

# Principaux indicateurs et résultats au 31 octobre 2022



Présentation au CA  
7 décembre 2022



# Sommaire exécutif

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 octobre 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	100,2
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,36	99,40	99,63
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	2,580	2,440	1,588
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	3 453	-	2 946
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	726	-	667
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	10,2	10,5	9,4
		Bus – Ponctualité	%	81,2	80,0	81,8
		TA – Ponctualité	%	88,4	84,0	87,7
		STM – Plaintes	Nb	28 462	-	22 479
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	37,5	-	39,3
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	137,2	-	167,1
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	1,07	-	0,80

# Sommaire exécutif (suite)

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 octobre 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	%	80,2	85,0	■	78,3	●
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Méto – Offre de service (en millions)	Km	71,1	71,0	●	70,8	●
Bus – Offre de service (en millions)		Km	66,4	68,6	■	68,4	■	
Achalandage STM (déplacements)								
Basé sur la validation (en millions)		Nb	191,6	224,2	■	129,4	●	
Basé sur la vente (en millions)		Nb	235,8	276,2	■	159,1	●	
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	10,72	8,75	◆	10,04	■
		Excédent (en millions)	\$	4,2	0,0		0,0	
		TA – Coût complet par déplacements	\$	25,99	28,28	●	38,57	●

◆ Selon les résultats cumulatifs à ce jour, il n'est pas prévu que la cible soit atteinte d'ici la fin de l'année.

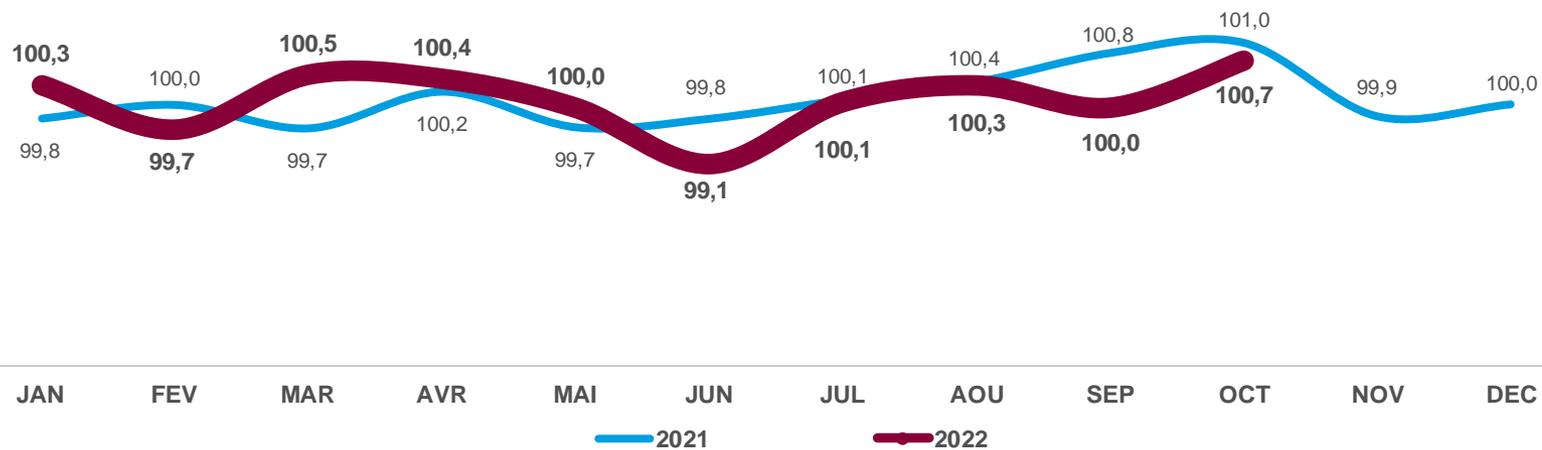


# Principaux indicateurs STM

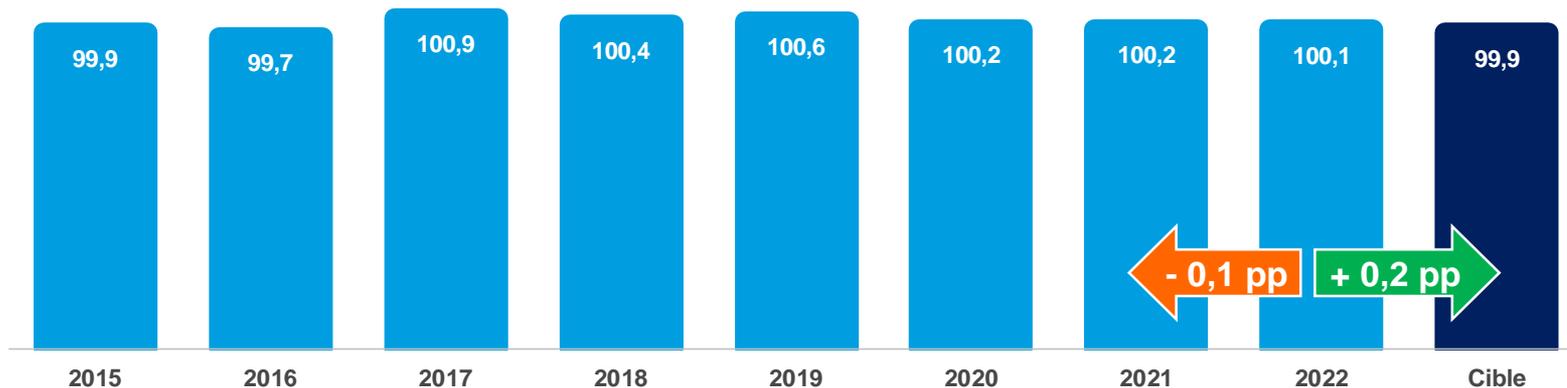
# Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 31 octobre



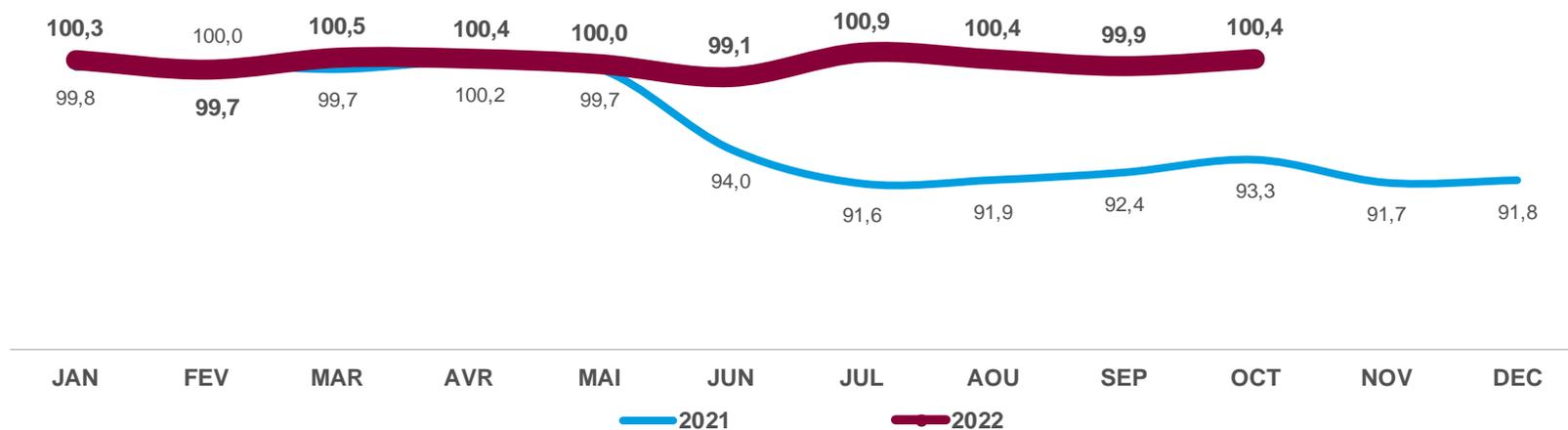
## Résultats cumulatifs



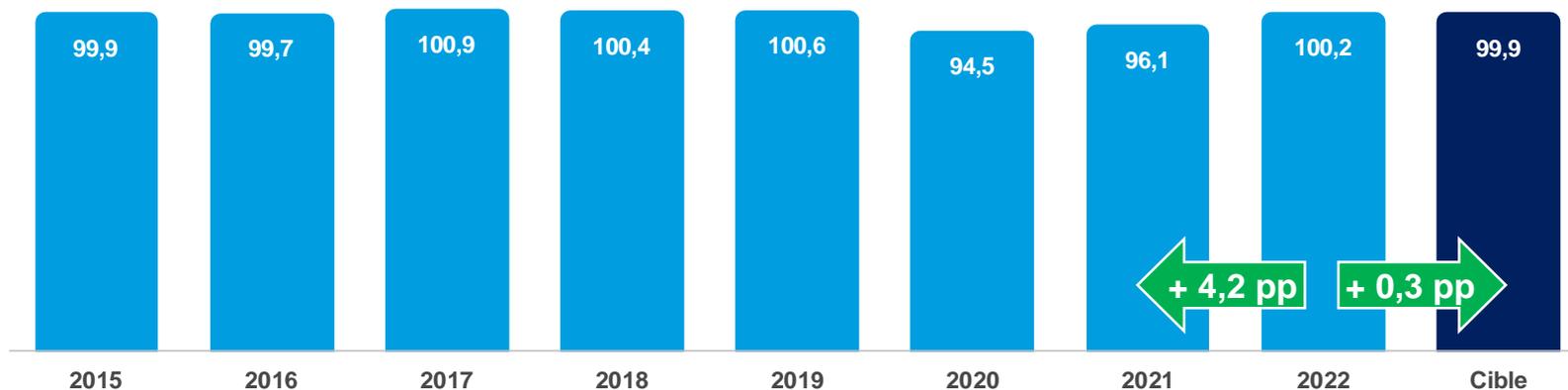
# Méto - Taux de livraison du budget (km)

En %

Résultats au 31 octobre



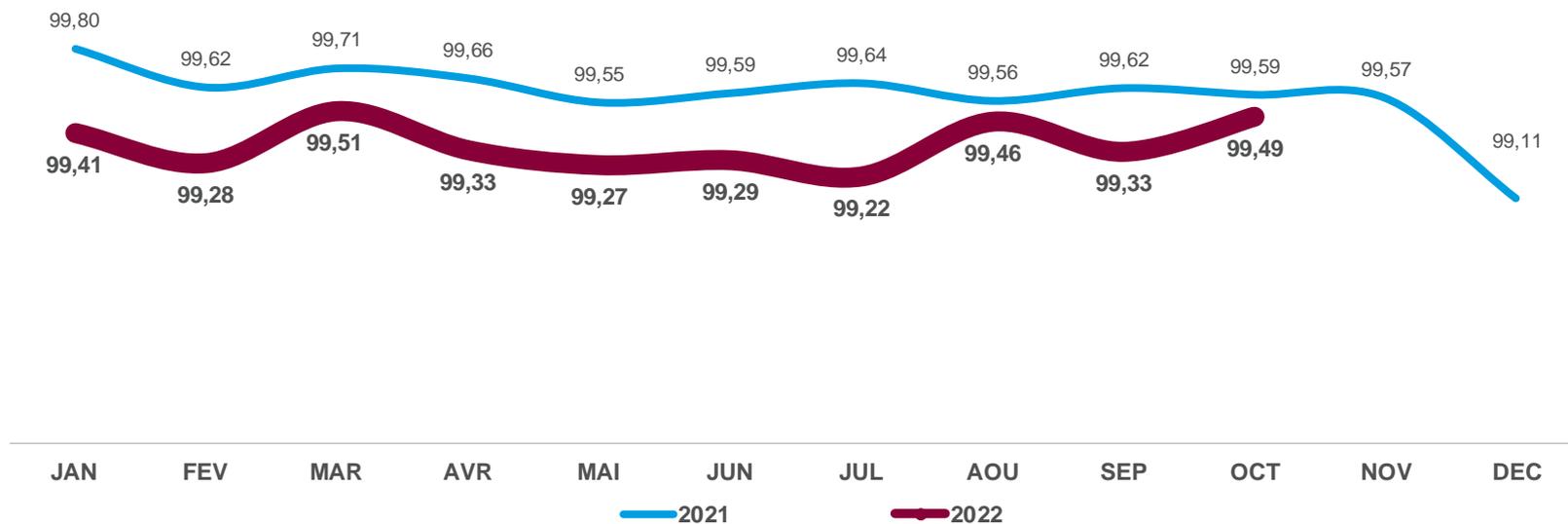
## Résultats cumulatifs



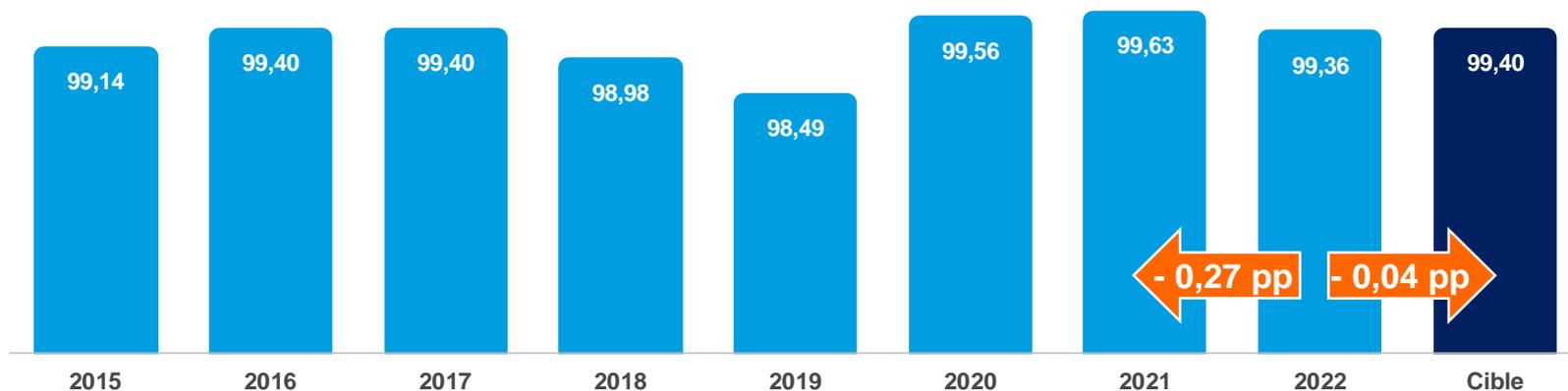
# Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 31 octobre



