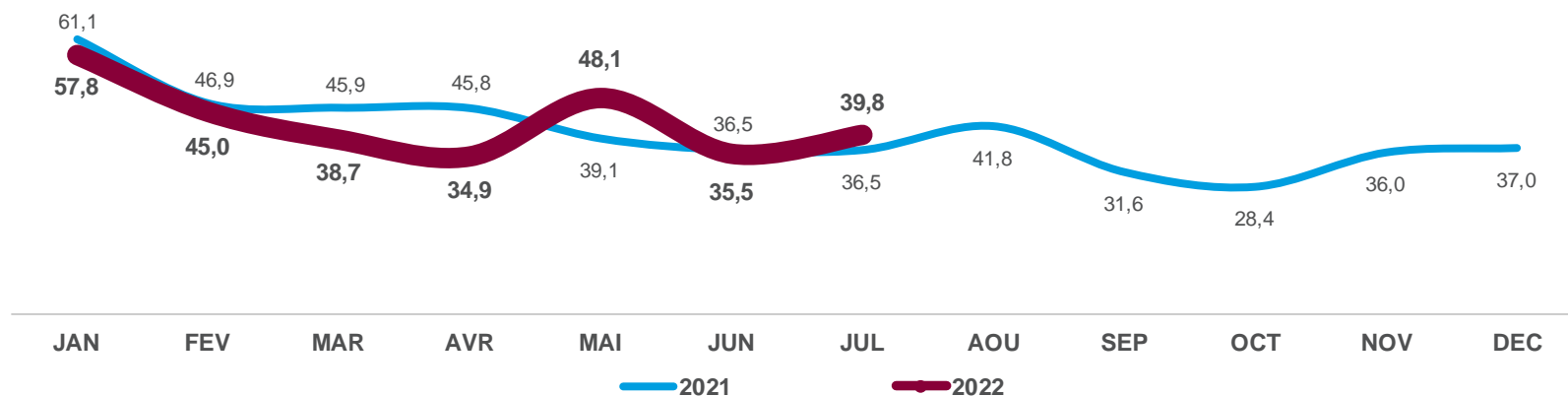


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

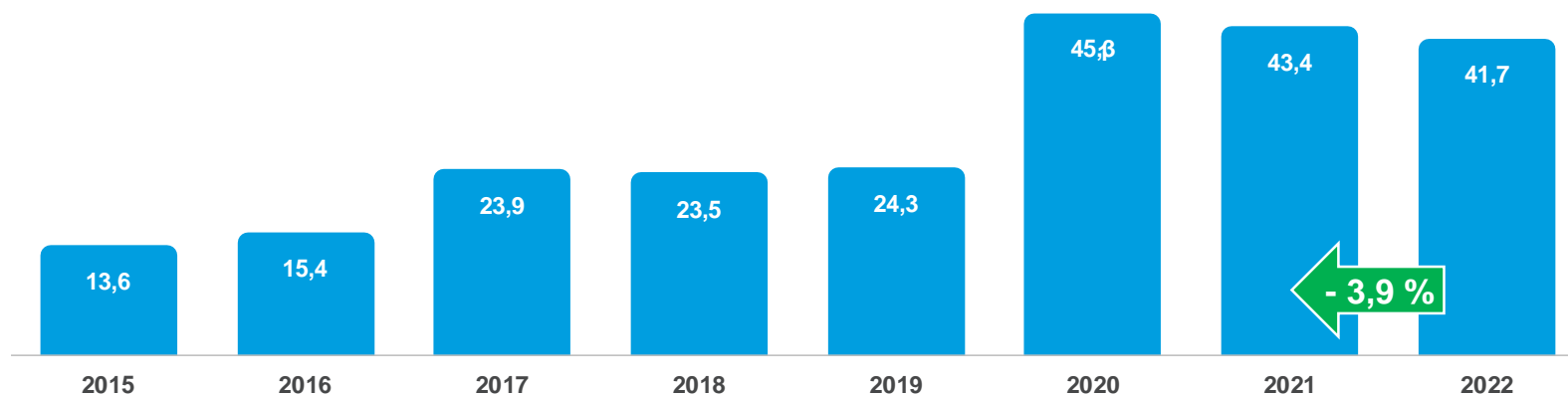
Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs

