

# STM

## Principaux indicateurs et résultats au 31 octobre 2024

Présentation au CA  
4 décembre 2024

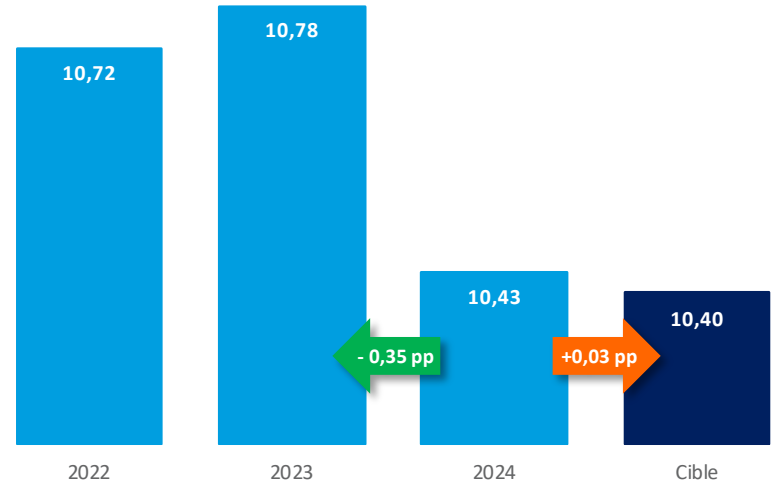
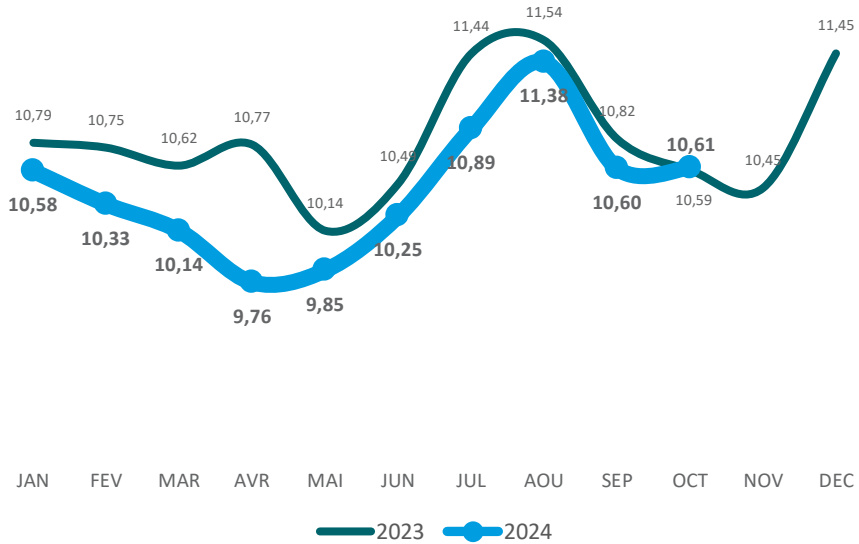
# Sommaire exécutif

## Plan stratégique organisationnel 2030 - Suivi mensuel au 31 octobre 2024

Objectifs du PSO	Indicateurs	Unité	Réel 2024	Cible	Réel 2023	
Faire de la STM un environnement de travail sain, sécuritaire et inclusif	Taux d'absentéisme	%	10,43	10,40	10,78	
	Indice d'expérience client globale	%	62	67	65	
Enrichir l'expérience de la clientèle avant, pendant et après ses déplacements	Indice du sentiment de sécurité	%	57	63	62	
	Métro - Taux d'entassement en pointe AM et PM (période de liste de mars)	%	Nouveaux calculs en préparation, seront présentés dès que disponibles.			
	Bus - Taux d'entassement en pointe AM et PM (mois courant)	%	Nouveaux calculs en préparation, seront présentés dès que disponibles.			
	TA - Indice de satisfaction client	%	86	84	84	
Fournir des services universellement accessibles et inclusifs	Métro - Taux global de disponibilité des ascenseurs	%	98,8	98,0	99,0	
	Métro - Taux global de disponibilité des escaliers mécaniques	%	92,9	92,0	91,9	
	Bus - Taux global de disponibilité des rampes avant	%	95,4	97,0	96,6	
	Métro - Incidents de 5 minutes + par million de km	Nb	13,1	12,5	13,0	
Améliorer la livraison du service	Métro - Taux de respect de l'intervalle en pointe AM	%	97,6	95,0	97,8	
	Bus - Taux de ponctualité	%	77,7	80,0	78,0	
	Bus - Taux d'avances sur horaire	%	2,6	2,8	2,5	
	Bus - Taux d'adhésion à la fréquence promise en pointe (mois courant)	%	85,1	Cible à venir	-	
	TA - Taux de ponctualité	%	90,7	85,0	89,2	
	TA - Taux de livraison des déplacements	%	103,2	100,0	103,3	
Innover et viser l'efficacité et la performance	Taux de réalisation des invest. en projets autorisés	%	103,9	85,0	85,2	

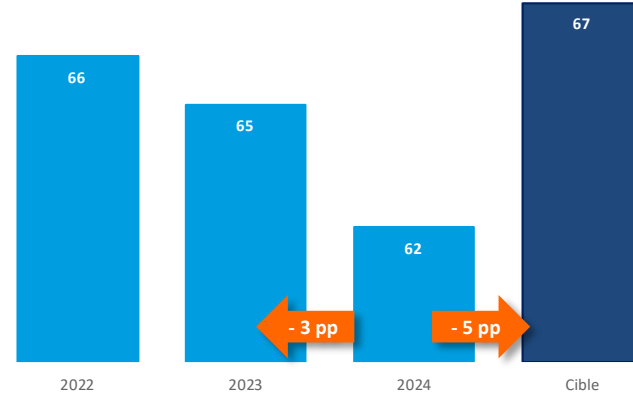
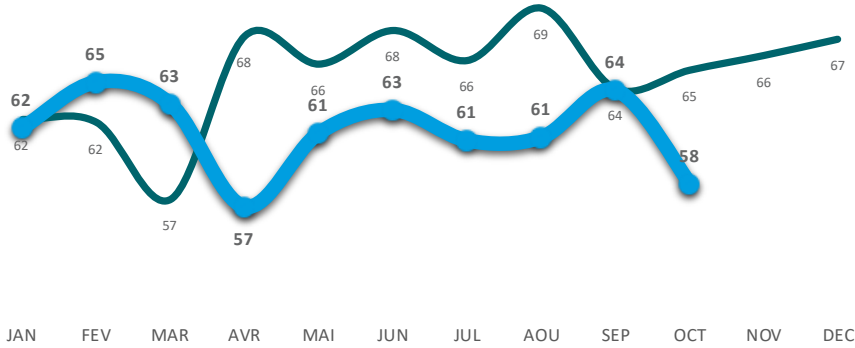
# Taux d'absentéisme