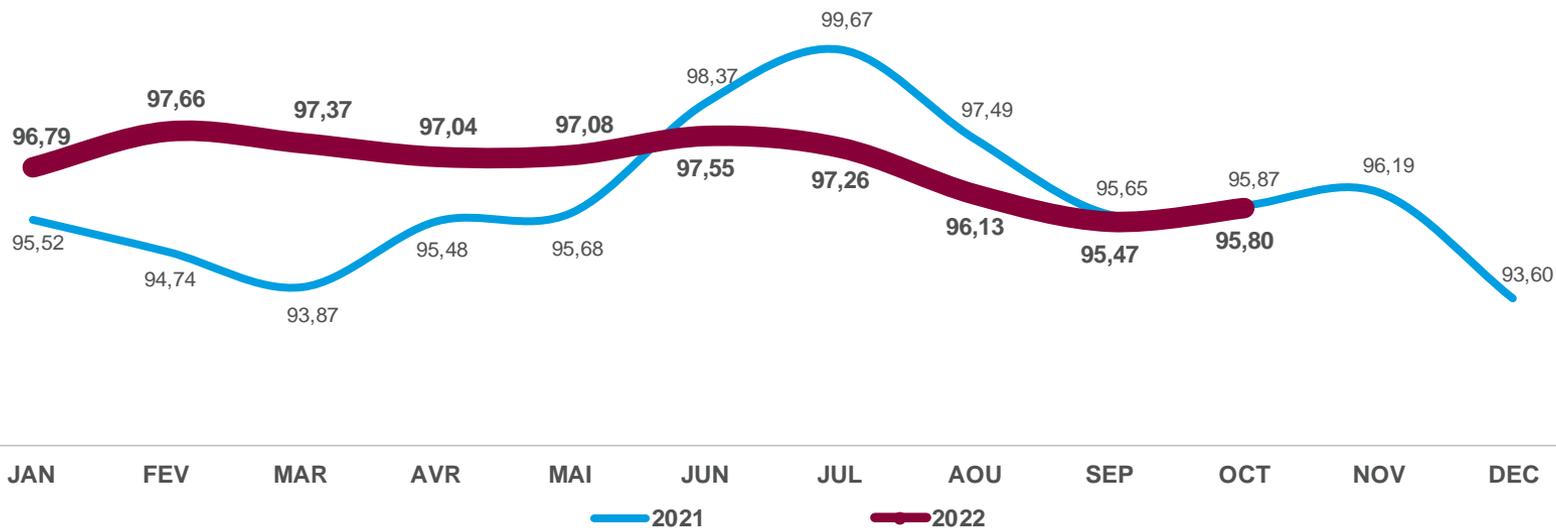
## Résultats cumulatifs



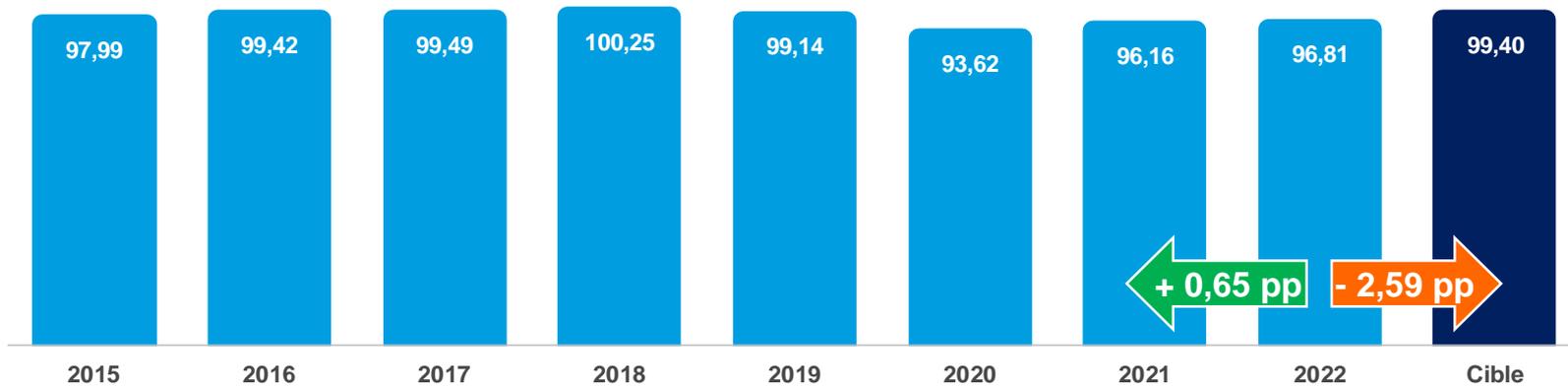
# Bus - Taux de livraison du budget (km)

En %

Résultats au 31 octobre



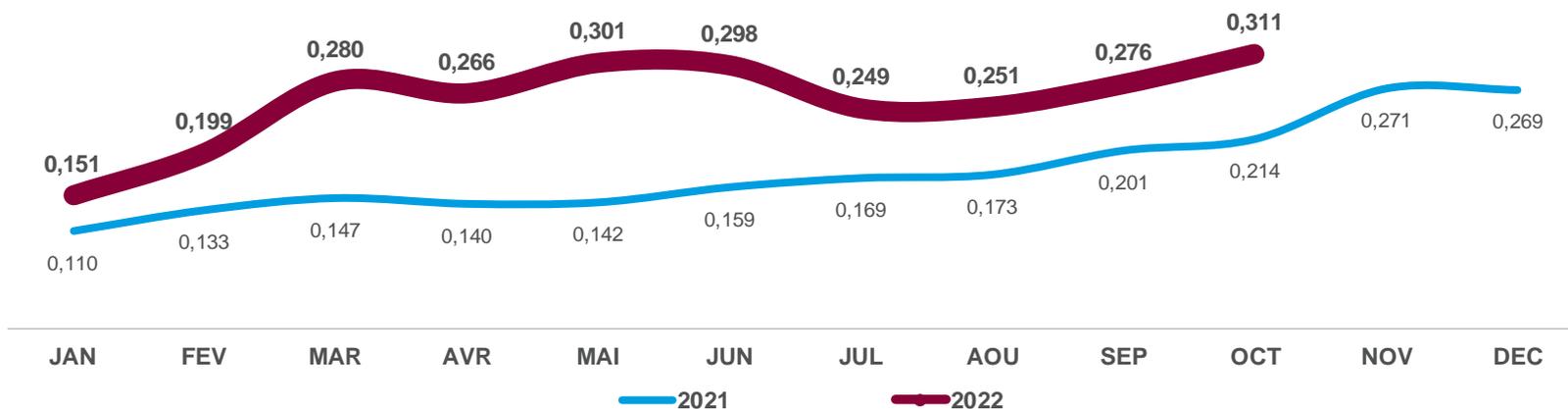
## Résultats cumulatifs



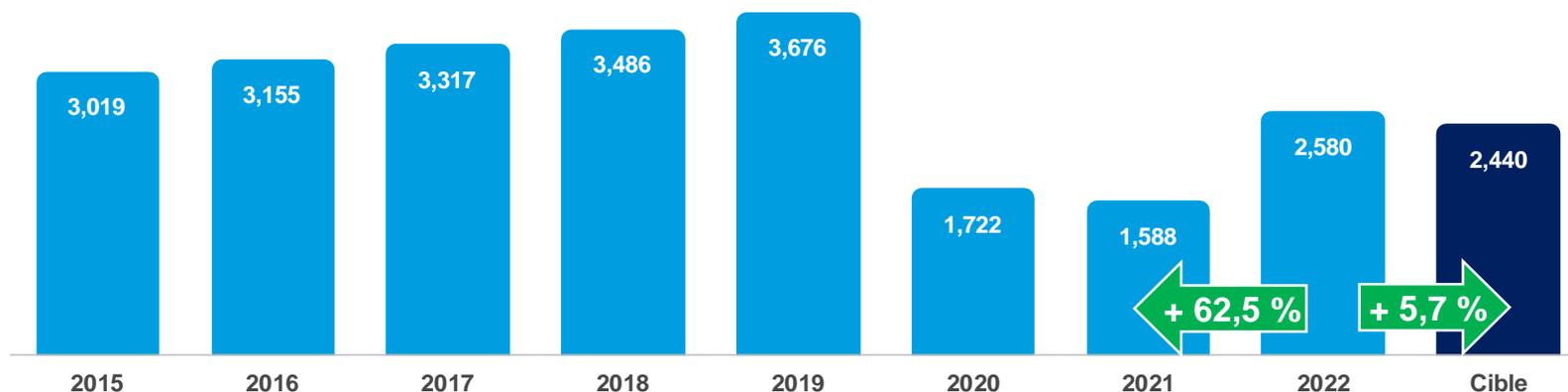
# TA – Déplacements

En millions

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

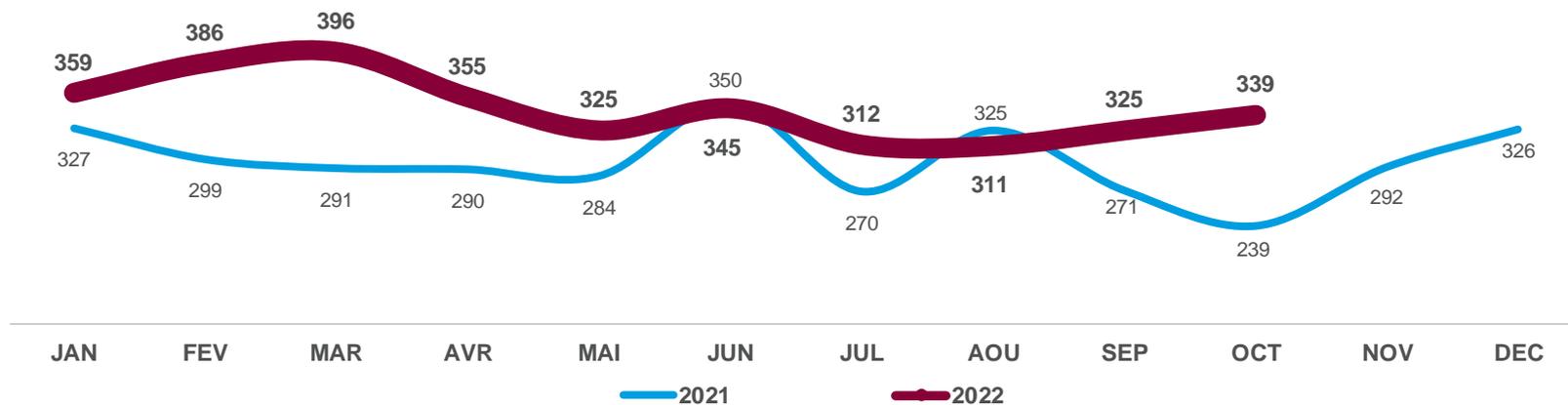


Suite à des modifications effectuées récemment à nos systèmes pour réinstaurer les paramètres de réservation pré-COVID (jumelage), des ajustements aux déplacements TA ont été apportés pour janvier, février et mars.