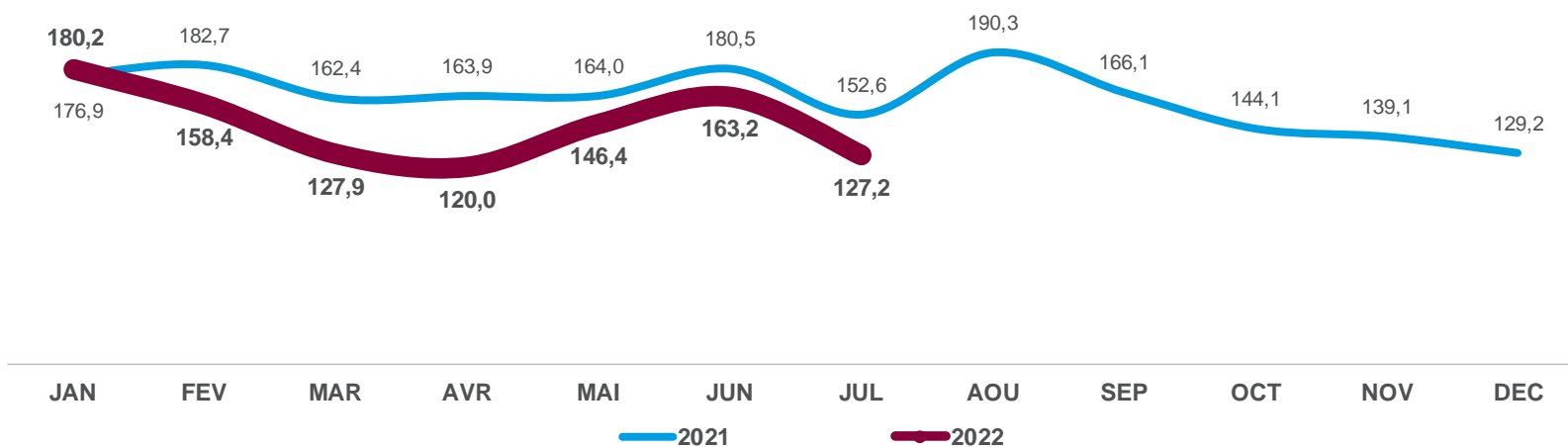


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

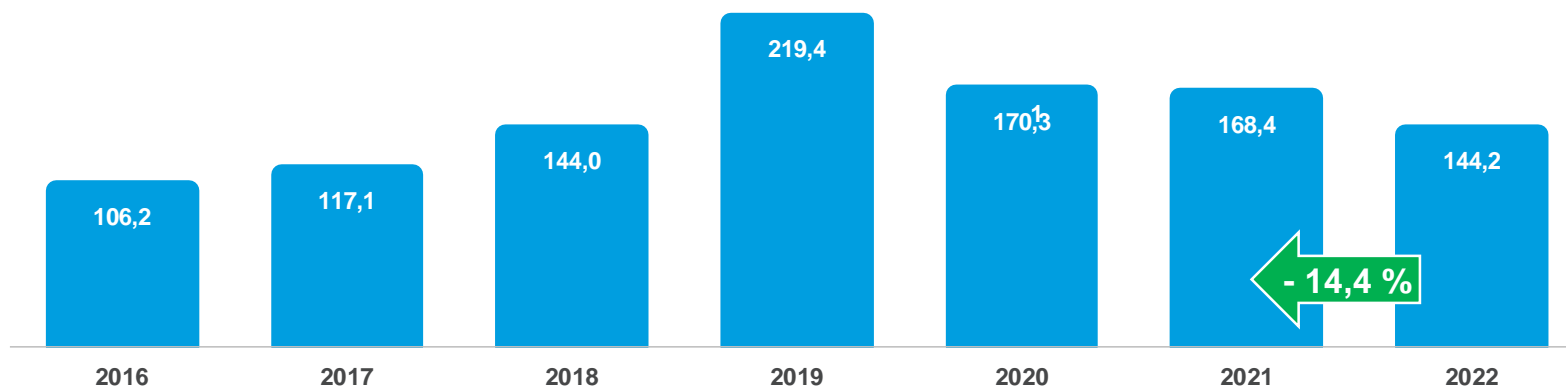
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs

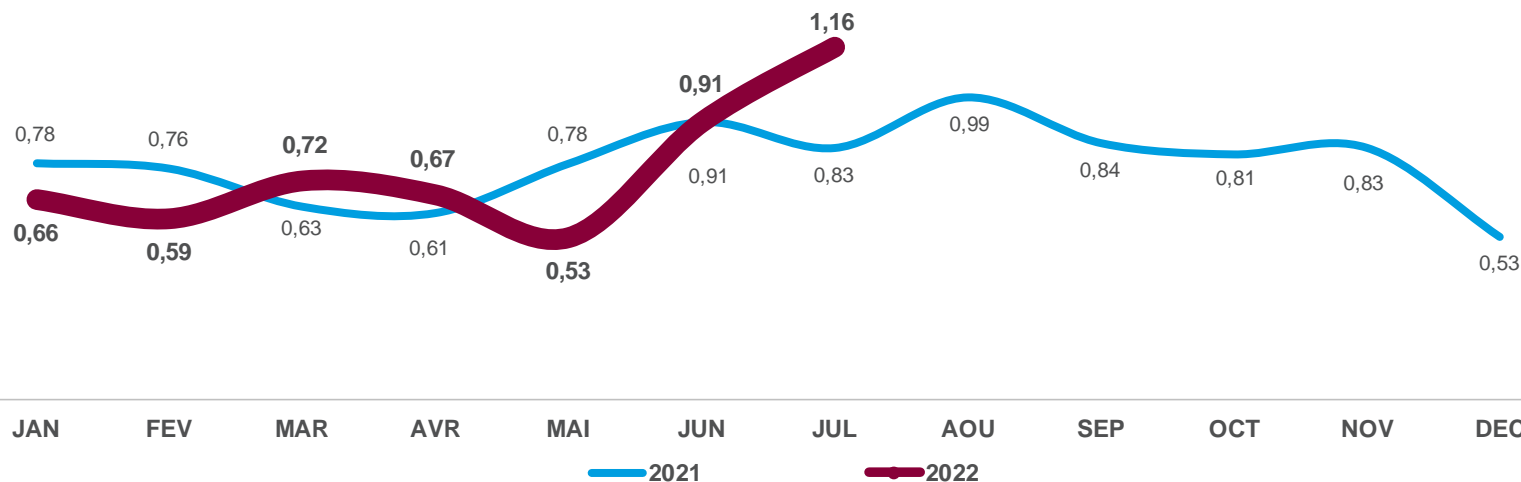


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

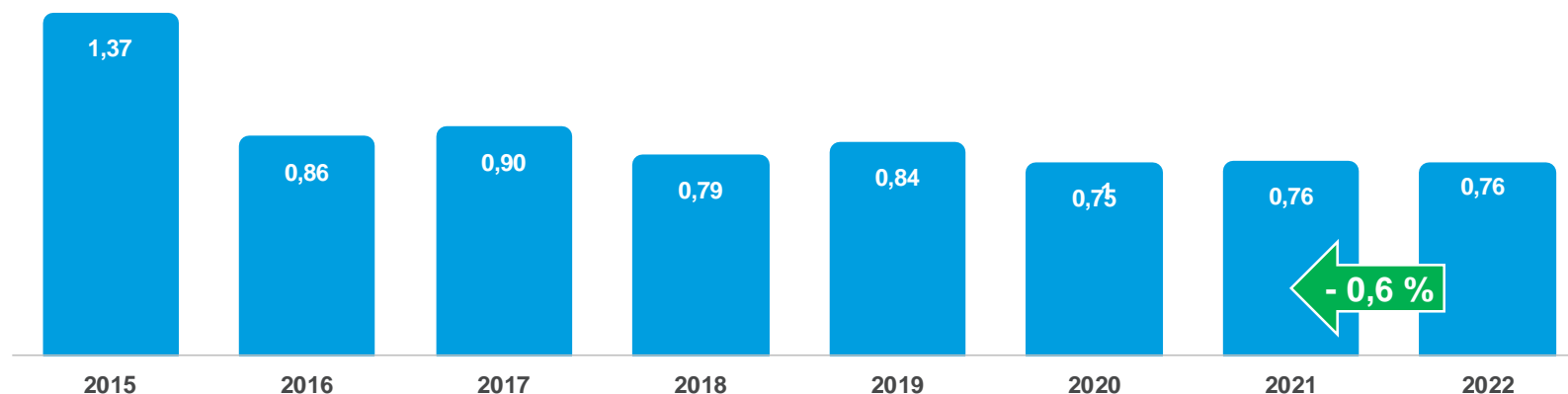
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs

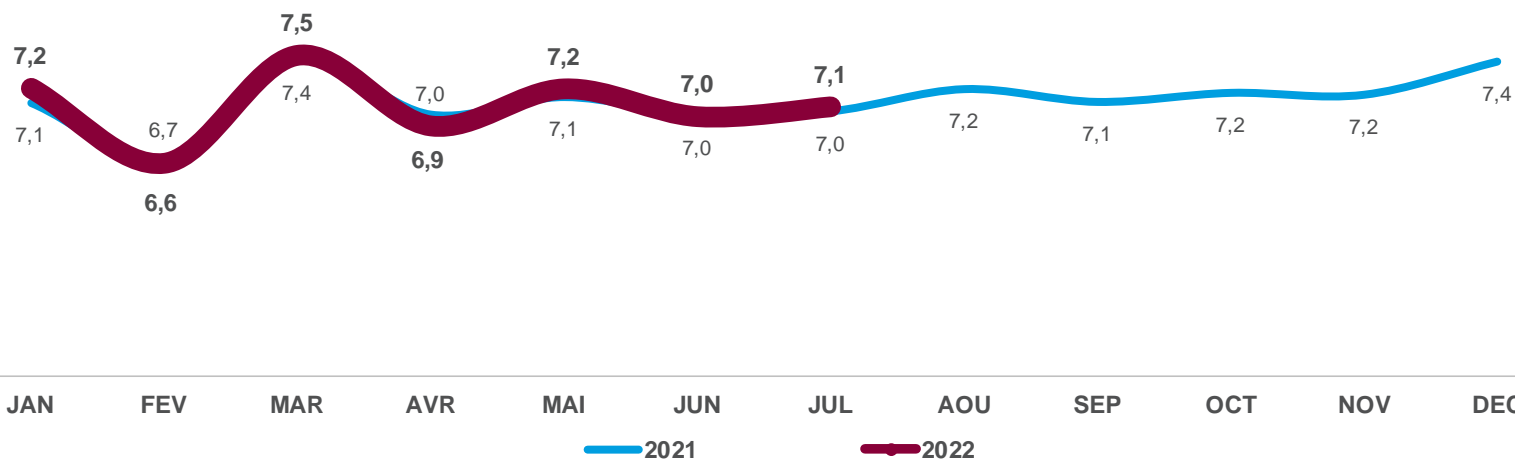


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

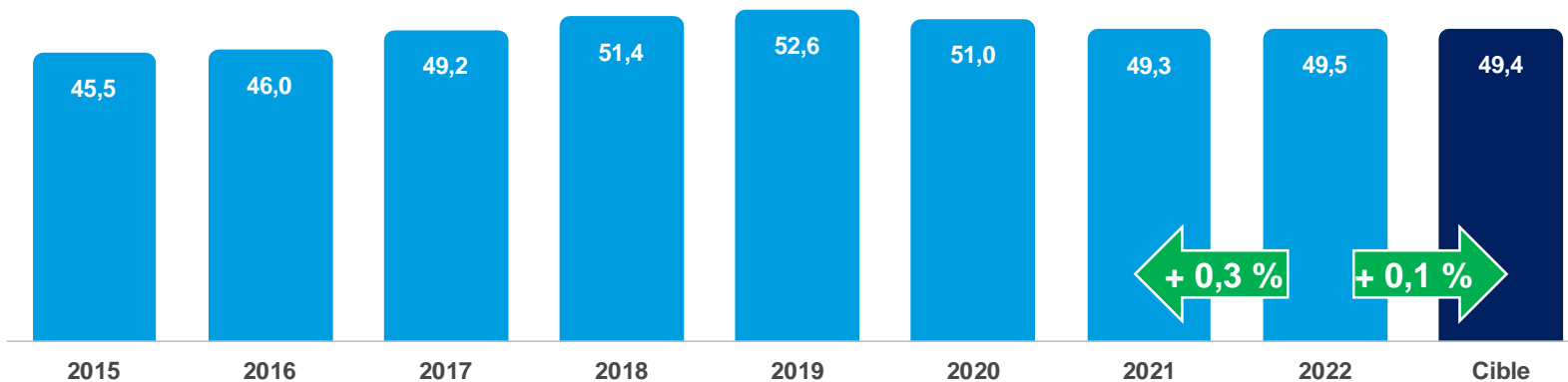
Métro - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 juillet



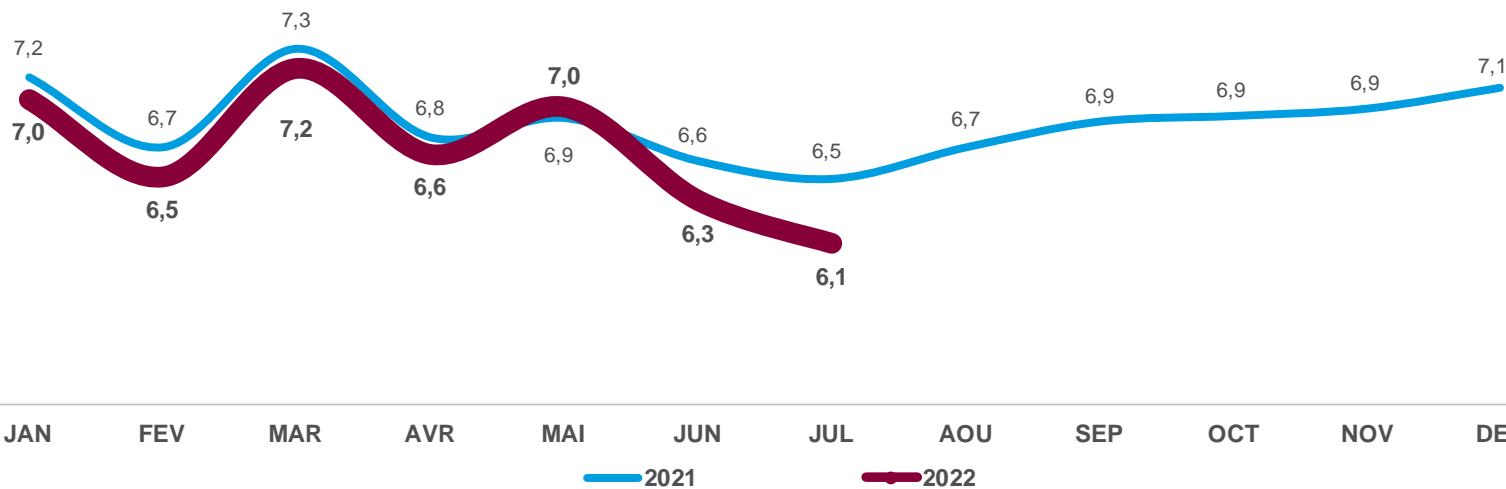
Résultats cumulatifs



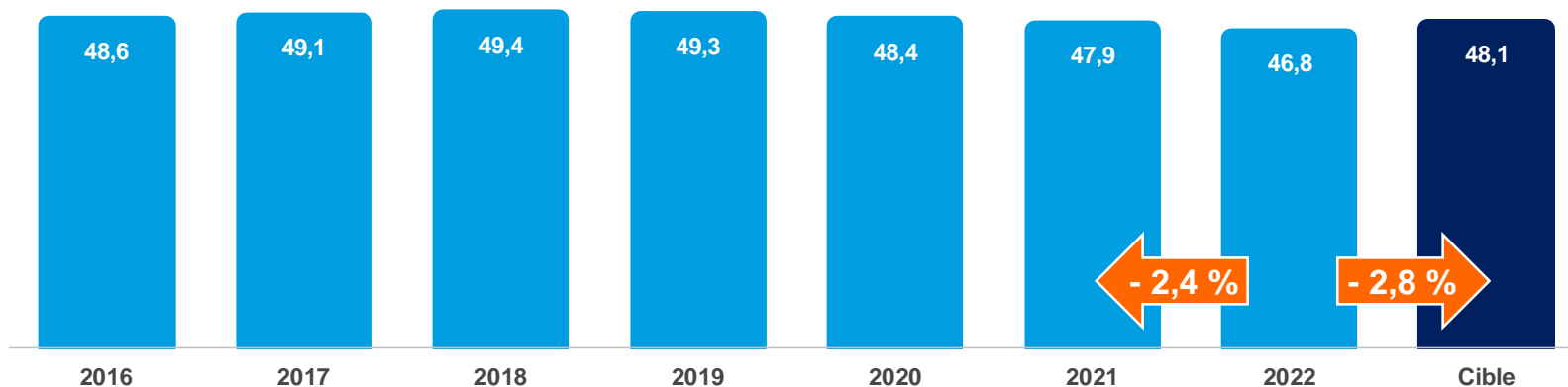
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 juillet