En %

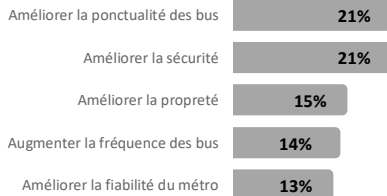


# Indice d'expérience client globale

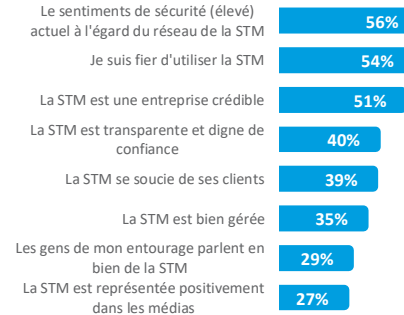
En %



— 2023 — 2024  
Suggestions d'amélioration

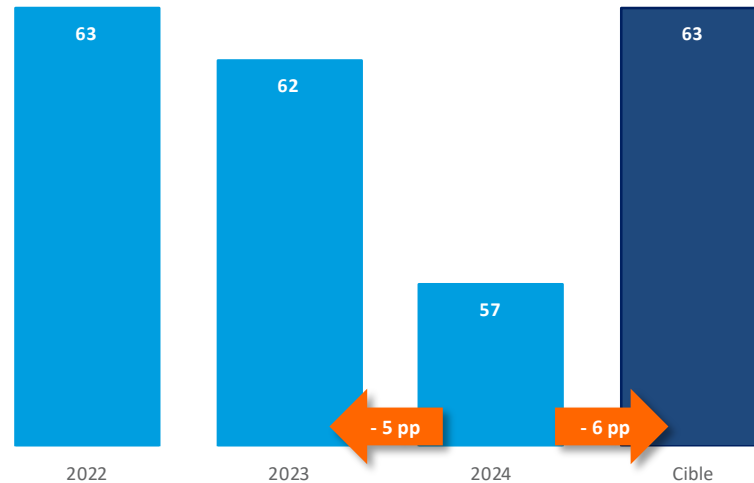
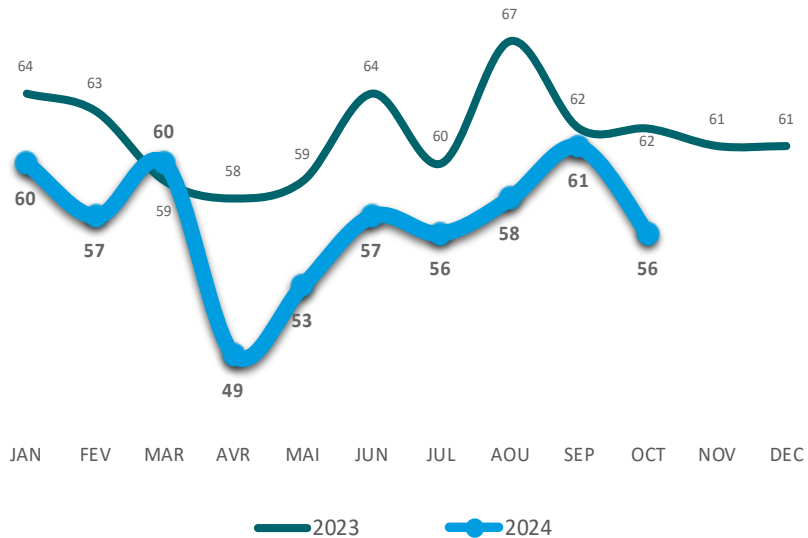


## Perceptions globales de la STM



# Indice de sentiment de sécurité

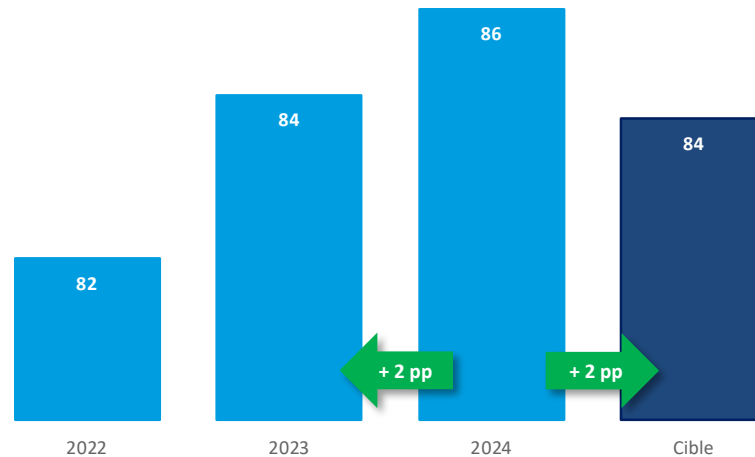
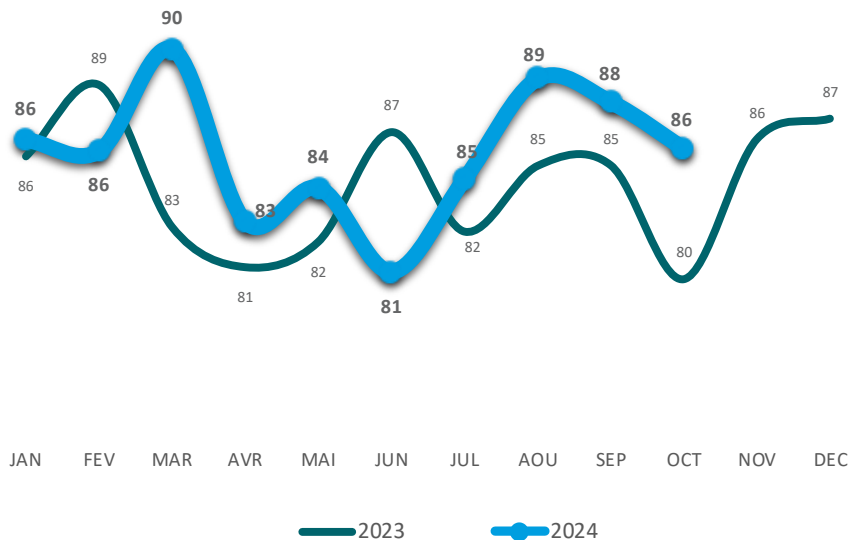
En %