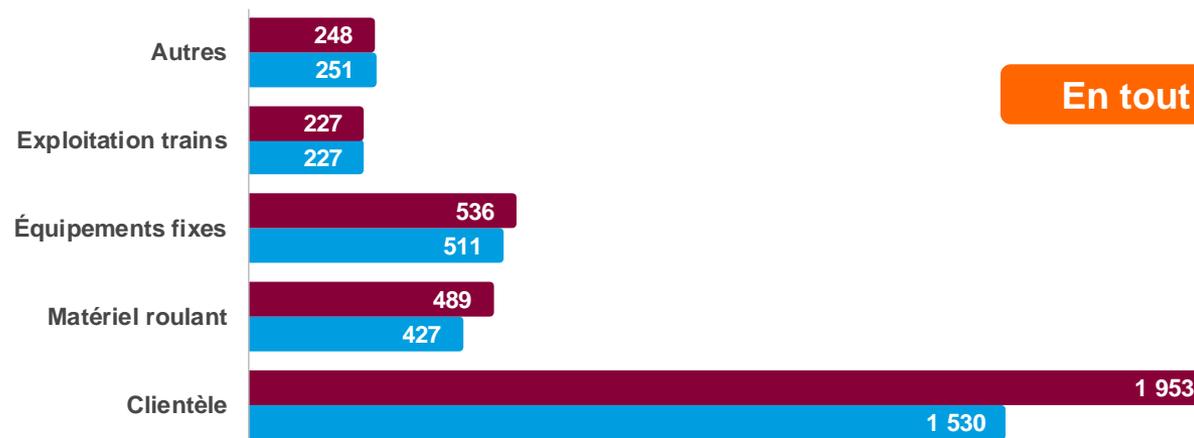
# Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

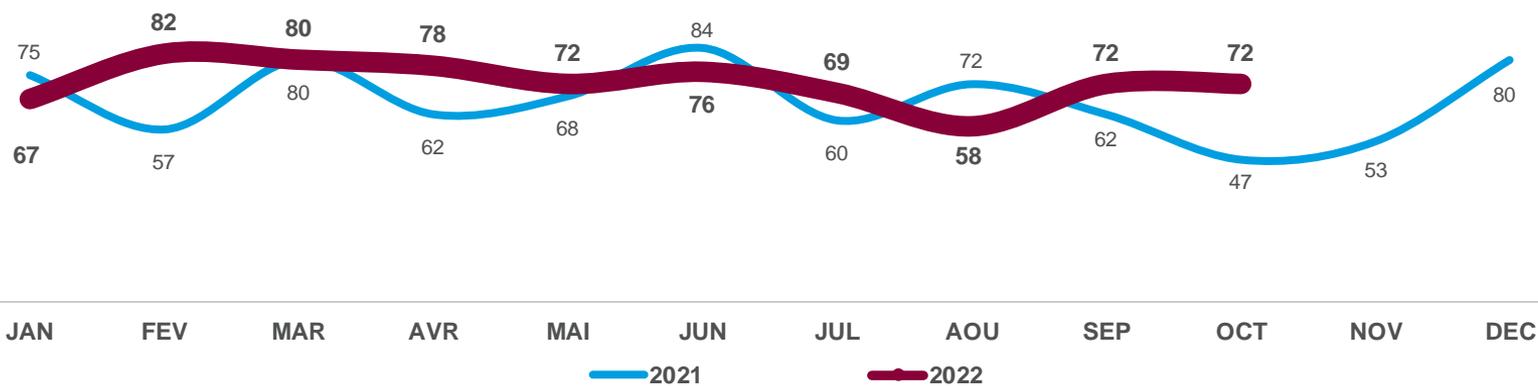


En tout + 17,2 % vs 2021

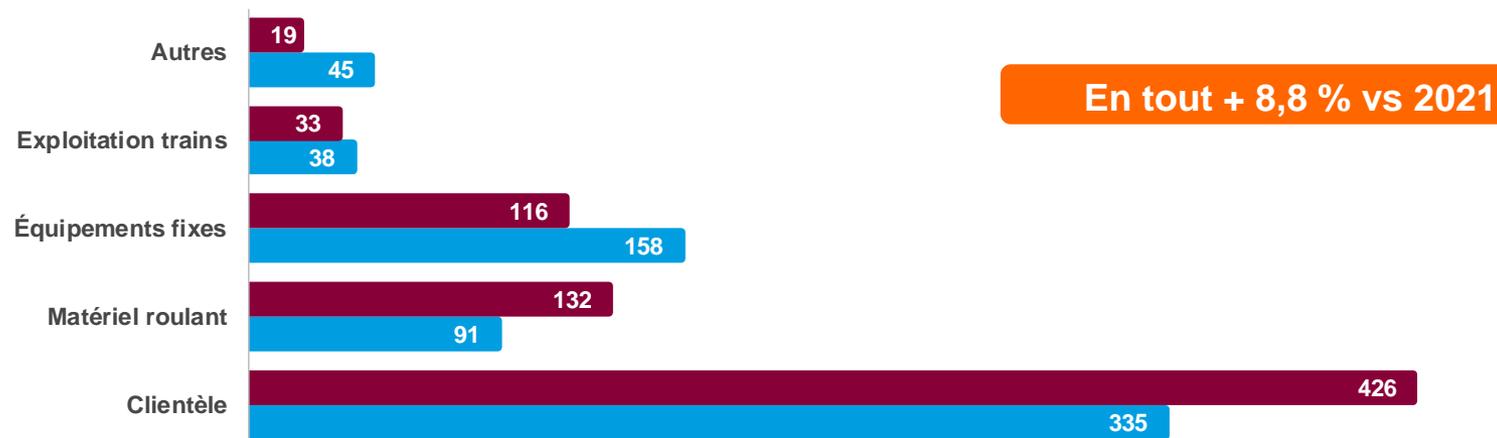
# Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 31 octobre



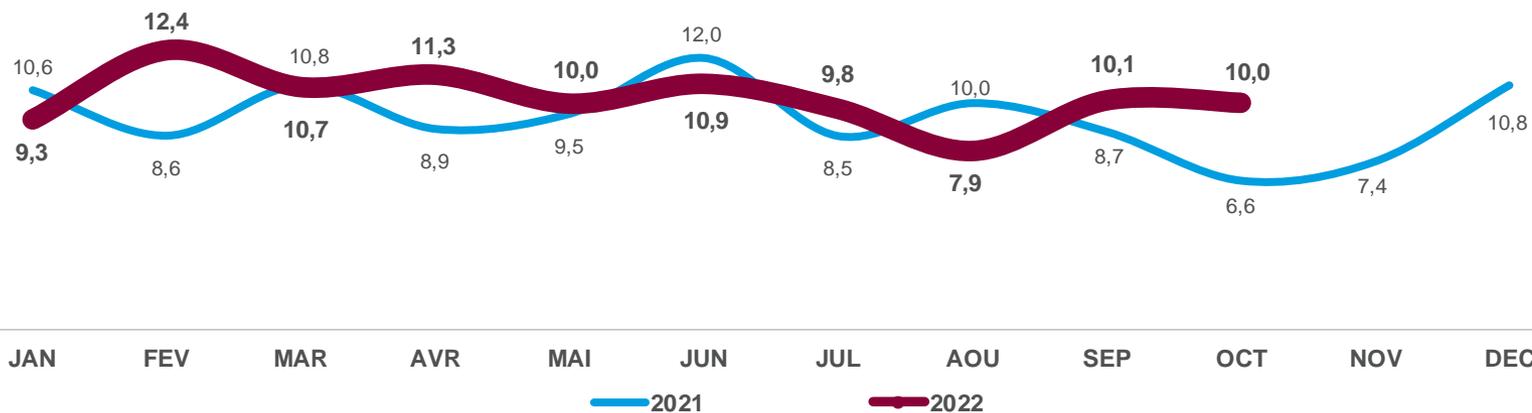
## Résultats cumulatifs



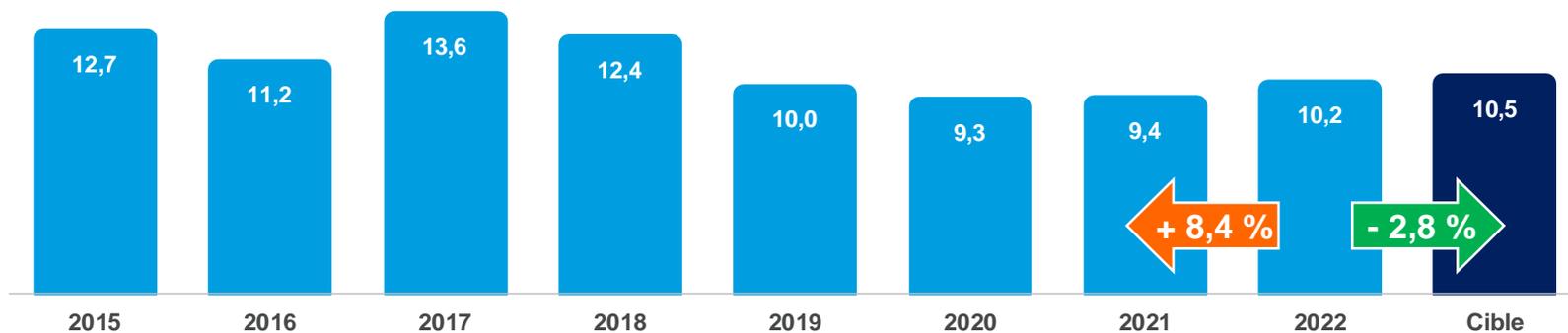
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 octobre



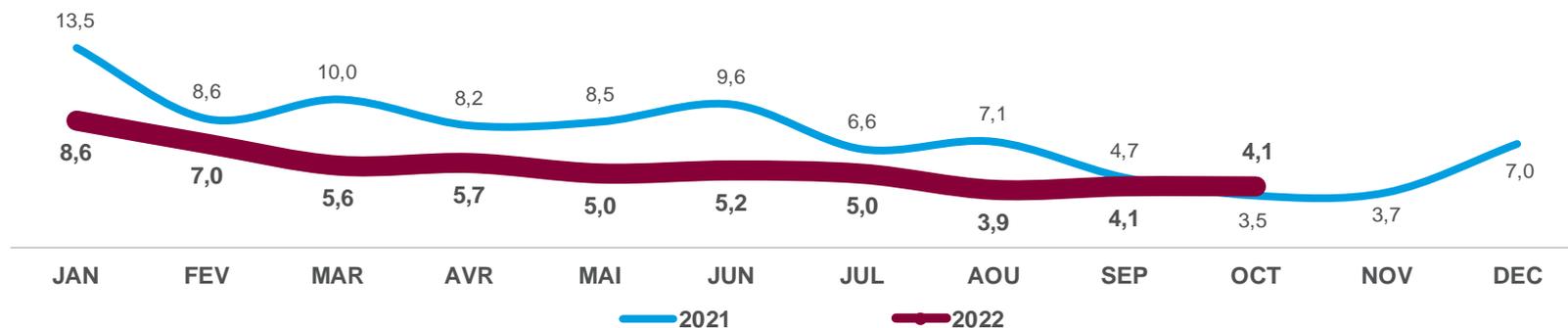
## Résultats cumulatifs



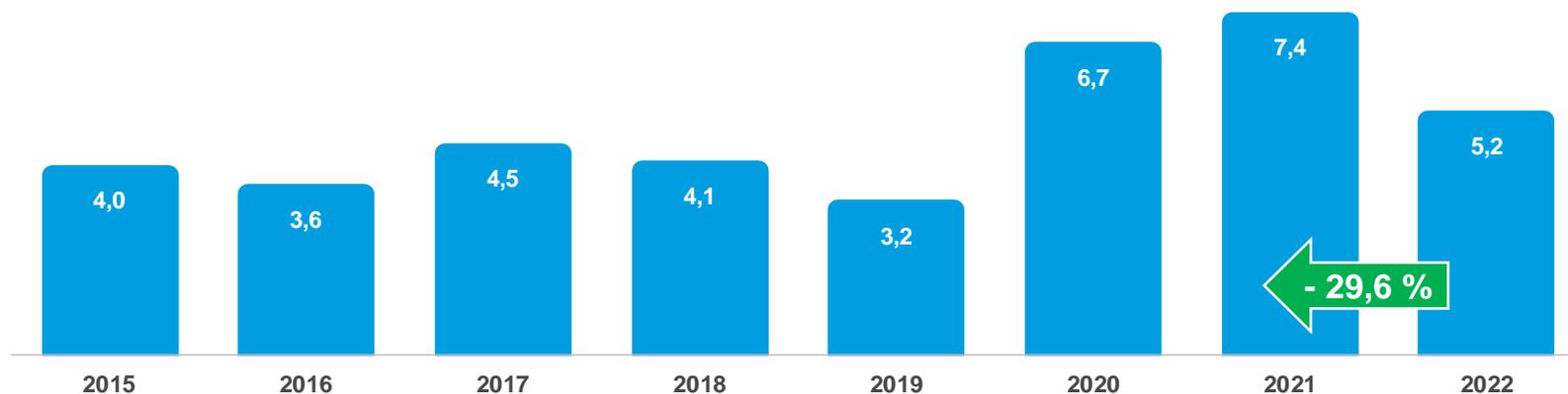
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs



# Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 octobre

Mois courant

Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
<b>Verte</b>	97,4% 5 minutes	93,2% 5 minutes	99,3% 5 minutes	99,5% 5 minutes
<b>Orange</b>	99,3% 5 minutes	95,1% 5 minutes	99,5% 5 minutes	97,9% 5 minutes
<b>Jaune</b>	97,4% 5 minutes	98,4% 10 minutes	100,0% 5 minutes	99,0% 10 minutes
<b>Bleue</b>	98,4% 5 minutes	98,6% 7 minutes	99,6% 5 minutes	99,5% 5 minutes
<b>Cible</b>	95,0%	90,0%	95,0%	90,0%

