

Indicateurs des Priorités 2026

Au 31 juillet 2026

Présentation au CODIR

31 août 2026



Contexte

- Ce rapport inclut les indicateurs identifiés comme prioritaires par le CODIR pour 2026.
- Le cycle de l'indicateur « Suivi de l'utilisation des crédits annuels PITC » est d'avril à mars et non l'année calendaire. Le résultat représente l'utilisation prévue au 31 mars 2027
- Taux de réalisation de projets : nous sommes en attente de la confirmation pour pivoter au « Taux de réalisation de projets ajusté ». L'ancien indicateur n'est plus calculé par les Finances.
- L'historique n'est pas disponible pour les indicateurs suivants :
 - Niveau de connaissance des actifs (NCA);
 - Santé globale des projets;
 - Pistes d'économies;
 - Suivi de l'utilisation des crédits annuels PITC.
- Le cercle vert (●) indique que l'indicateur atteint ou dépasse sa cible/le résultat de l'année précédente. Le losange orange (◆) indique que la cible n'a pas été atteinte/la valeur de l'année courante est en deçà de celle de l'année précédente.

Sommaire exécutif – Priorités 2026

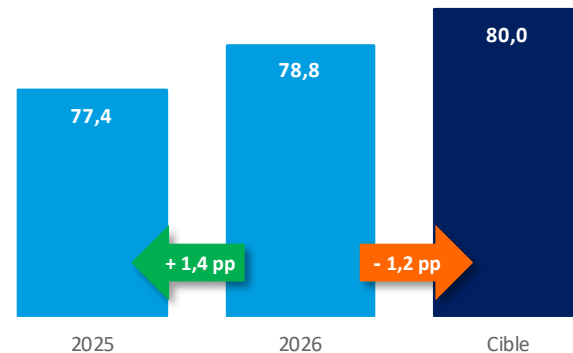
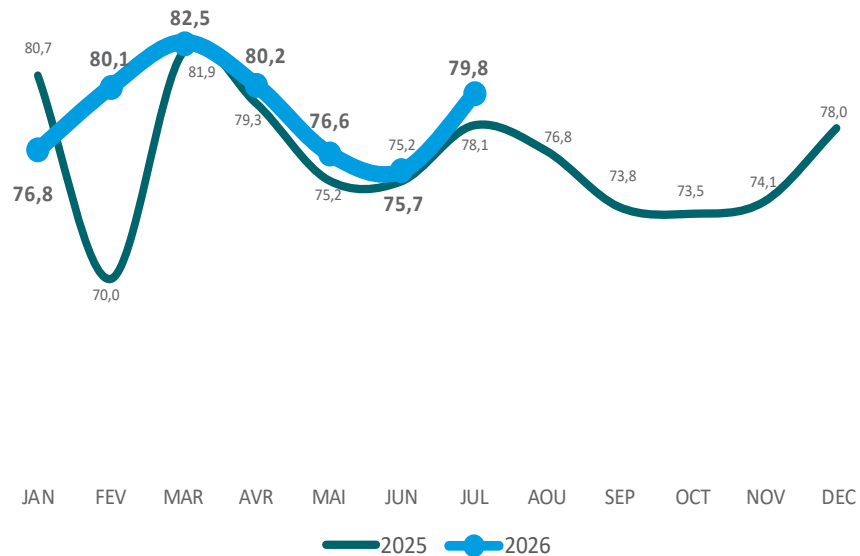
Indicateurs	Priorité	Unité	Cumul au 31 juillet 2026	Cible		Cumul au 31 juillet 2025		Fréquence
Bus - Taux de ponctualité	Améliorer la ponctualité Bus tout en poursuivant la transition vers l'électrification du réseau de surface et en maintenant la fiabilité de la flotte vieillissante	%	78,8	80,0		77,4		Mensuelle
Bus - Taux d'adhésion à la fréquence promise sur le réseau bus fréquent		%	88,1	87,0		88,1		Mensuelle
BUS - Taux de requis bus en pointe AM		%	93	100		100		Mensuelle
Métro - Incidents de 5 minutes + par million de km	Maintenir la fiabilité du service Bus et Métro	Nb	13,5	12,0		11,9		Mensuelle
Métro - Distance moyenne parcourue entre 2 arrêts de service de 5 min + (MDBF)		Nb	572 848	600 000		727 407		Mensuelle
MDBF MPM-10		Nb	2 104 211	1 500 000		2 313 141		Mensuelle
MDBF MR-73		Nb	147 131	175 000		198 829		Mensuelle
Bus - Distance moyenne parcourue entre deux pannes techniques (MDBF)		Nb	4 628	4 900		5 043		Mensuelle
Indice de fiabilité des informations clients	TA: Maintenir l'offre de service du zéro refus et compléter l'évolution du modèle d'affaires	%	74,0	73,0		73,7		Mensuelle
Taux d'absentéisme		%	12,35	10,00		11,41		Mensuelle
TA - Indice de satisfaction client		%	88	86		89		Mensuelle
TA - Taux de ponctualité		%	92,5	87,0		92,1		Mensuelle
TA - Taux de livraison des déplacements		%	103,4	100,0		103,2		Mensuelle
Taux de réalisation des invest. en projets autorisés (cumul à février)	Maintenir nos infrastructures critiques pour le fonctionnement sécuritaire du réseau	%	62,9	90,0		106,4		Mensuelle
Niveau de connaissance des actifs (NCA)		%		à venir				Ponctuelle
Santé globale des projets		%	80	80				Mensuelle
Indice du sentiment de sécurité	Métro : Assurer la livraison du service tout en améliorant le sentiment de sécurité	%	44	58		45		Mensuelle
Indice de satisfaction clientèle sur la propreté métro		%	40	44		41		Mensuelle
Pistes d'économies (juin)	Réaliser le plan 56 M\$ et développer une culture de performance	Nb	50	56				Mensuelle
Suivi de l'utilisation des crédits annuels PITC (2026-2027)		Nb	273,51	370,51				Mensuelle