# Indice de satisfaction client

En %

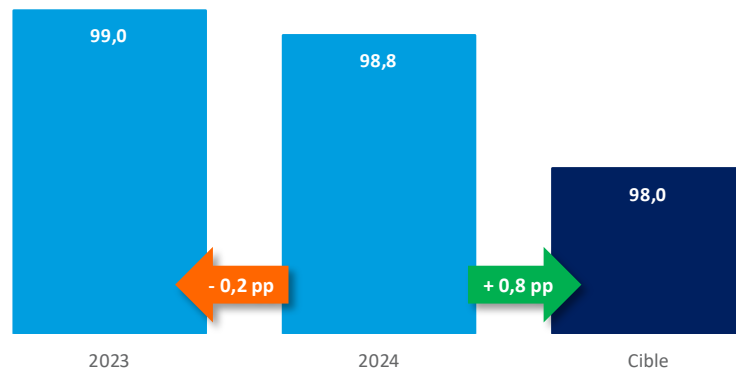
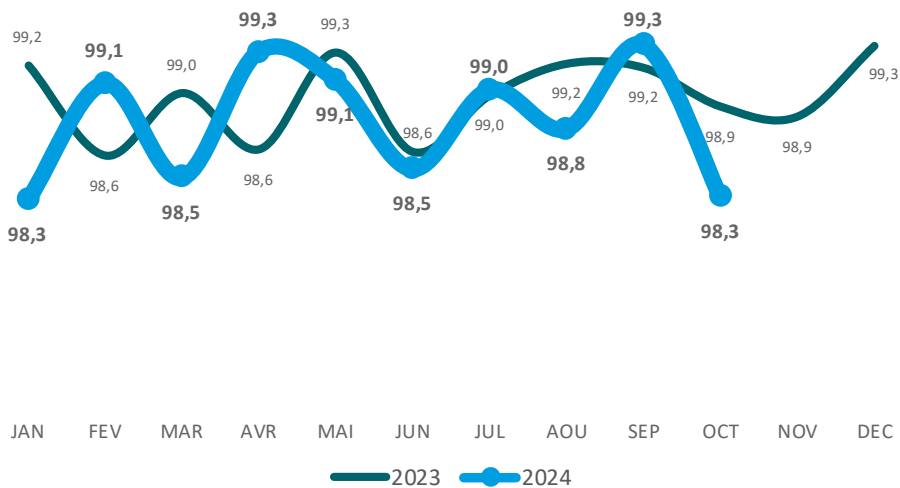




Métro

# Taux global de disponibilité des ascenseurs

En %

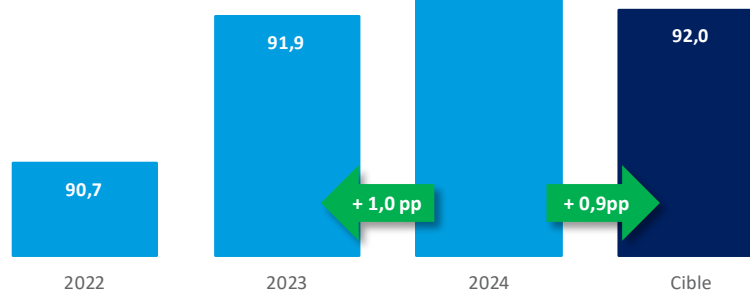
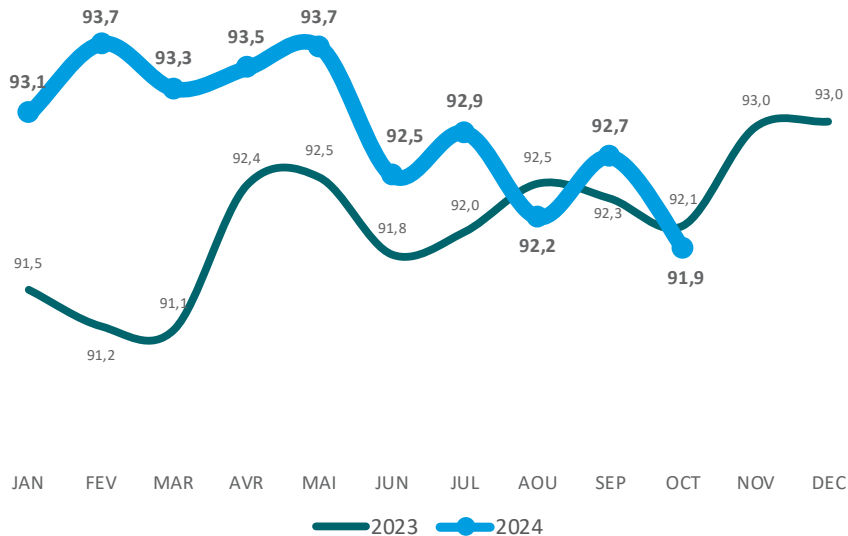