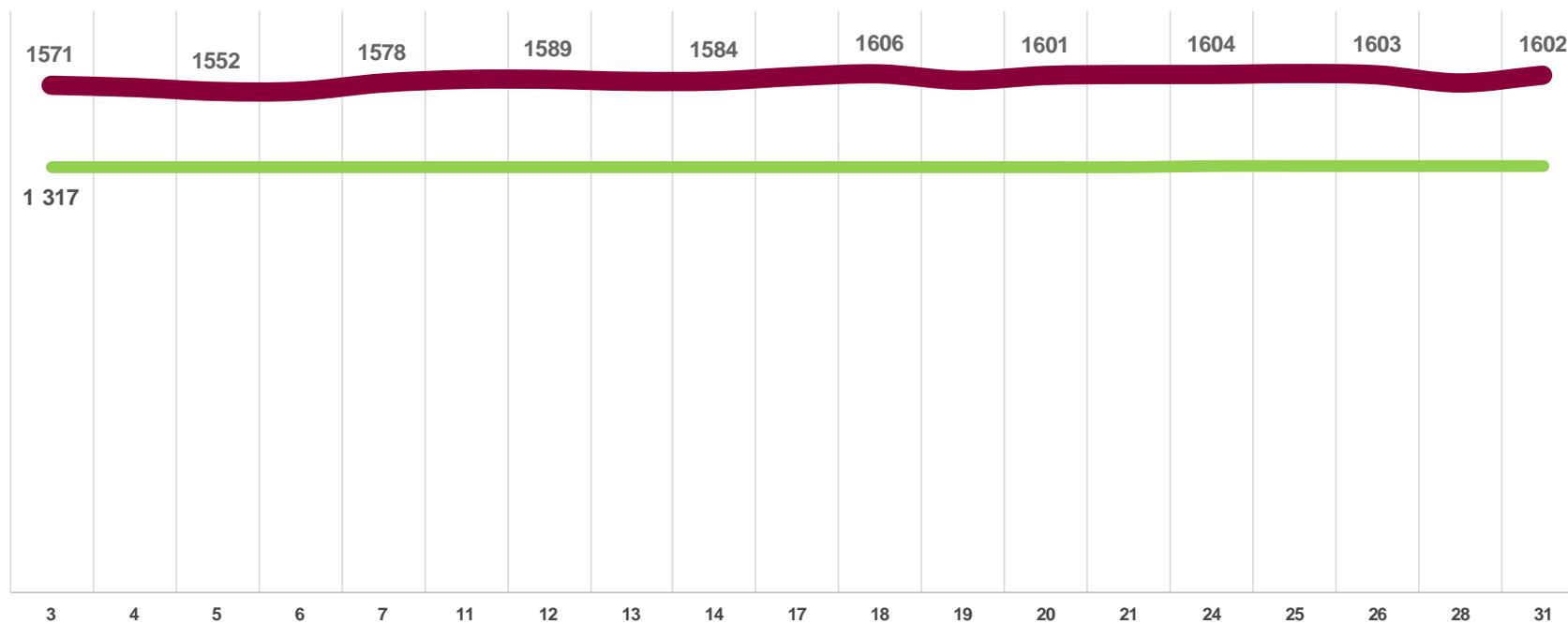
# Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 octobre

Mois courant

Pointe AM – jours ouvrable

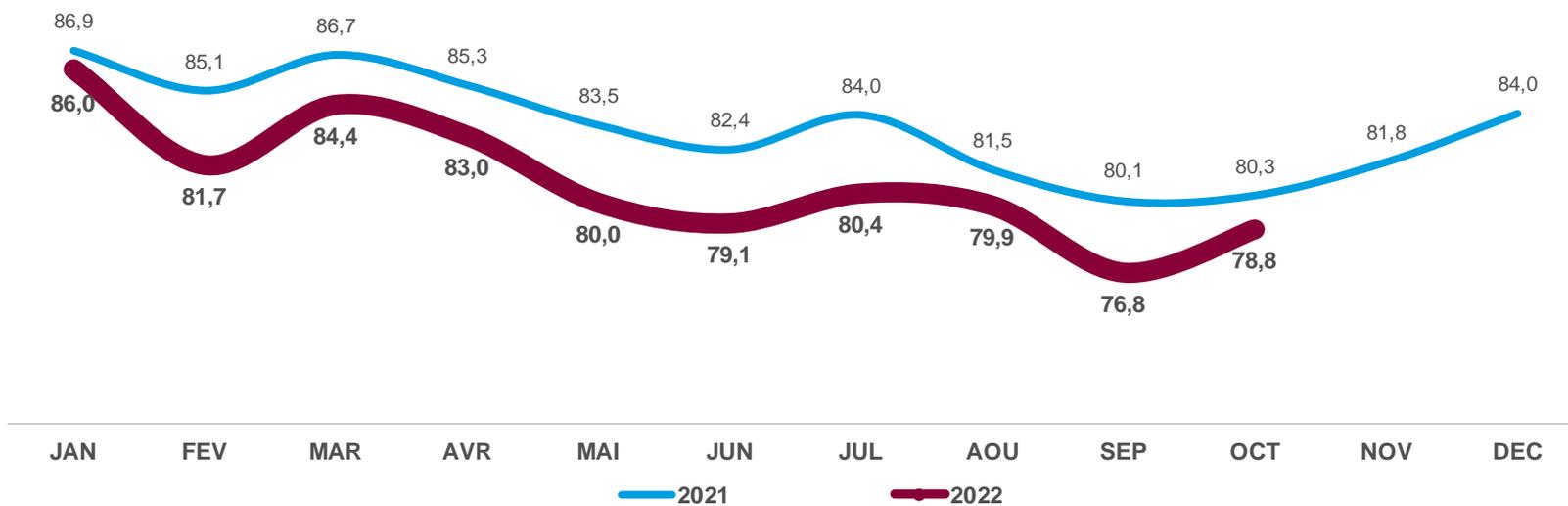


Bus disponibles Bus requis

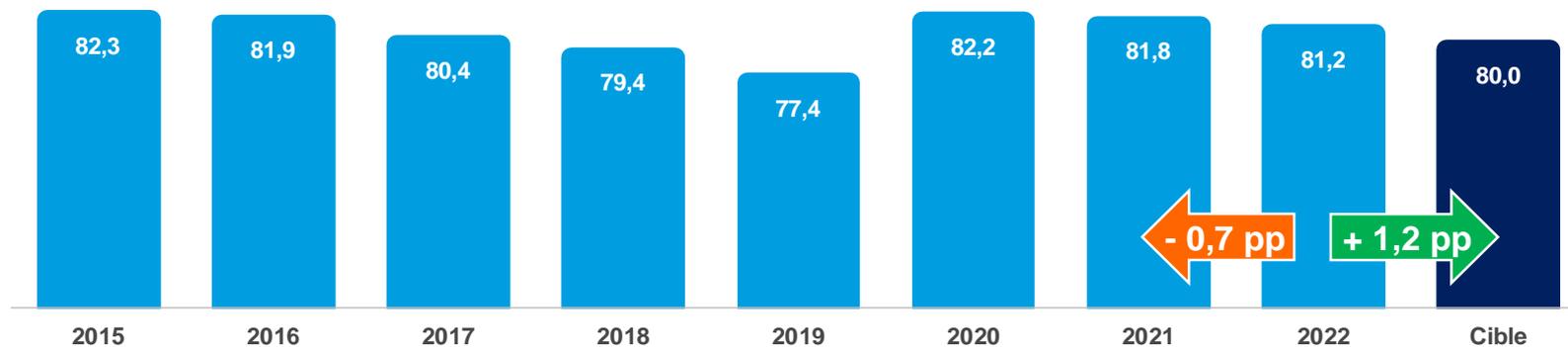
# Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 octobre



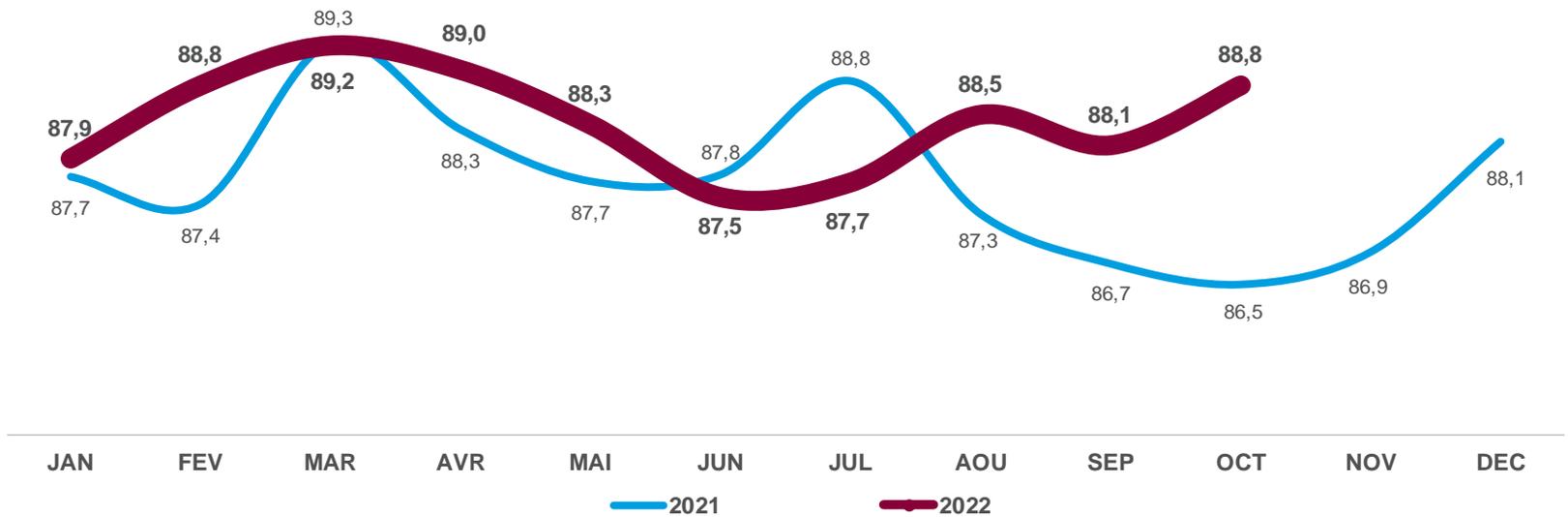
## Résultats cumulatifs



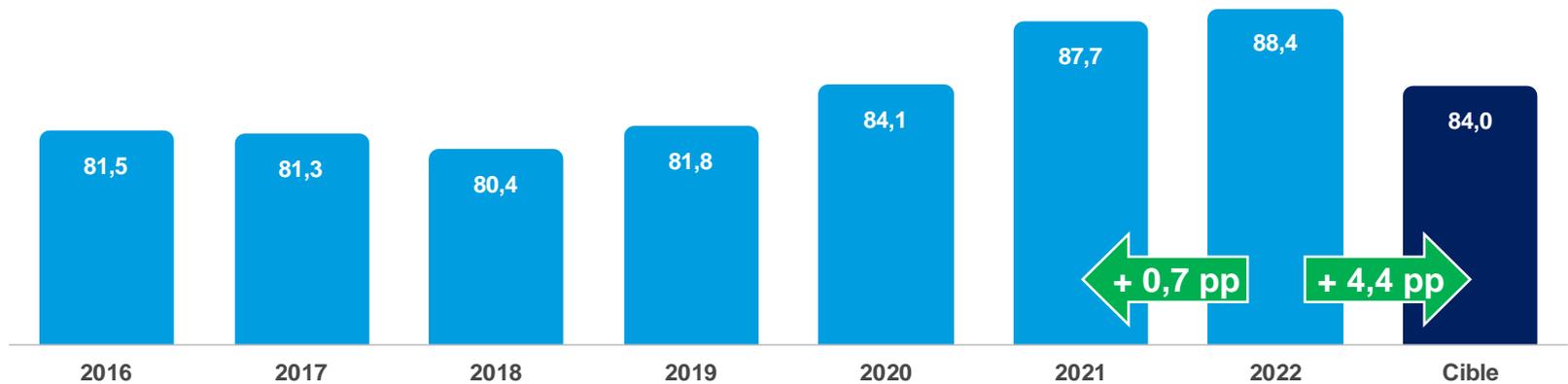
# TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs



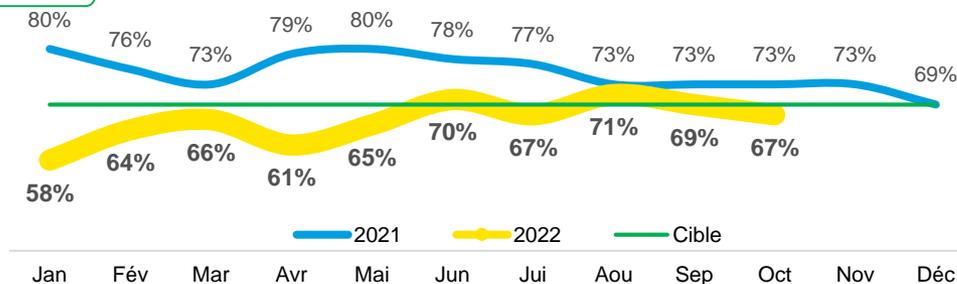
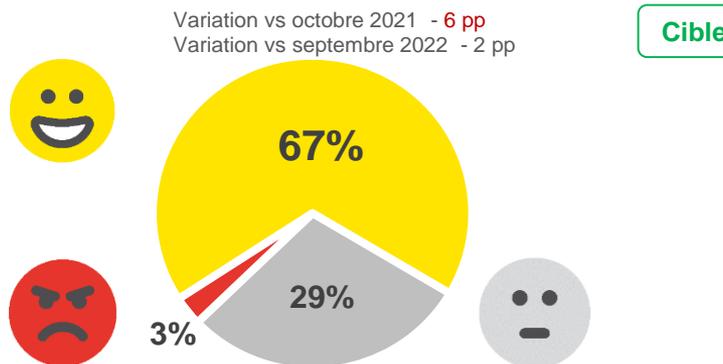
# STM - Expérience client globale

En %

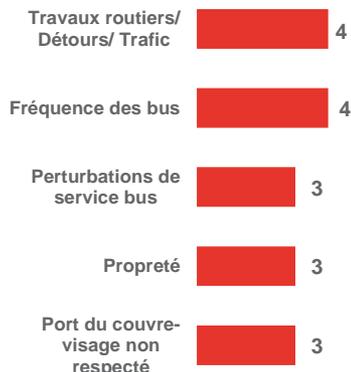
Résultats au 31 octobre

Note aux lecteurs : en raison d'un bogue informatique, contrairement aux éditions mensuelles précédentes, la mesure d'octobre 2022 porte davantage sur les deux dernières semaines du mois, la lecture des résultats doit donc être faite avec attention.