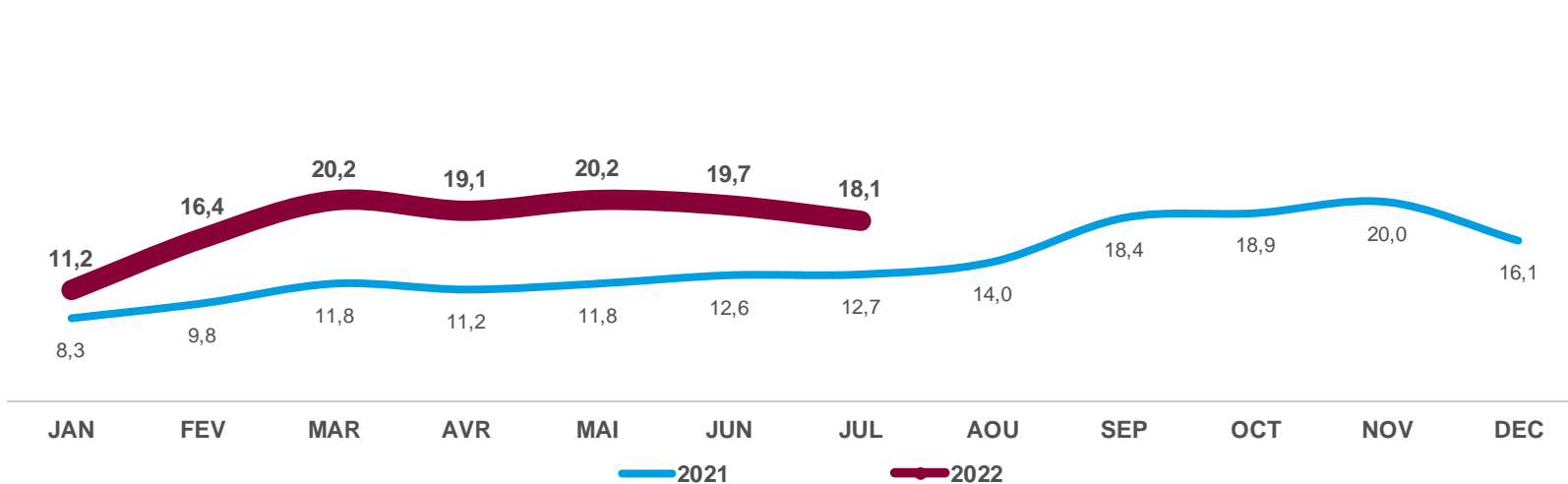
Résultats cumulatifs



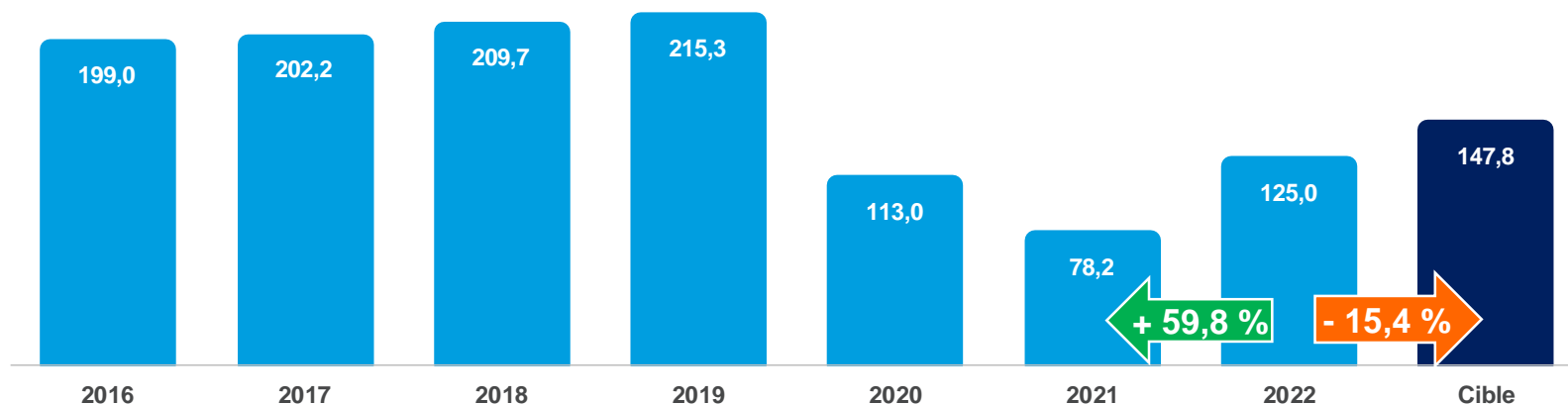
Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs

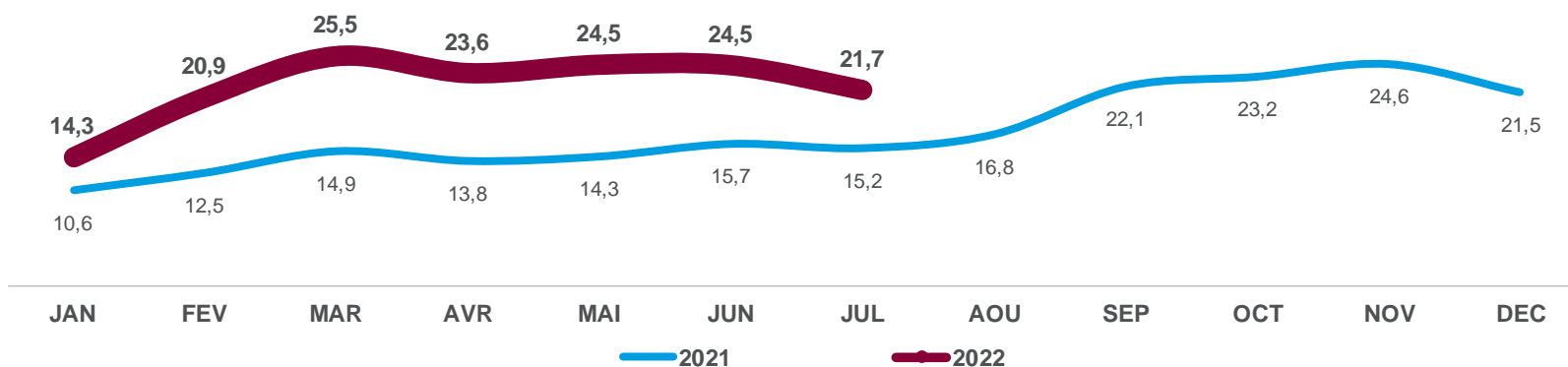


Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

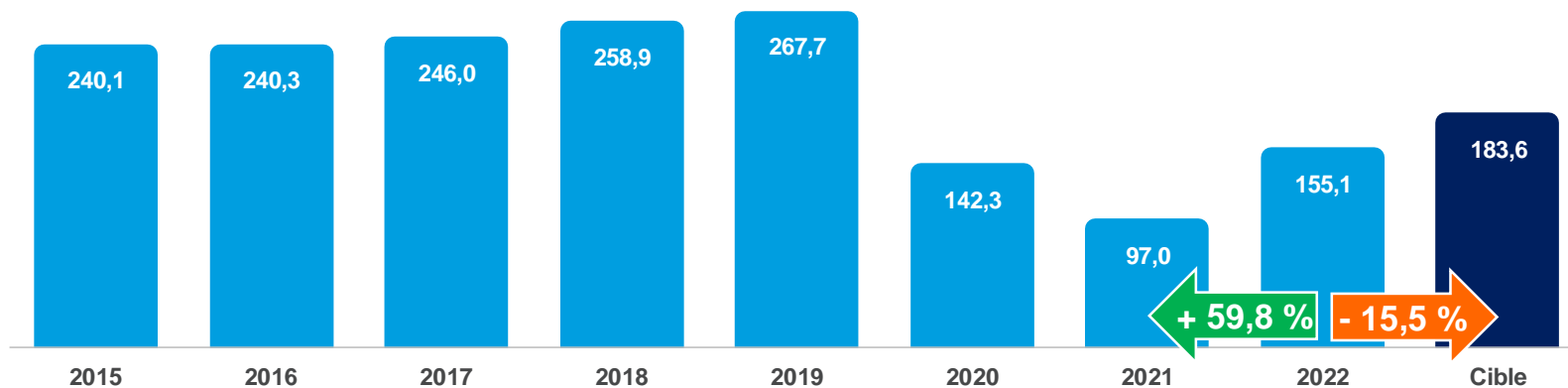
Achalandage STM basé sur la vente

En millions de déplacements

Résultats au 31 juillet



Résultats cumulatifs