Métro

# Taux global de disponibilité des escaliers mécaniques

En %



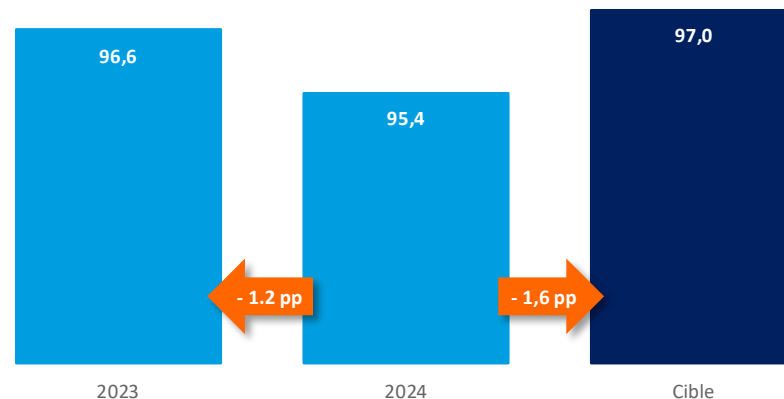
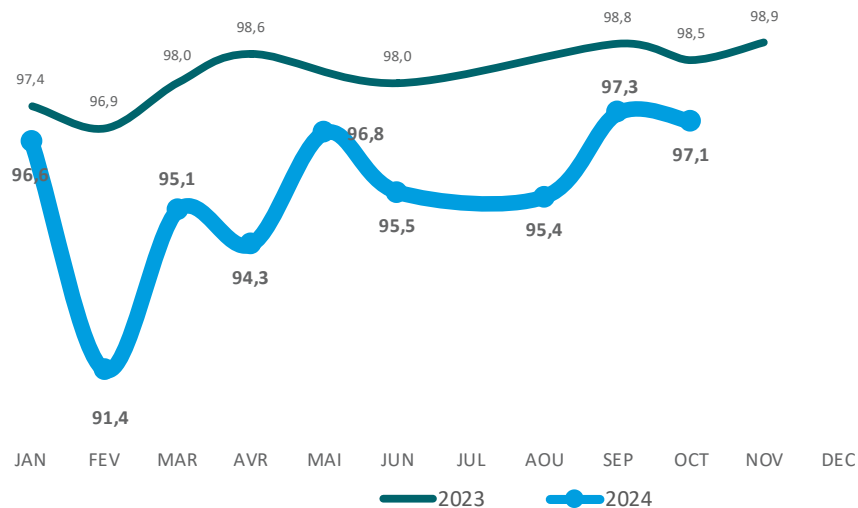




Bus

# Bus - Taux global de disponibilité des rampes avant

En %

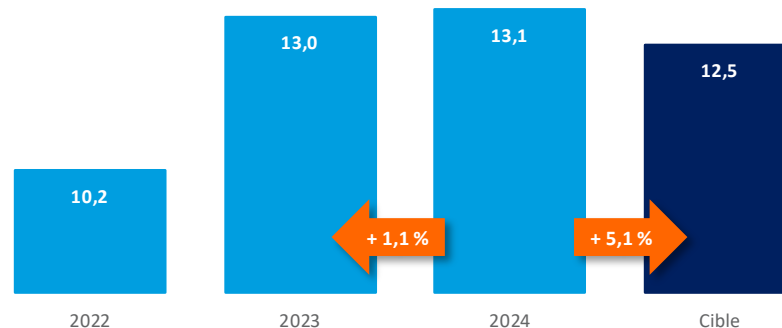
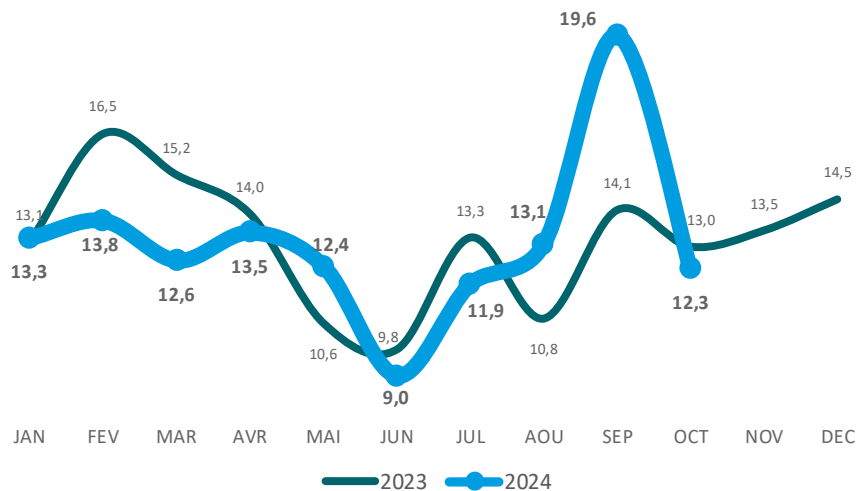




Métro

# Incidents de 5 minutes + par million de km

En nombre

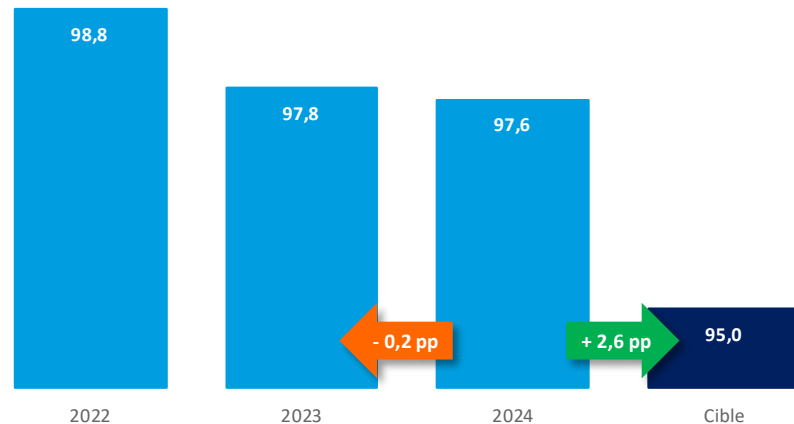
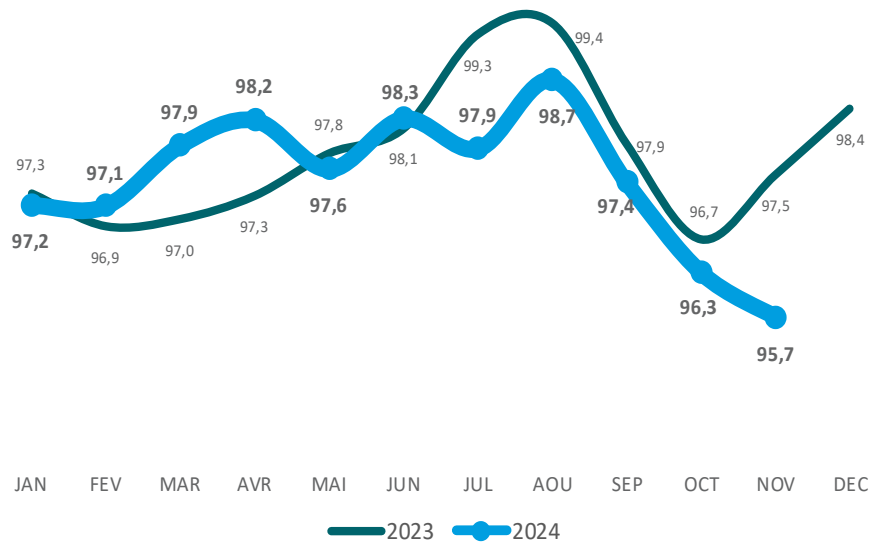