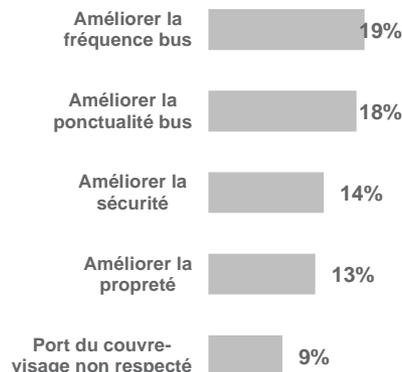
Ainsi, le résultat de l'expérience client global (67%) est stable près du niveau de la cible annuel (69%), mais significativement inférieur à celui de l'an passé (-6pp). Avec le retour de l'achalandage et du trafic routier, les préoccupations des clients semblent se concentrer plutôt sur le réseau bus (fréquence, ponctualité) et sur les principaux aspects opérationnels (propreté et sécurité). Les indicateurs de perceptions globales de la marque continuent leur déclin depuis l'an passé et même l'indicateur « Les gens de mon entourage parlent en bien de la STM » atteint son minimum historique depuis mars 2020.



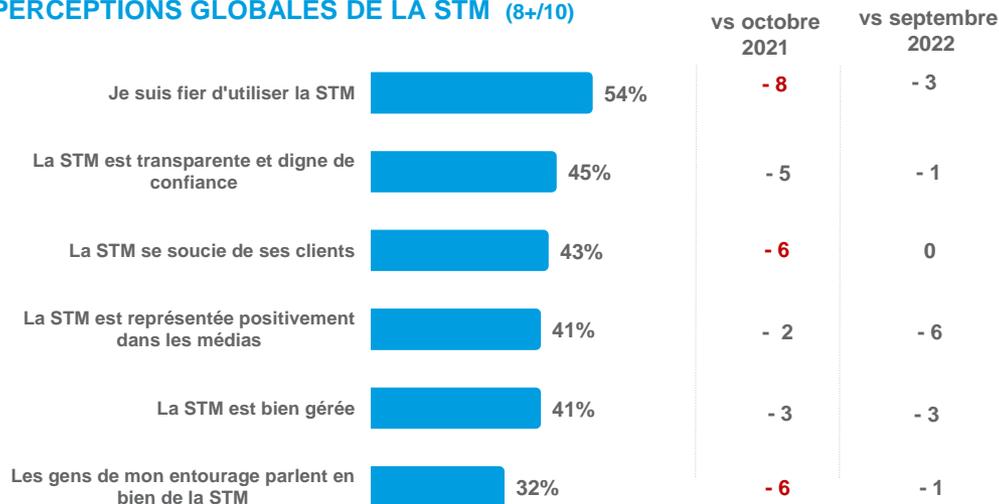
## RAISONS EXPÉRIENCE NÉGATIVE<sup>1</sup>



## 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.

# Métro - Expérience client

En %

Résultats au 31 octobre

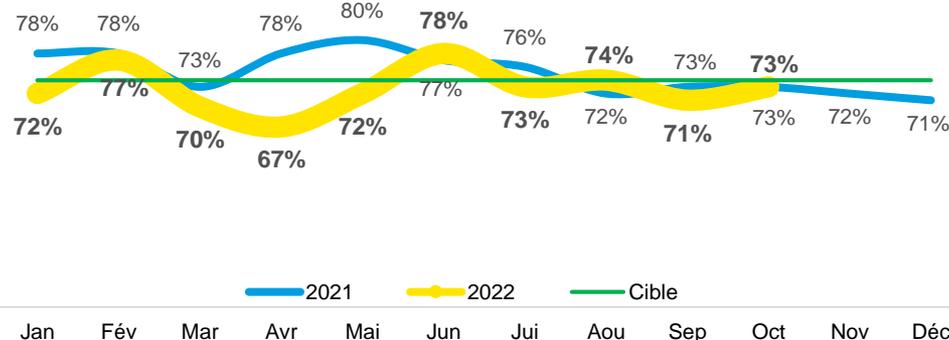
Note aux lecteurs : en raison d'un bogue informatique, contrairement aux éditions mensuelles précédentes, la mesure d'octobre 2022 porte davantage sur les deux dernières semaines du mois, la lecture des résultats doit donc être faite avec attention.

Ainsi, nous observons que le résultat de l'expérience client métro (73%) est stable au niveau de la cible annuelle (74%). Toutefois nous observons un enjeu au niveau des indicateurs de fiabilité, fréquence de passage et entassement hors pointe, tous montrent des résultats significativement inférieurs par rapport à l'an dernier ou par rapport au mois précédent. Une partie de l'explication peut venir du fait que par hasard les échantillons de panélistes plus volumineux ont été déployés aux journées où il y a eu davantage d'incidents métro ce qui a pu directement influencer ces indicateurs. Les résultats du mois prochain nous permettrons d'avoir une meilleure lecture sur la tendance hors pointe et de confirmer ou d'infirmer cet enjeu vécu.

73 %

Cible : 74 %

Variation vs octobre 2021 0 pp  
Variation vs septembre 2022 + 2 pp



## Raisons d'insatisfaction



# Bus - Expérience client

En %

Résultats au 31 octobre

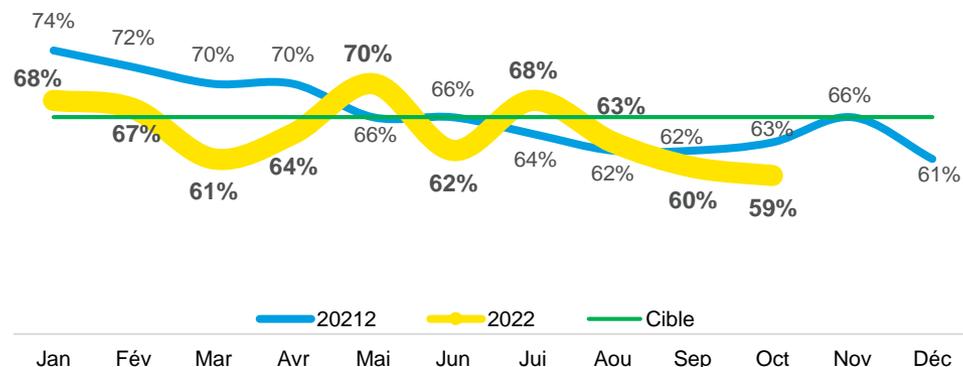
Note aux lecteurs : en raison d'un bogue informatique, contrairement aux éditions mensuelles précédentes, la mesure d'octobre 2022 porte davantage sur les deux dernières semaines du mois, la lecture des résultats doit donc être faite avec attention.

Ainsi, le résultat de l'expérience client bus (59%, minimum historique depuis novembre 2019) poursuit la tendance à la baisse commencée en août et demeure en dessous de la cible annuelle (66%). En octobre, malgré que la situation semble s'être améliorée par rapport au mois précédent selon les données opérationnelles au niveau de la ponctualité et du nombre de véhicules immobilisés, on constate que face à la croissance de l'achalandage cela ne semble pas suffisant. Effectivement, la perception des clients par rapport à la fréquence de passage et l'entassement, sont en décroissance comparativement à l'an passé. Sans surprise, se sont la fréquence de passage, la ponctualité et l'entassement qui représentent les trois principales raisons d'insatisfaction du mois.

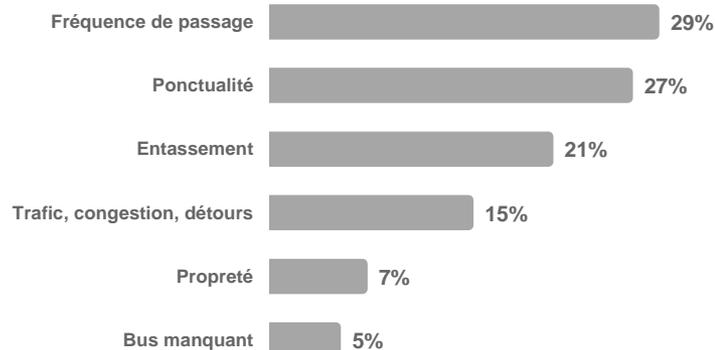
**59 %**

Cible : 66 %

Variation vs octobre 2021 - 4 pp  
Variation vs septembre 2022 - 1 pp



## Raisons d'insatisfaction



# Transport adapté - Expérience client

En %

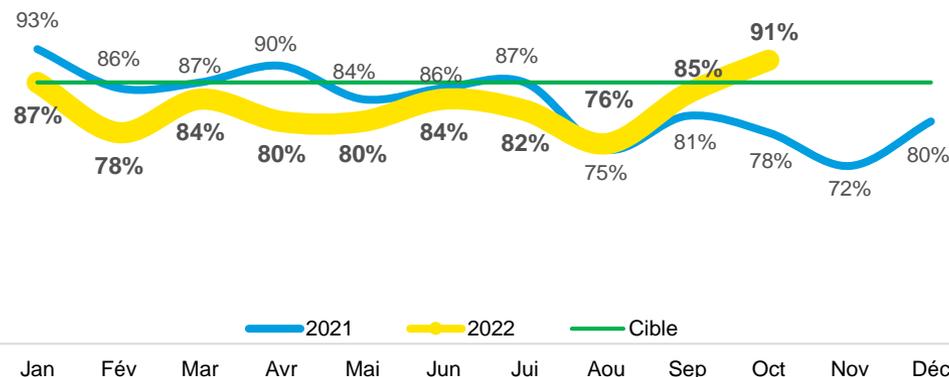
Résultats au 31 octobre

L'expérience client TA (91%) dépasse pour une première fois la cible annuelle (87%) depuis janvier cette année et est en croissance marquée depuis l'an passé (+13pp). Les efforts pour améliorer la perception de ponctualité semblent porter fruit, l'indicateur de ponctualité continuant son évolution à la hausse commencée le mois précédent, comme d'ailleurs toutes les autres dimensions mesurées (spécialement la propreté et le sentiment de sécurité). Suite au plongement des heures d'ouverture au centre d'appels, la satisfaction des clients semble conserver le gain obtenu le mois précédent, les autres dimensions mesurées montrant également des évolutions positives en s'approchant rapidement des valeurs enregistrées l'an dernier.

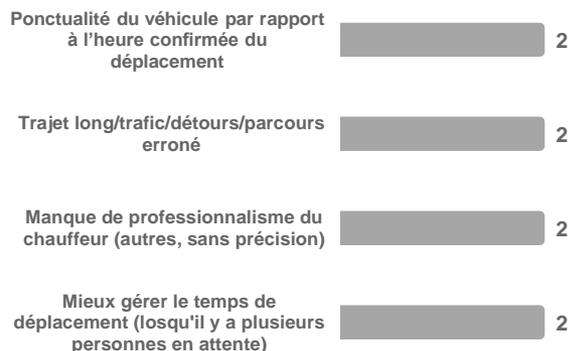
91 %

Cible : 87 %

Variation vs octobre 2021 + 13 pp  
Variation vs septembre 2022 + 6 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.

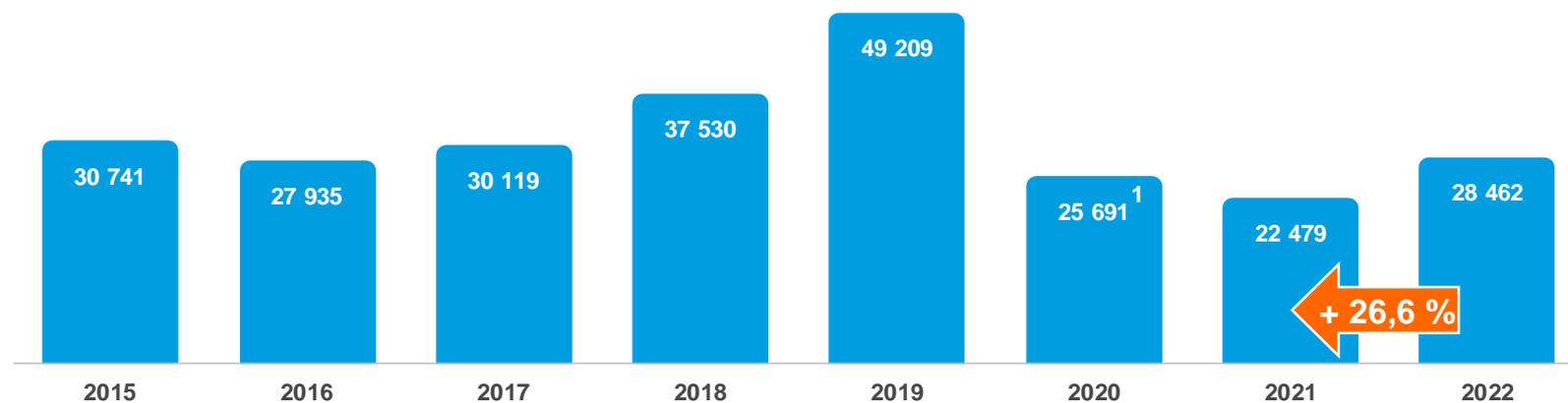
# STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