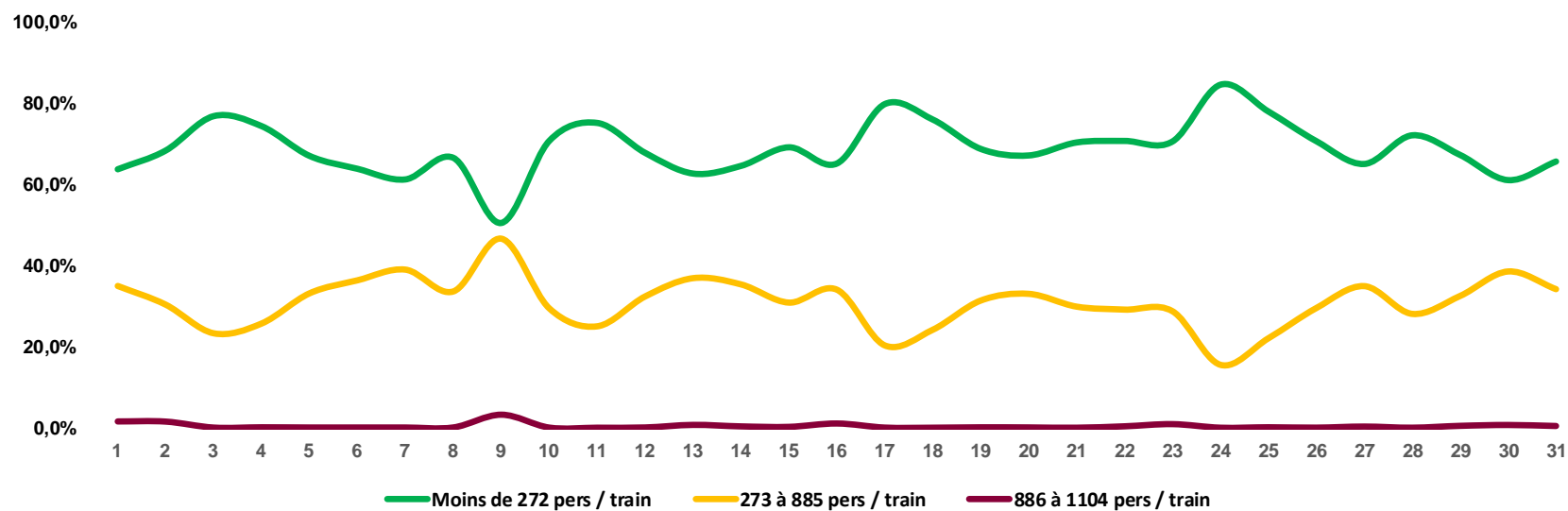
Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

Métro – Niveau d'entassement

En %

Résultats au 31 juillet

Mois courant

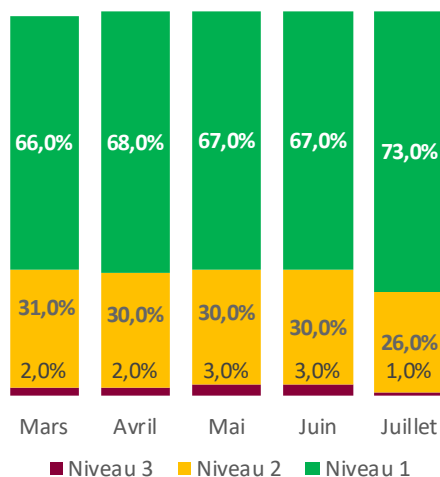
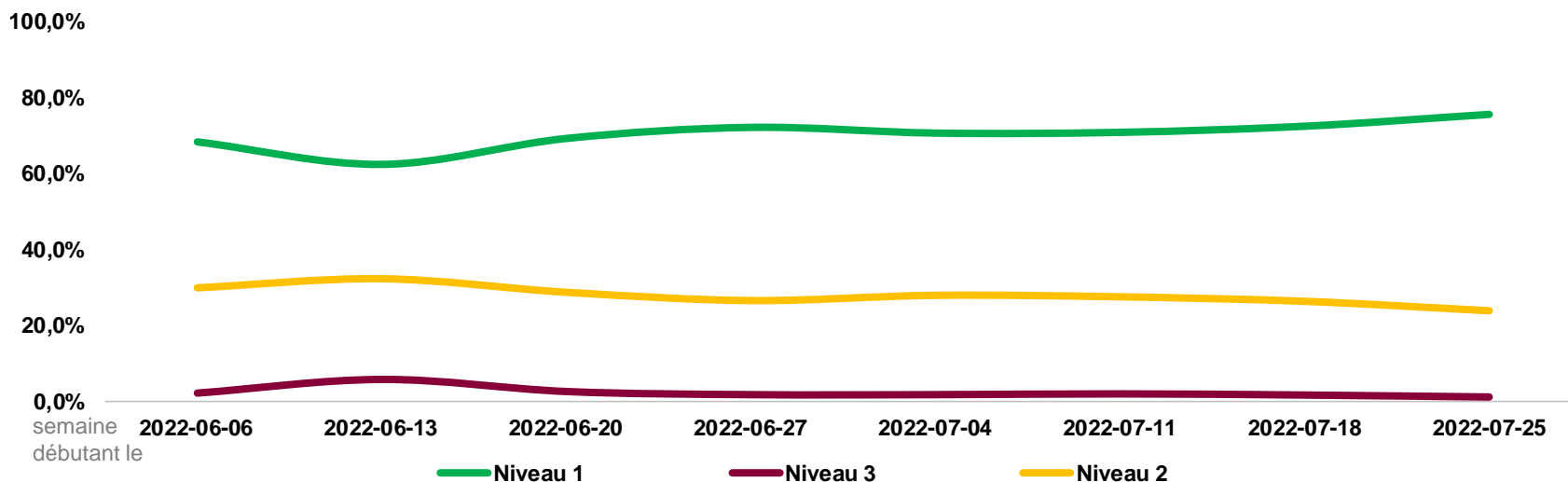