Métro

# Taux de respect de l'intervalle en pointe AM

En %

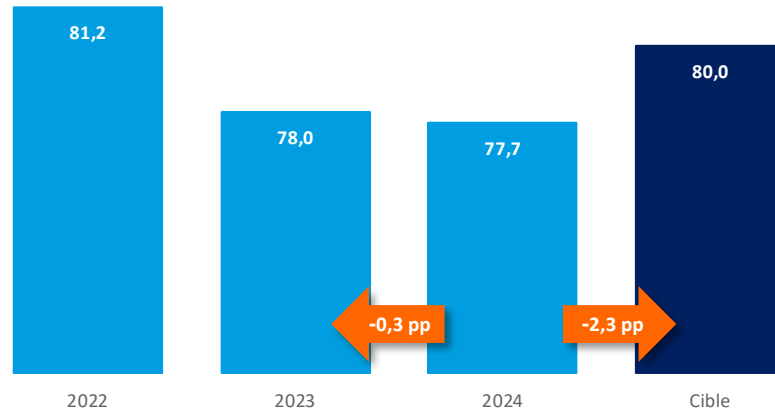
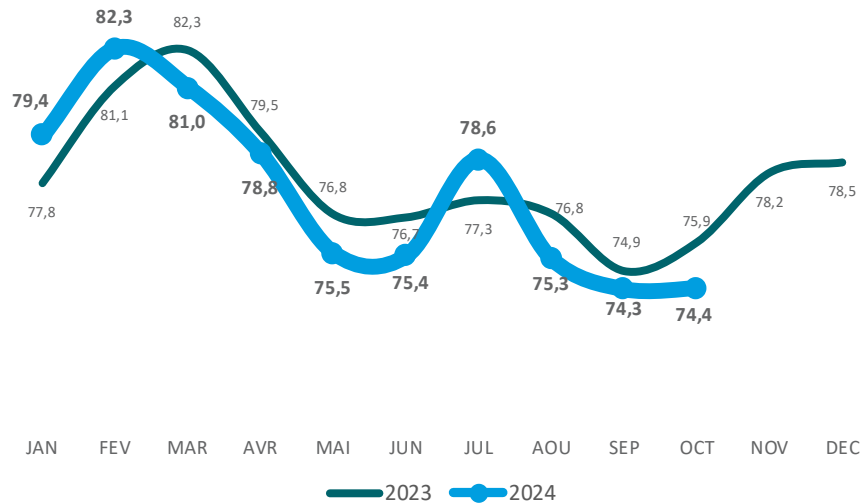




Bus

# Taux de ponctualité

En %

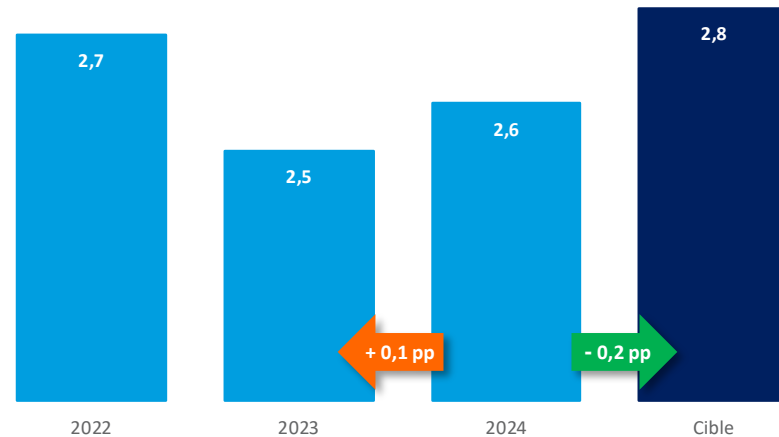
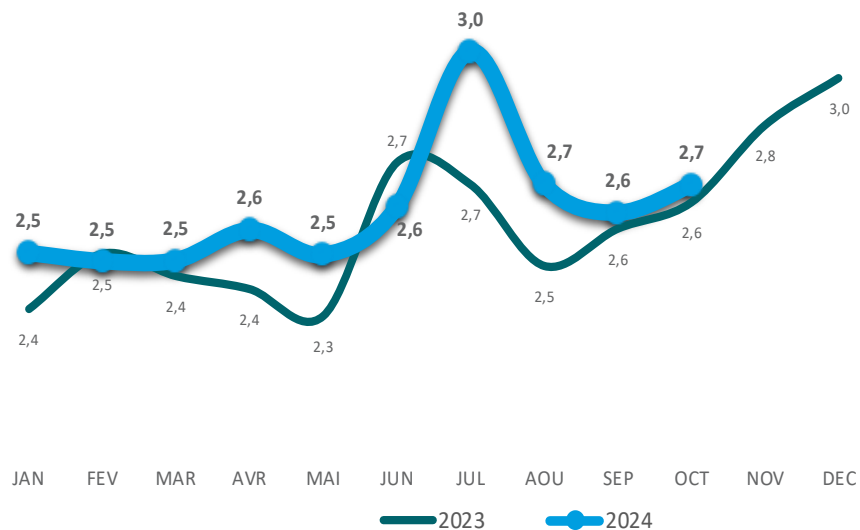