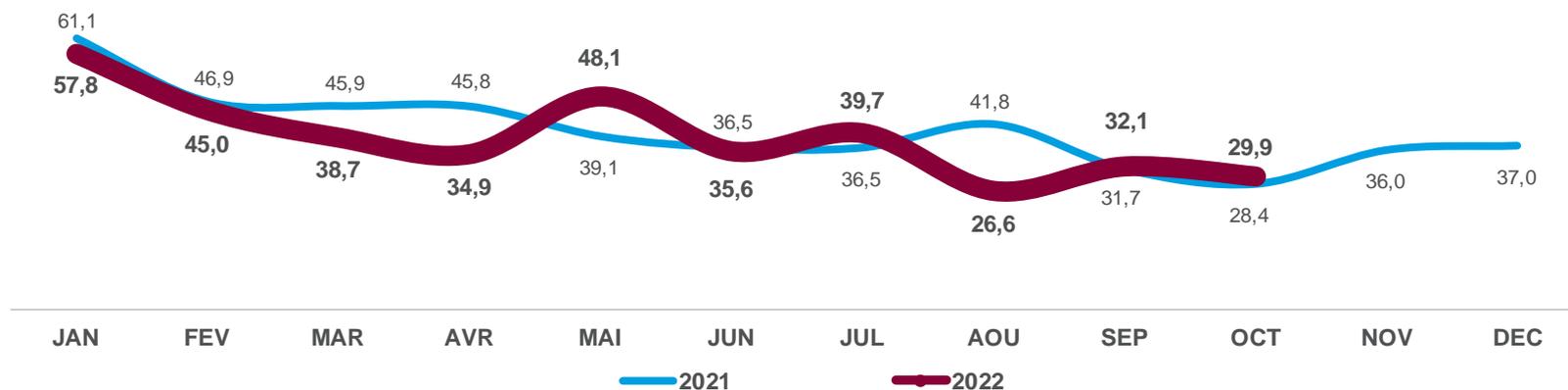


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

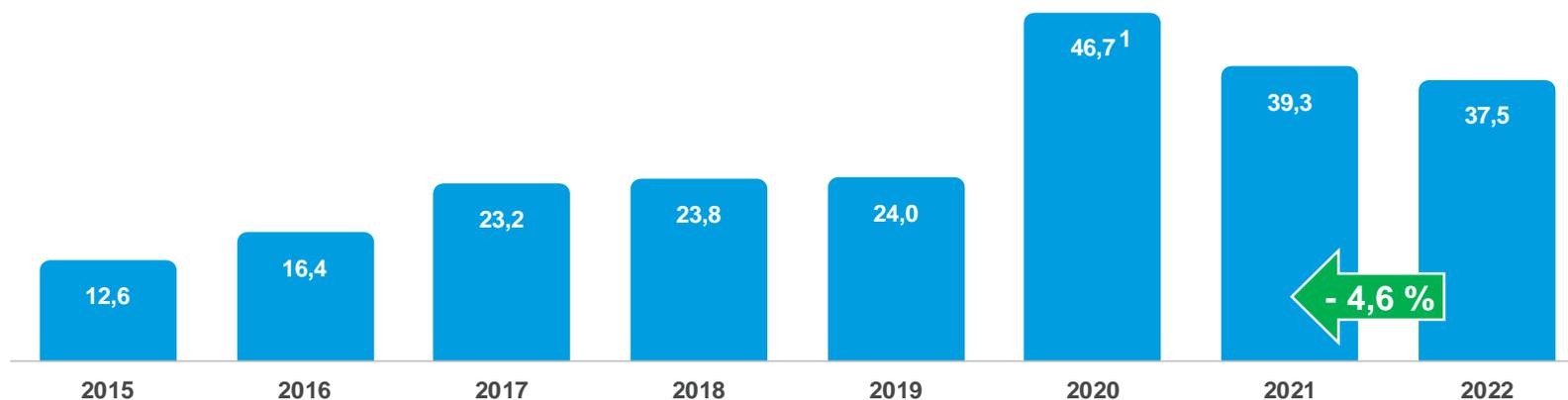
# Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

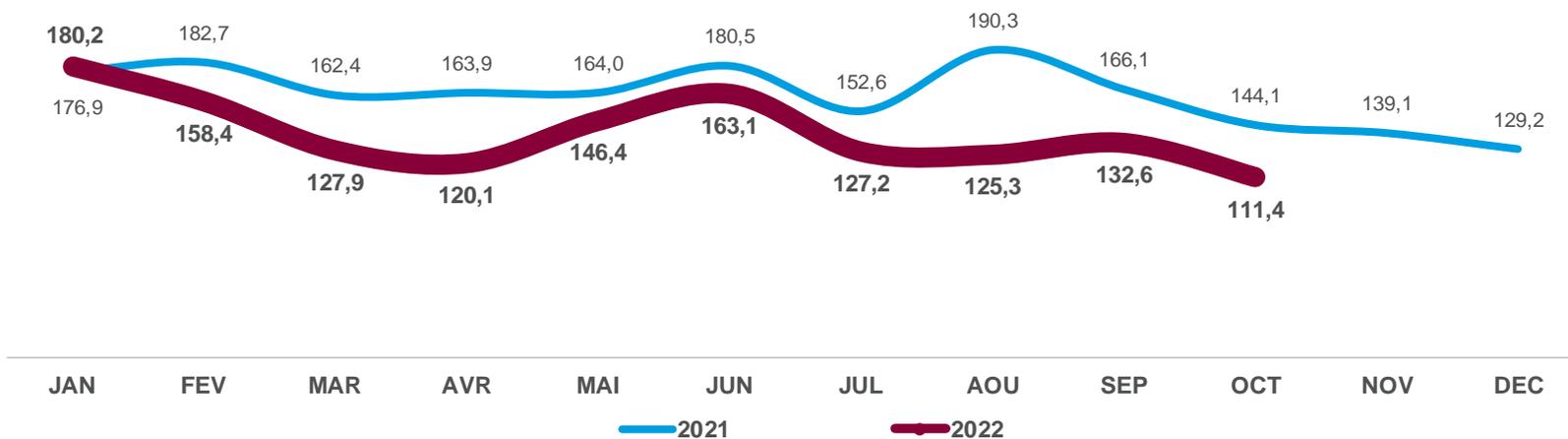


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

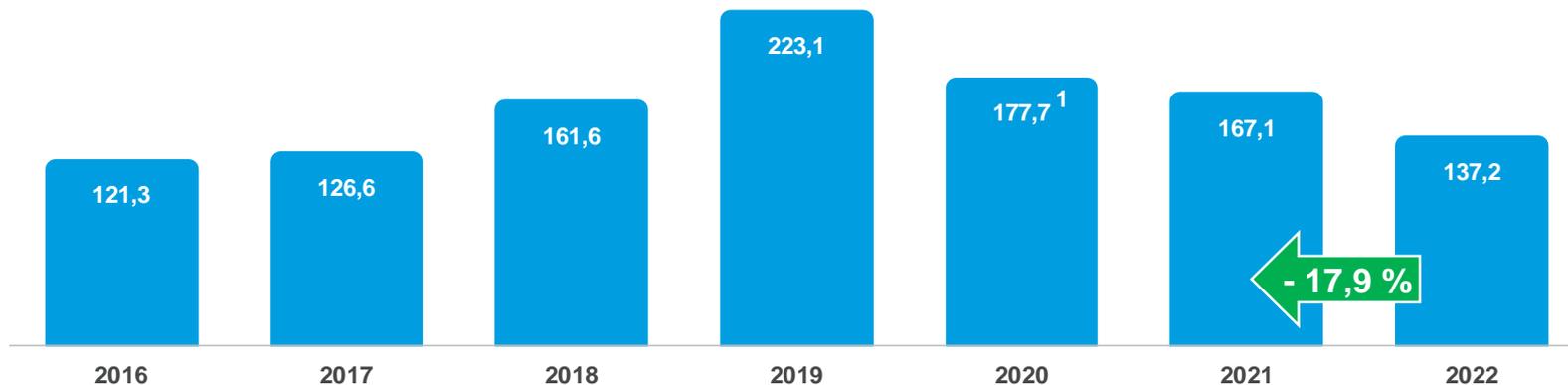
# Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

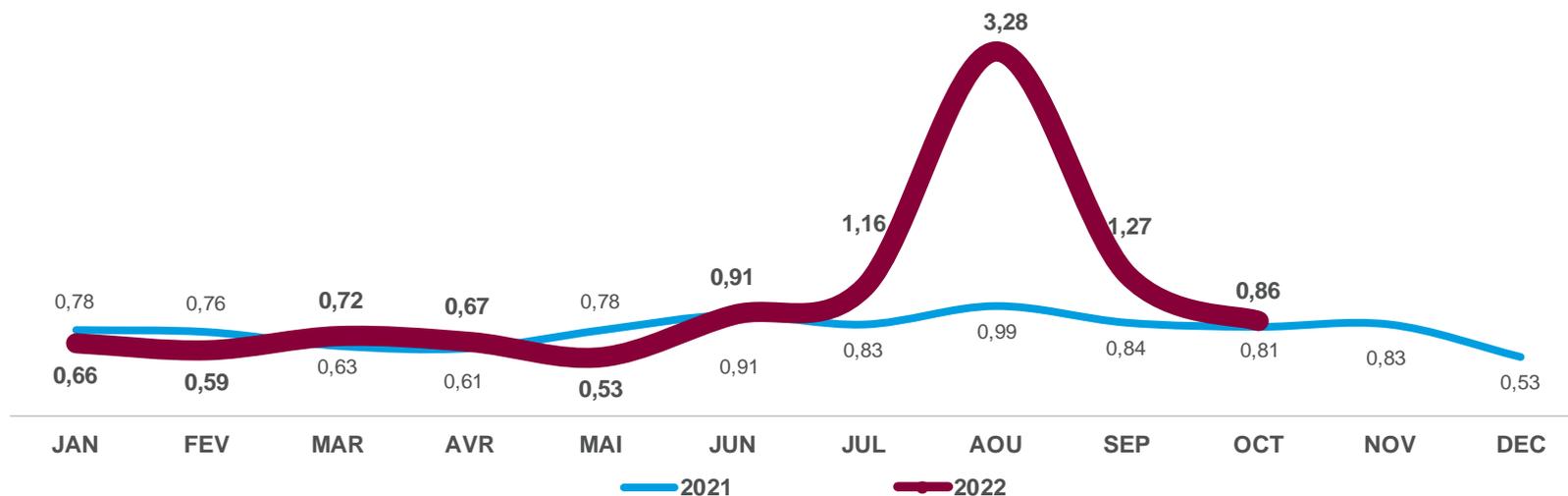


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

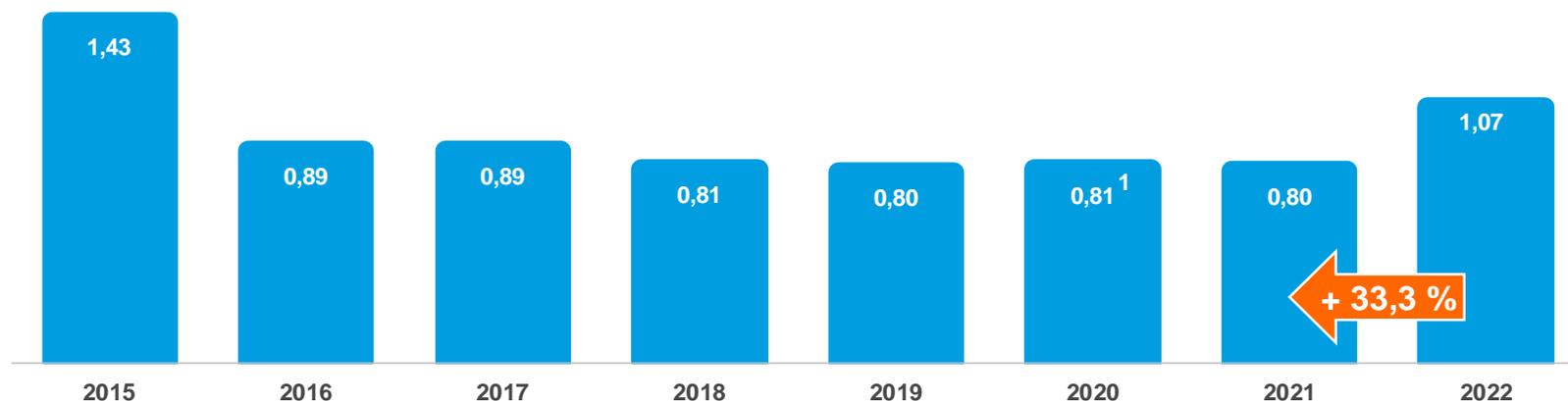
# TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