Bus – Niveau d’entassement

En %

Résultats au 31 juillet

Heure de pointe
juin à juillet 2022



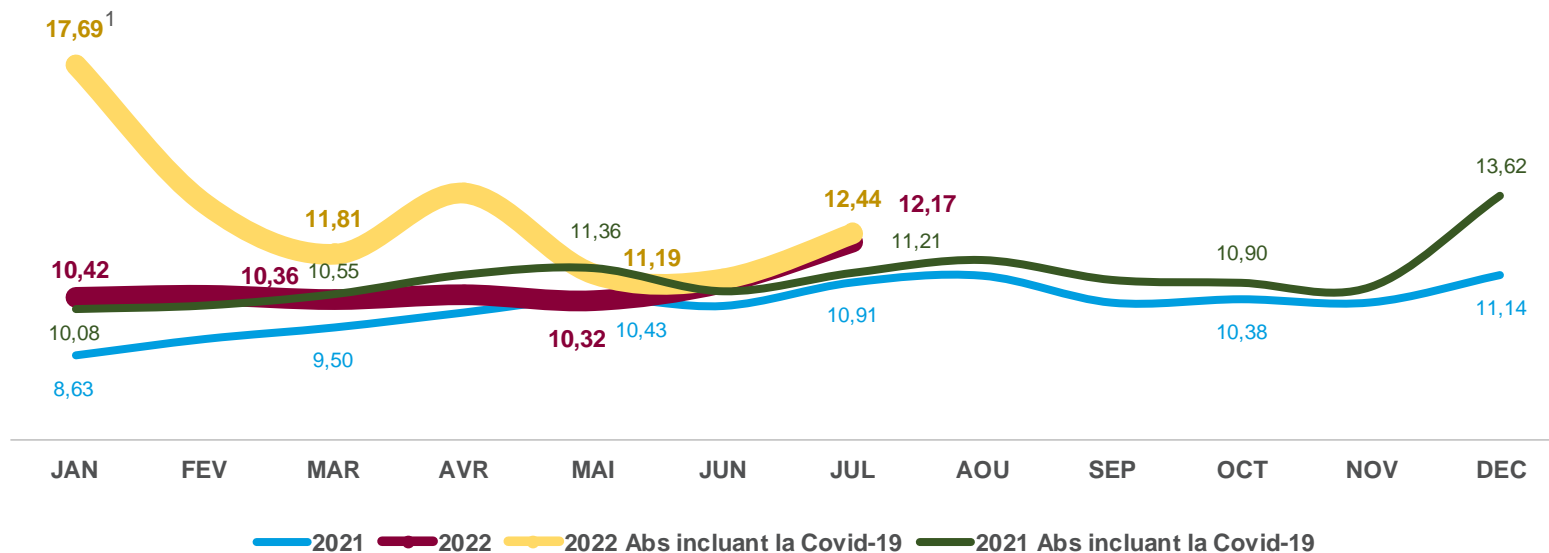
➤ Niveaux de service

- 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

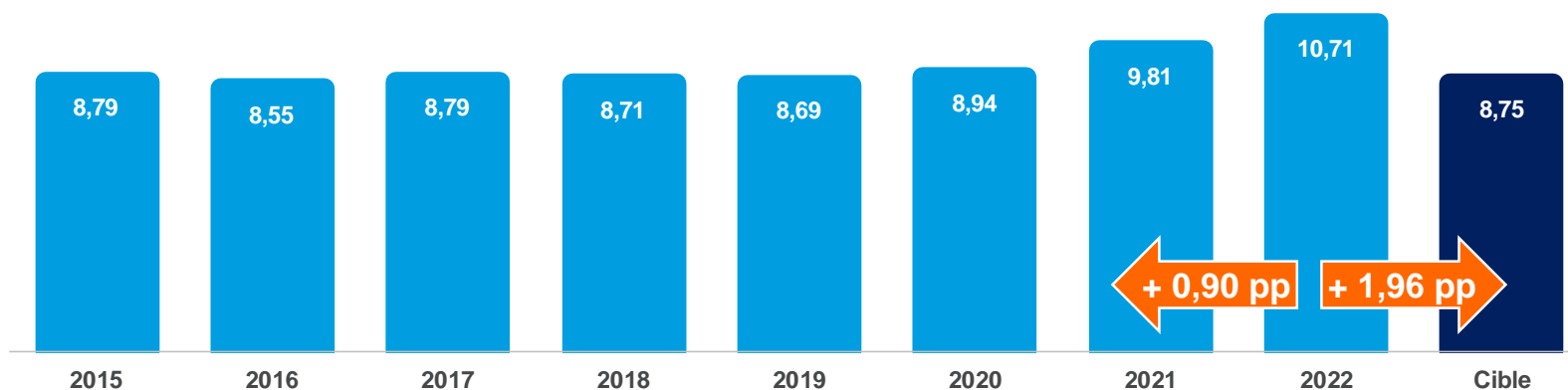
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 juillet



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 juillet

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	909,3	882,7	(26,6)
Dépenses	909,3	890,5	18,8
Excédent	-	(2,0)	(7,8)

	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	649,4	494,6	76,2 %