Bus

# Taux d'avances sur horaire

En %



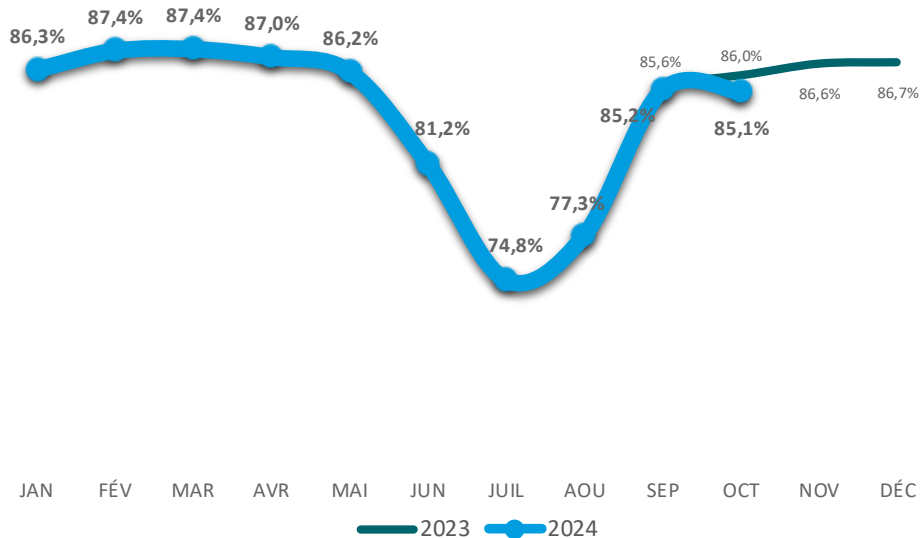


Bus

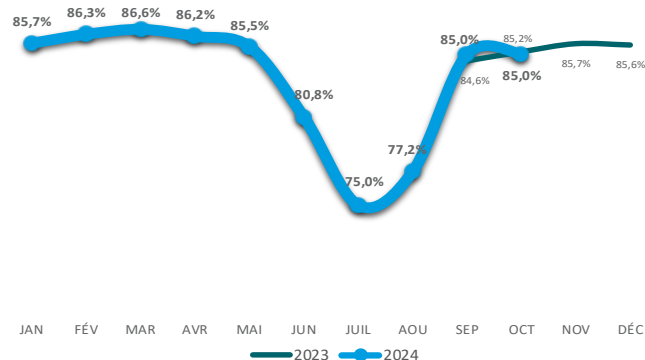
# Taux d'adhésion à la fréquence promise sur le réseau fréquent

En %

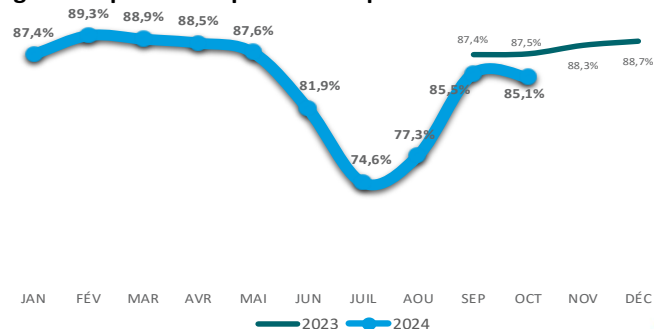
## Toutes les lignes du réseau fréquent



## Lignes fréquentes de 6h à 20h



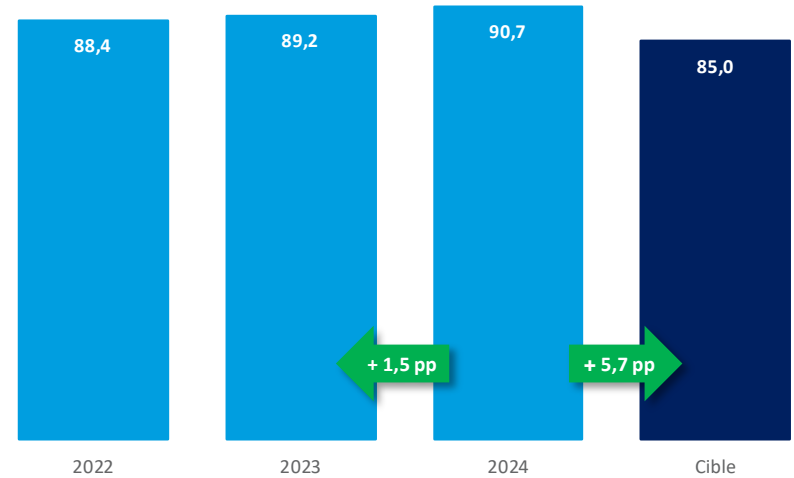
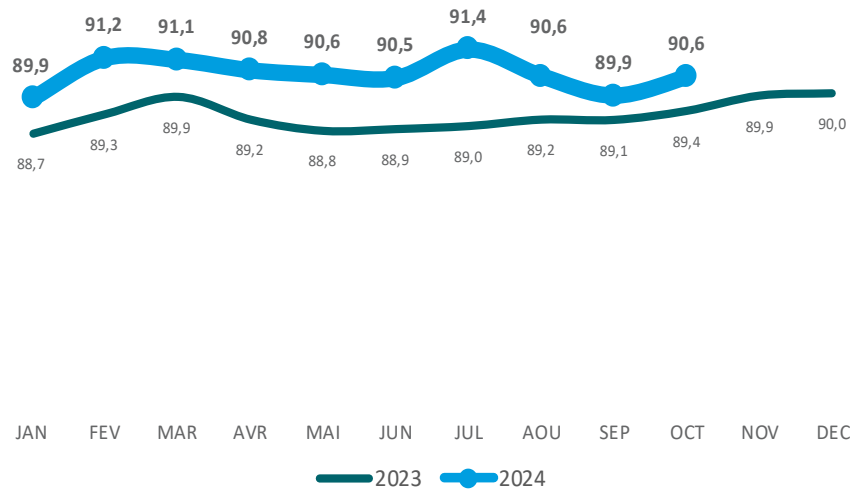
## Lignes fréquentes en périodes de pointe seulement