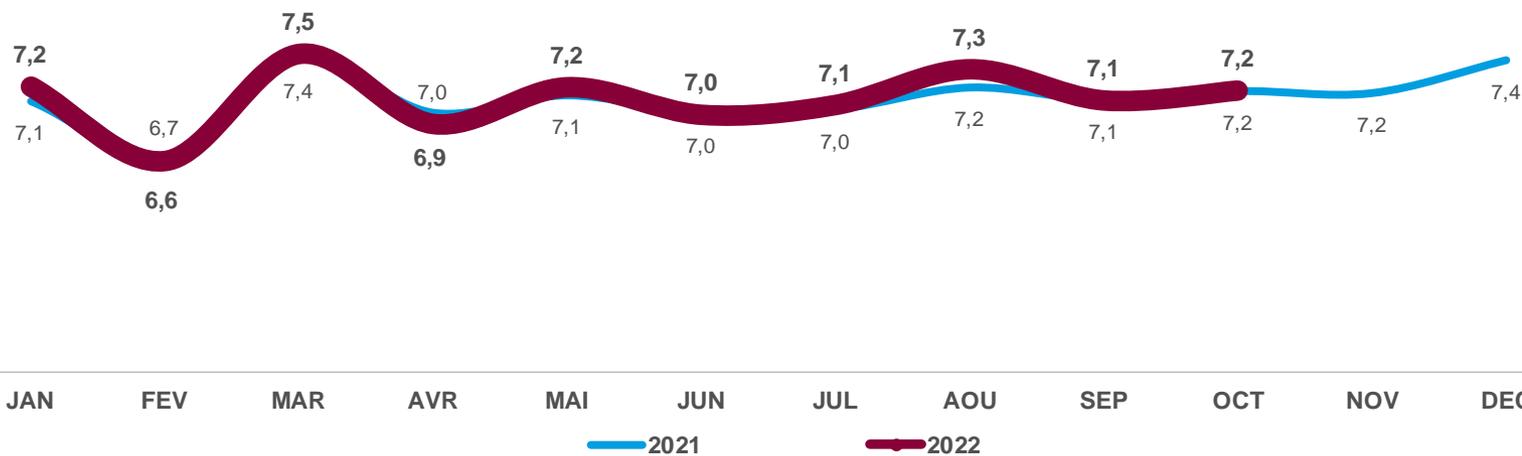


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

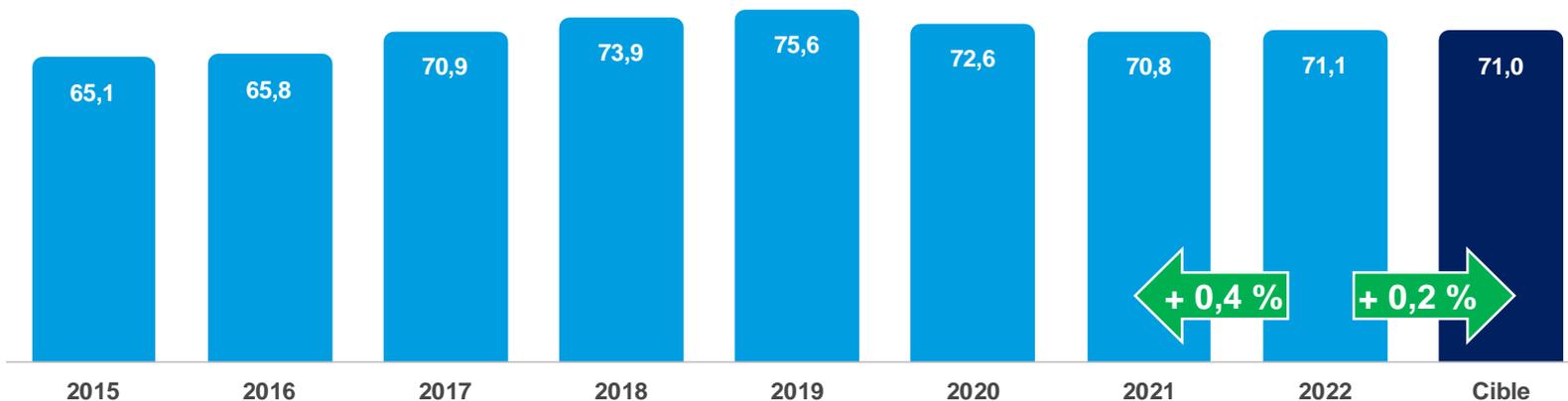
# Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 octobre



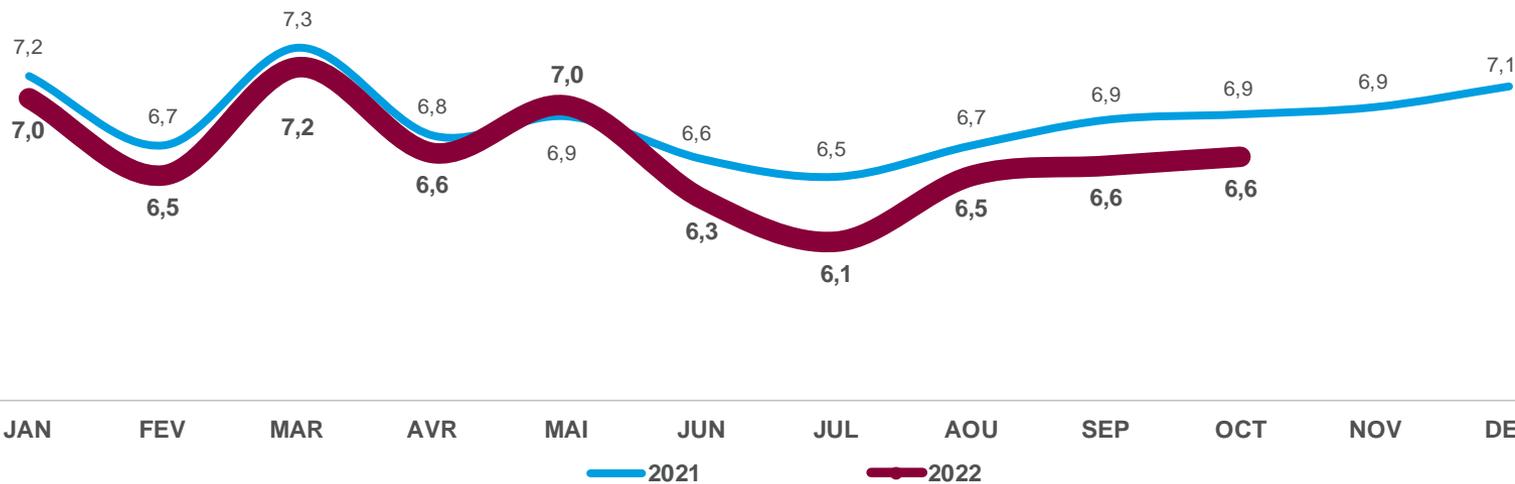
## Résultats cumulatifs



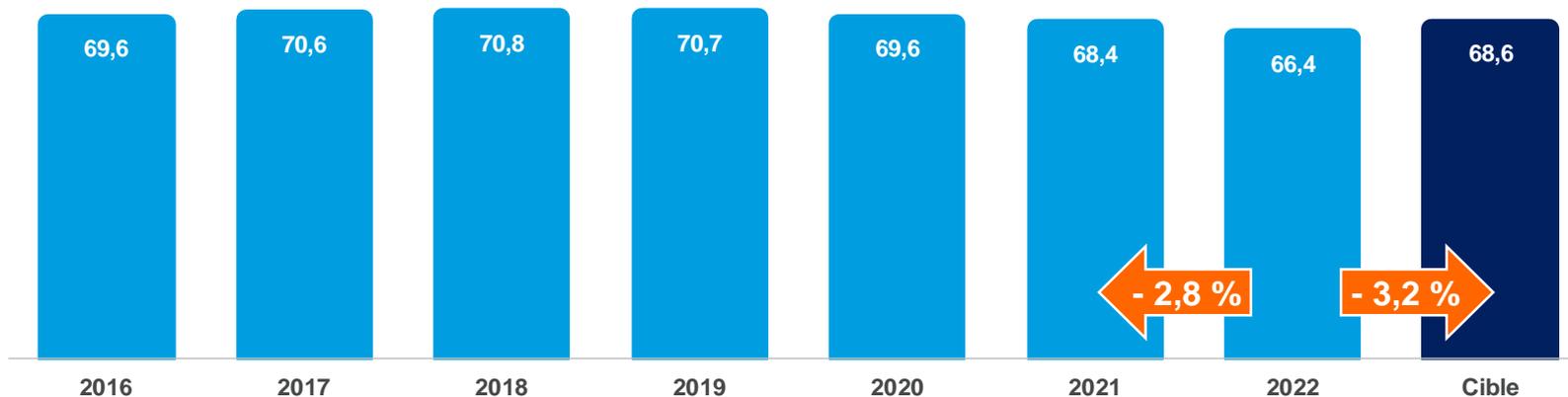
# Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 octobre



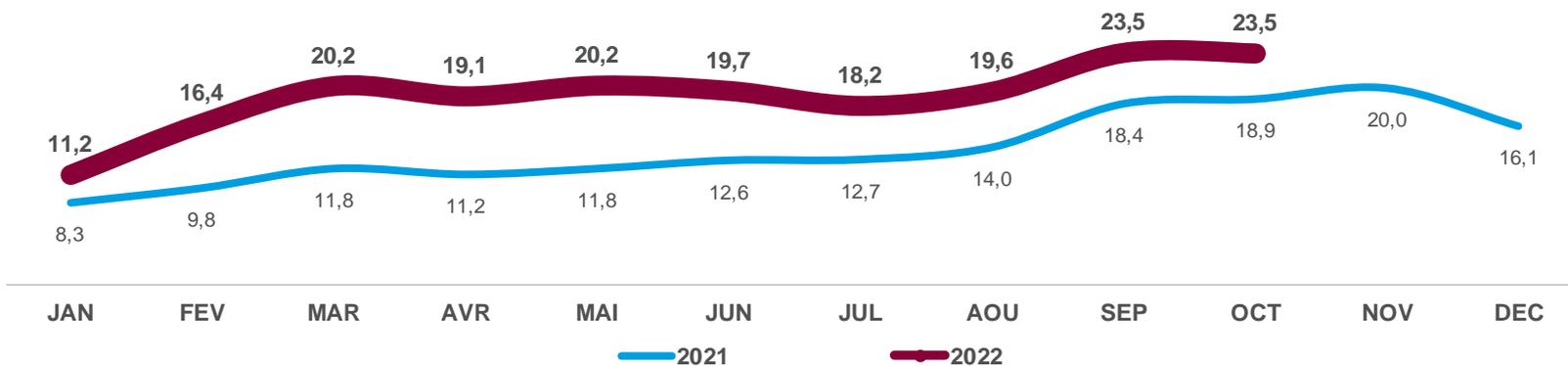
## Résultats cumulatifs



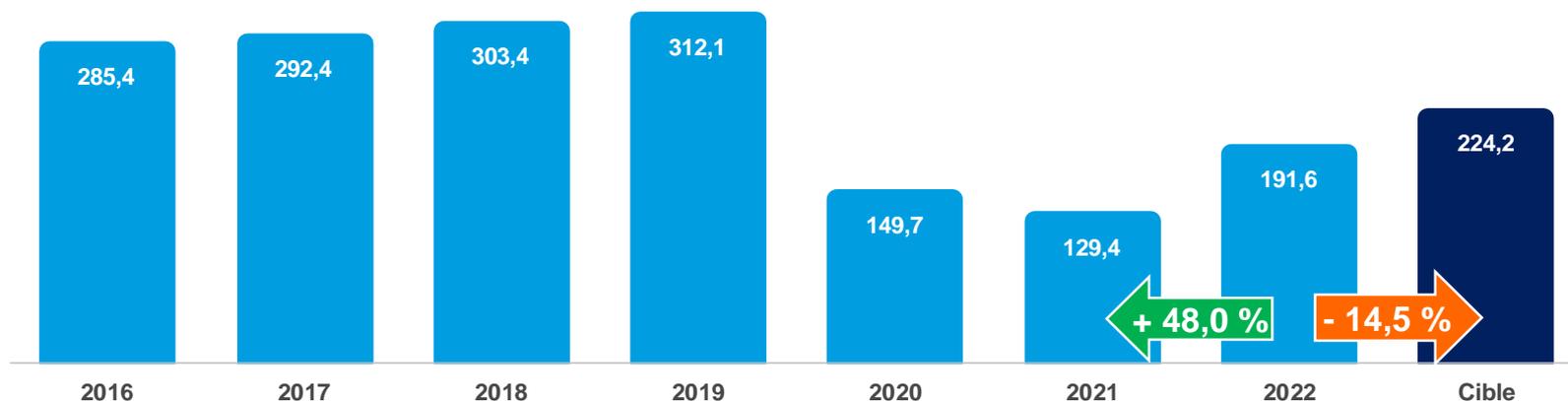
# Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