# Taux de ponctualité

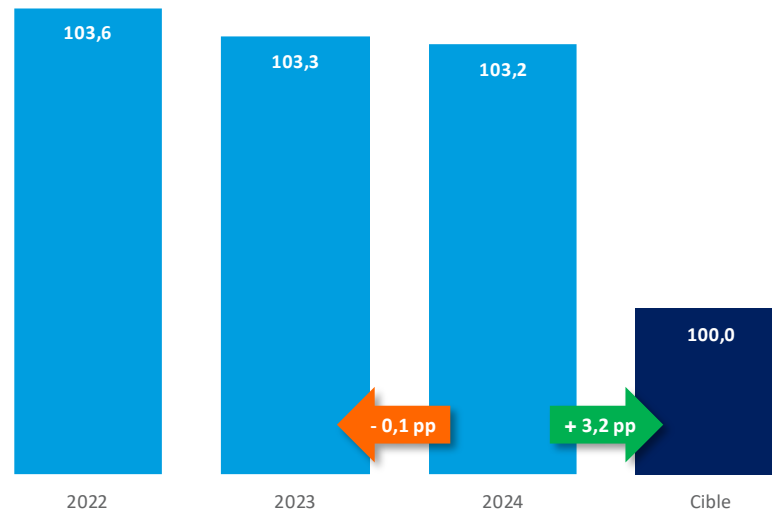
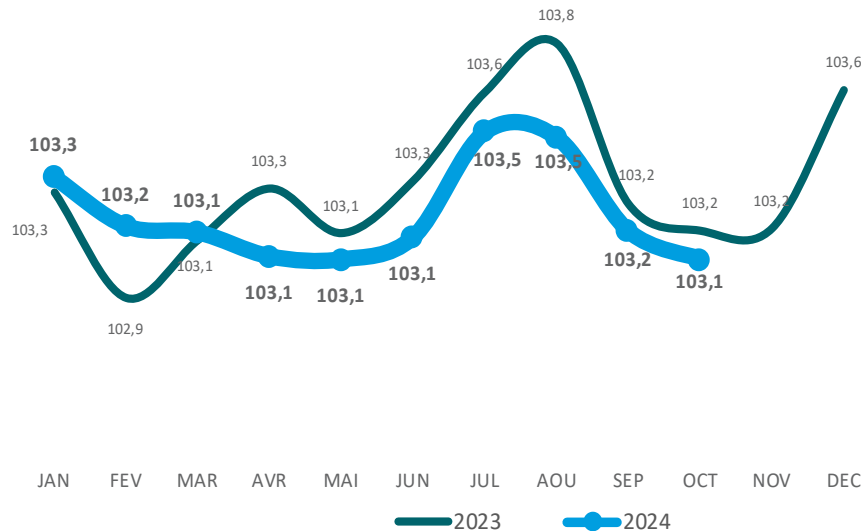
En %





# Taux de livraison des déplacements

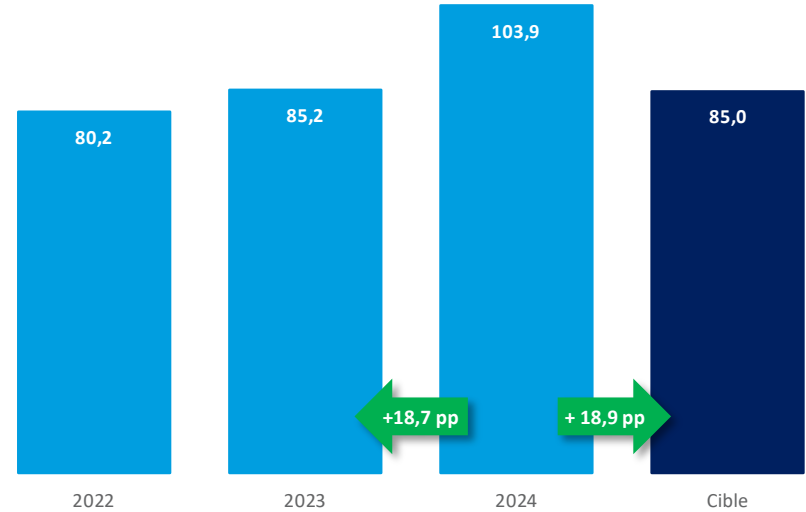
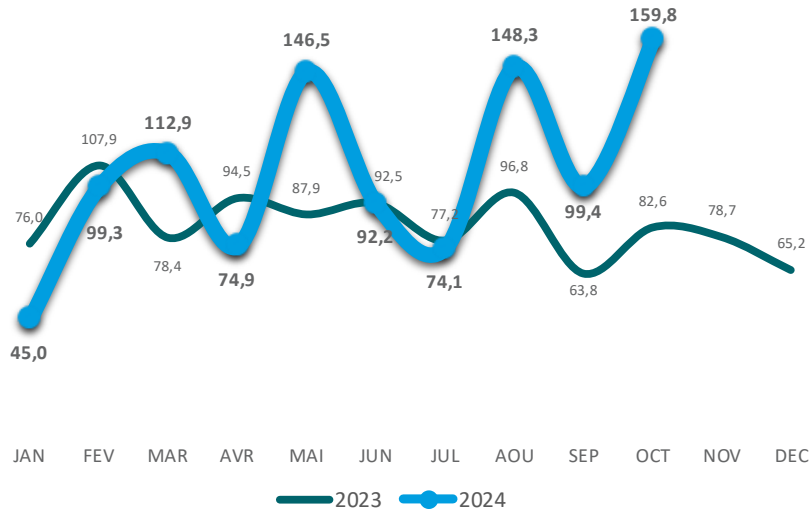
En % des déplacements réalisés par rapport au planifié la veille





# Taux de réalisation des projets

En %





# Lexique

(selon l'ordre de présentation)

# Définition des indicateurs présentés

Indicateurs	Définitions
Taux d'absentéisme	<p>Cet indicateur est relatif au calcul de l'absentéisme court terme (trois jours et moins) et long terme (plus de trois jours). Le taux d'absentéisme est un ratio des heures d'absentéisme sur les heures ouvrables.</p> <p>Les heures d'absentéisme comprennent les heures d'absence rémunérées des employés pour les trois causes suivantes : maladie, accident de travail et retard.</p> <p>Les heures ouvrables correspondent aux heures normales de prestation de travail. Les fêtes chômées et les jours de vacances sont exclus des heures ouvrables puisque ce ne sont pas des heures normales de prestation de travail (sauf pour les employés qui, pour des besoins opérationnels, travaillent lors des fêtes chômées).</p>
Indice d'expérience client globale	<p>Cet indicateur mesure la perception des clients quant à leur expérience globale avec la STM dans les 7 derniers jours selon une échelle en 3 points représentés par des émoticônes (visages content, neutre ou mécontent). Il représente le pourcentage des clients ayant choisi l'émoticône content.</p>
Indice du sentiment de sécurité	<p>Cet indicateur mesure la perception des clients par rapport à leur sentiment de sécurité actuel à l'égard du réseau de la STM. Il représente le pourcentage des clients ayant accordé une note élevée, soit de 8 et plus sur une échelle de 1 à 10 (1 - je ne me sens pas du tout en sécurité ; 10 - je me sens très en sécurité).</p>
Métro - Taux d'entassement en pointe AM et PM	<p>Proportion des passagers vivant une situation d'entassement en périodes de pointe dans le métro, en tenant compte de la durée des déplacements. Pour un train Azur, le seuil d'entassement est de plus de 1 068 passagers à bord, et pour un train MR-73 à 3 éléments, il est de plus de 990 passagers à bord (plus de 330 passagers par élément).</p>
Bus - Taux d'entassement en pointe AM et PM	<p>Proportion des passagers vivant une situation d'entassement en périodes de pointe sur le réseau bus, en tenant compte de la durée des déplacements. Pour un bus régulier, le seuil d'entassement est de plus de 50 passagers à bord, et pour un bus articulé, il est de plus de 78 passagers à bord.</p>

# Définition des indicateurs présentés

Indicateurs	Définitions
TA - Indice de satisfaction client	<p>Cet indicateur mesure la perception des clients du Transport adapté quant à leur expérience globale avec la STM lors de leur dernier déplacement. La mesure est basée sur les sondages téléphoniques auprès des clients du TA.</p> <p>L'indicateur est un ratio du nombre de répondants avec une expérience client positive sur le total des répondants. Un répondant est considéré avoir eu une expérience positive lorsqu'il donne une note de 8 et plus, sur un maximum de 10.</p>
Métro - Taux global de disponibilité des ascenseurs	<p>Ces indicateurs sont un ratio entre le temps de disponibilité réel des équipements (ascenseurs et escaliers mécaniques) et les heures d'ouverture du réseau métro, soit de 5h30 le matin à 1h30 la nuit suivante.</p>
Métro - Taux global de disponibilité des escaliers mécaniques	
Bus - Taux global de disponibilité des rampes avant	<p>Cet indicateur représente la proportion des essais de déploiement de rampe qui ont été réalisés avec succès. Chaque bus disponible pour le service clientèle (les bus immobilisés sont exclus) fait l'objet d'un essai de déploiement durant le mois.</p>
Métro - Incidents de 5 minutes + par million de km	<p>Cet indicateur est un ratio qui mesure la fiabilité du service du métro. Ici, les incidents sont des événements qui causent un arrêt de la circulation d'au moins un train.</p> <p>Pour ce ratio, on ne considère que les arrêts de service d'une durée de 5 minutes et plus sur une période donnée que l'on compare aux kilomètres parcourus par tous les trains sur la même période.</p>

# Définition des indicateurs présentés

Indicateurs	Définitions
Métro - Taux de respect de l'intervalle en pointe AM	<p>Cet indicateur mesure le nombre de départs de train, à tous les quais du réseau métro, qui ont respectés l'intervalle planifié entre deux départs et annoncé à la clientèle sur notre site web (section Horaires et plans).</p>
Bus - Taux de ponctualité	<p>Ces indicateurs représentent l'adhésion à l'horaire des bus à des points de repère désignés du réseau de la STM. Les heures de passage de tous les bus aux points de repère, ce qu'on appelle des observations, sont comparées à l'heure de passage planifiée .</p> <p>Chaque observation qui se trouve dans une plage comprise entre une minute d'avance et trois minutes de retard, est une observation à l'heure . Le taux de ponctualité est un ratio des observations à l'heure sur la totalité des observations pour une période donnée.</p>
Bus - Taux d'avances sur horaire	<p>De la même manière, chaque observation qui devance l'heure planifiée de plus d'une minute est une observation en avance. Le taux d'avance est un ratio des observations en avance sur la totalité des observations pour une période donnée .</p>
Bus - Taux d'adhésion à la fréquence promise en pointe	<p>Cet indicateur représente la proportion des arrêts dont les passages entre deux voyages consécutifs d'une même ligne-direction respectent un intervalle de 12 minutes et moins.</p>

# Définition des indicateurs présentés

Indicateurs	Définitions
TA - Taux de ponctualité	<p>Cet indicateur calcule le respect de la plage d'embarquement annoncé aux clients du TA lors de la réservation du déplacement. Cette plage est d'une durée de 30 minutes.</p> <p>En se basant sur les données GPS des véhicules (minibus STM et taxis), on compare l'heure d'arrivée d'un véhicule au point d'embarquement à la plage d'embarquement prévue. Si l'arrivée du véhicule se situe entre 5 minutes avant le début de la plage et la fin de la plage prévue, l'embarquement est à l'heure. Le taux de ponctualité est un ratio des embarquements à l'heure sur la totalité des embarquements pour une période donnée.</p>
TA - Taux de livraison des déplacements	<p>Cet indicateur représente la capacité du TA à accepter les demandes de déplacement, y compris des demandes reçues le jour même et qui représentent un défi d'optimisation et de livraison de service. Le calcul exclu cependant les déplacements annulés par la STM pour des raisons hors de son contrôle.</p> <p>Le calcul tient compte des déplacements planifiés la veille, soit avant 21h la veille du déplacement, et des déplacements acceptés le jour même, auxquels on retranche les déplacements annulés par la STM. Le ratio final compare tous les déplacements réalisés aux déplacements planifiés la veille. Comme la comparaison se fait uniquement sur la base de la planification de la veille et comme le TA accepte des déplacements le jour même, il est possible que le taux soit plus grand que 100 %.</p>
Taux de réalisation des invest. en projets autorisés	<p>Cet indicateur mesure le taux de réalisation des projets selon les coûts. Le taux de réalisation des investissements est un ratio correspondant aux coûts réels des projets ayant obtenu l'approbation de leur financement, dit autorisé, pour une période donnée sur les coûts planifiés dans le Programme d'immobilisation pour la même période.</p>