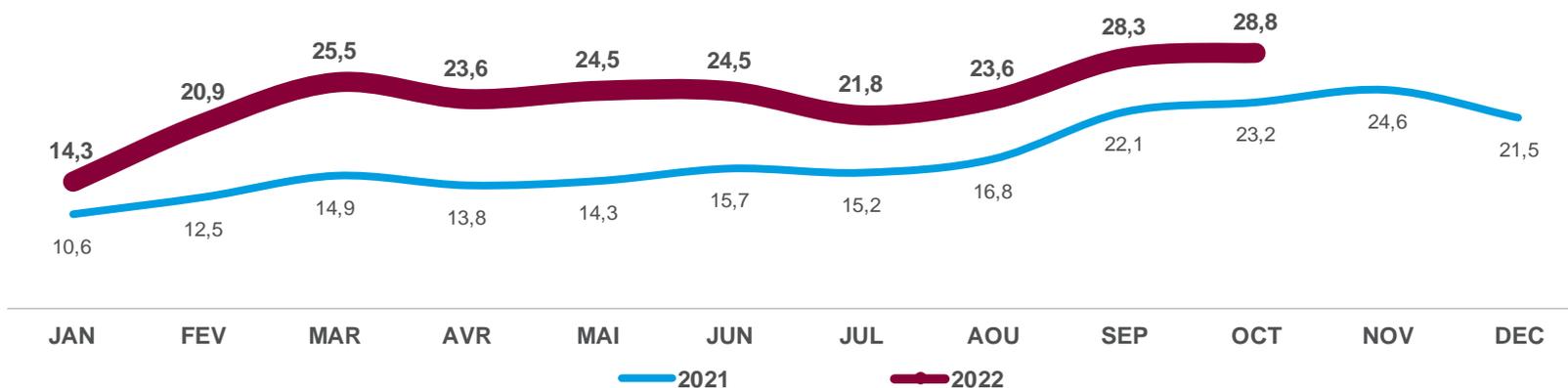


Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

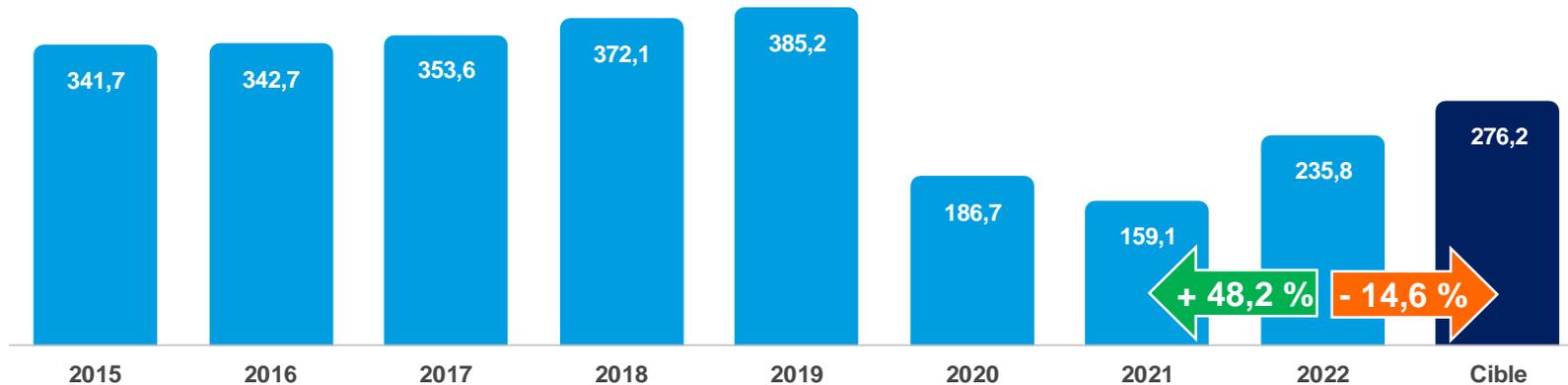
# Achalandage STM basé sur la vente

En millions de déplacements

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs



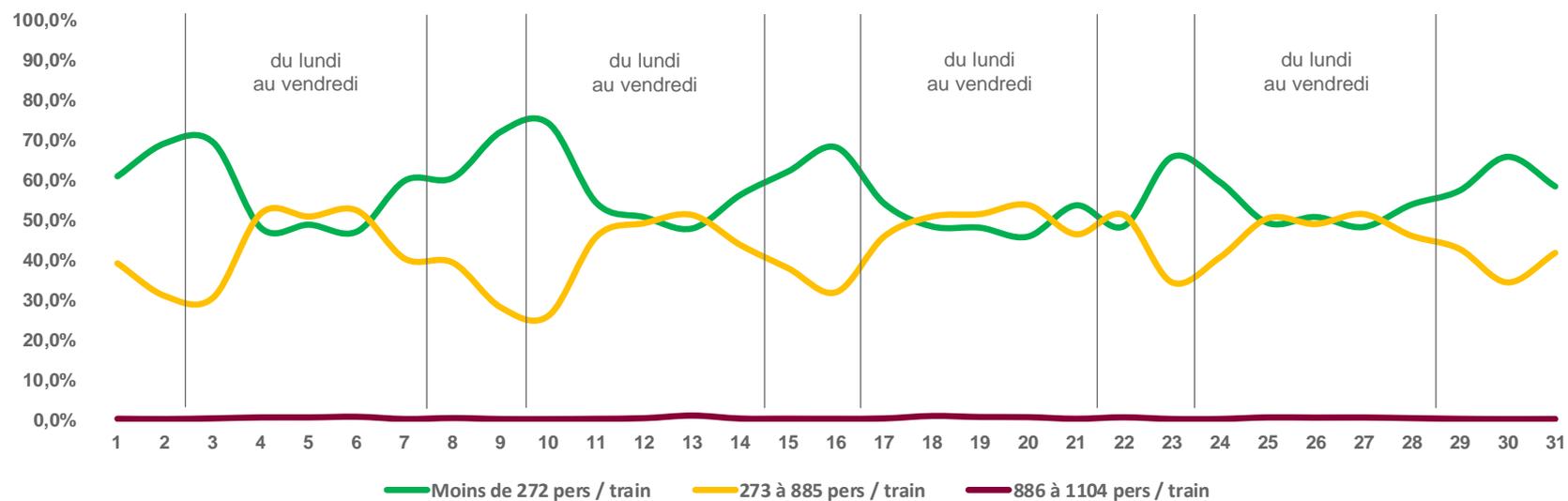
Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

# Métro – Niveau d'entassement

En %

Résultats au 31 octobre

Mois courant

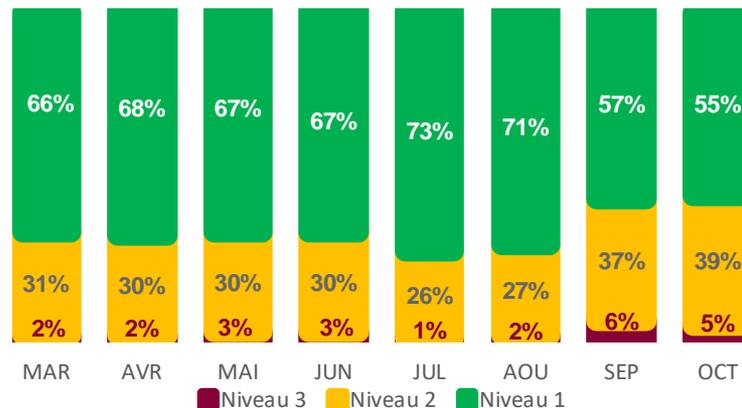
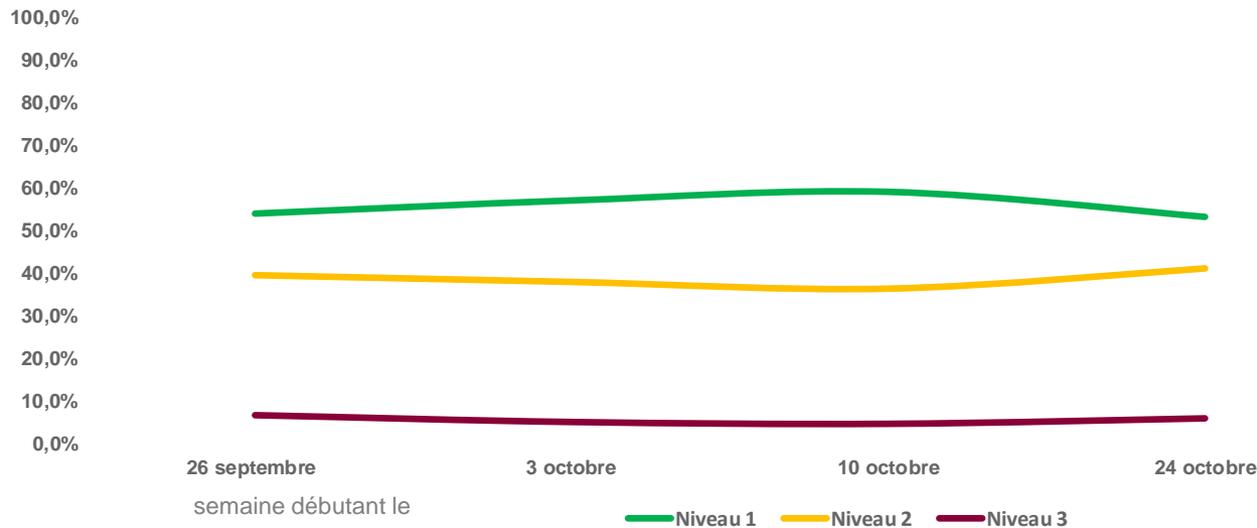


# Bus – Niveau d’entassement

En %

Résultats au 31 octobre

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

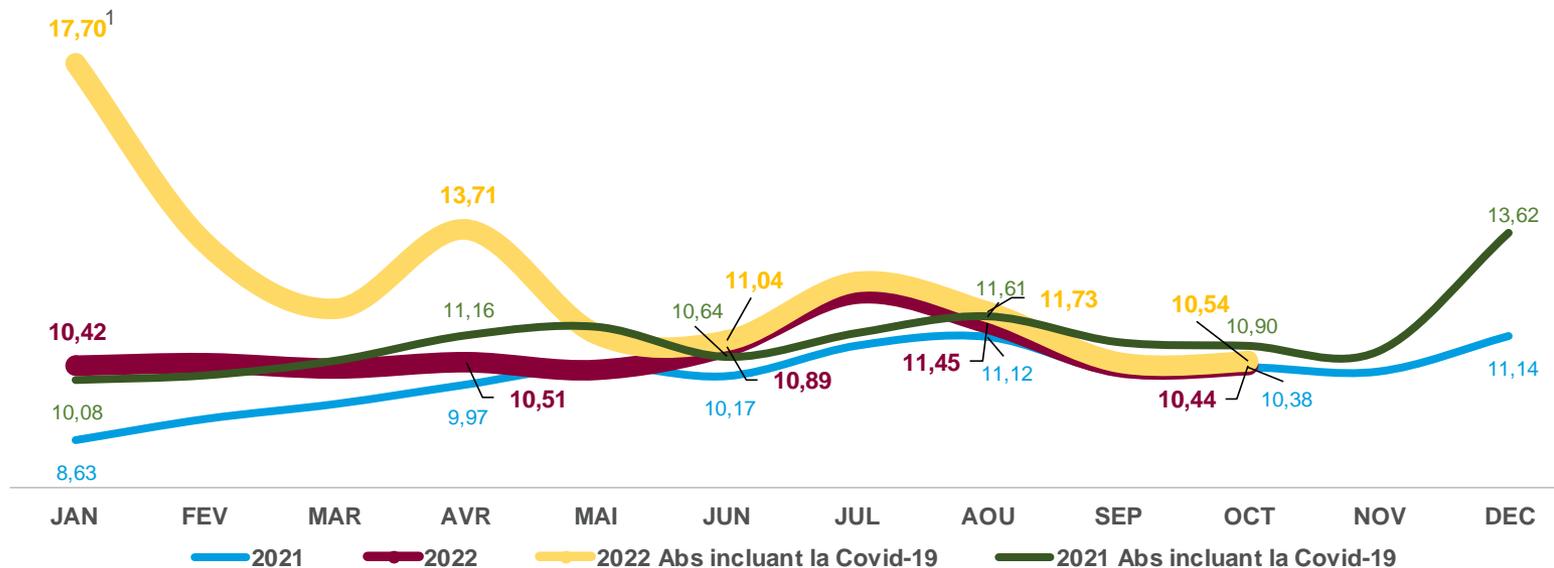
### ➤ Niveau 3

- Bus réguliers : entre 56 passagers et plus
- Bus articulés: 79 passagers et plus

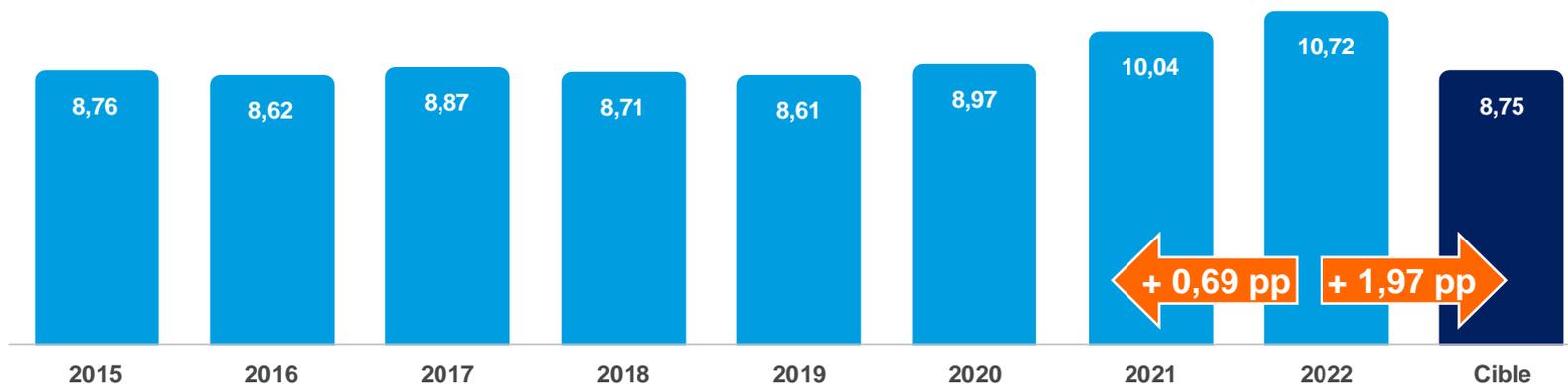
# Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 octobre



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 31 octobre

<b>Cumulatif</b>	<b>Budget</b>	<b>Réel</b>	<b>Écart</b>
Revenus	1 298,5	1 274,5	(24,0)
Dépenses	1 298,5	1 270,3	28,2
Excédent	-	4,2	4,2

	<b>PI</b>	<b>Réel</b>	<b>% Réel</b>
Dépenses d'investissement	926,2	743,3	80,2 %