Bus

Taux de ponctualité

En %



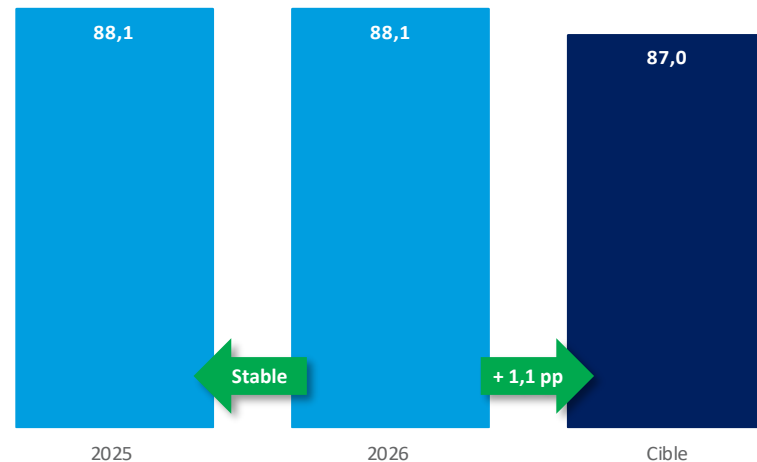
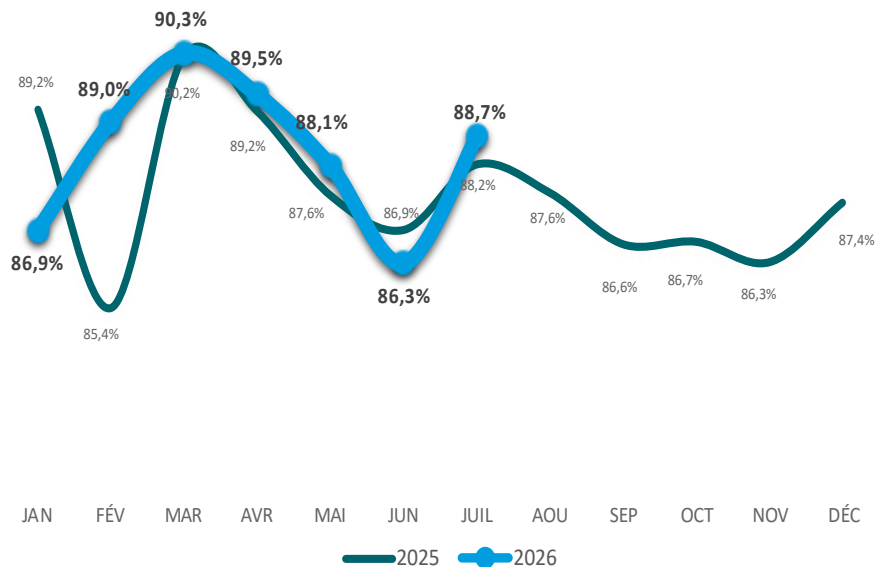
Consultez le rapport Power Bi [Taux de ponctualité et d'avance bus](#)



Bus

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

En %

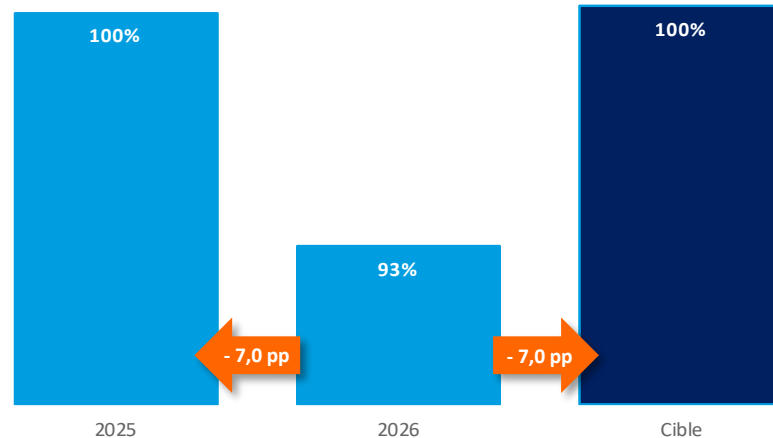
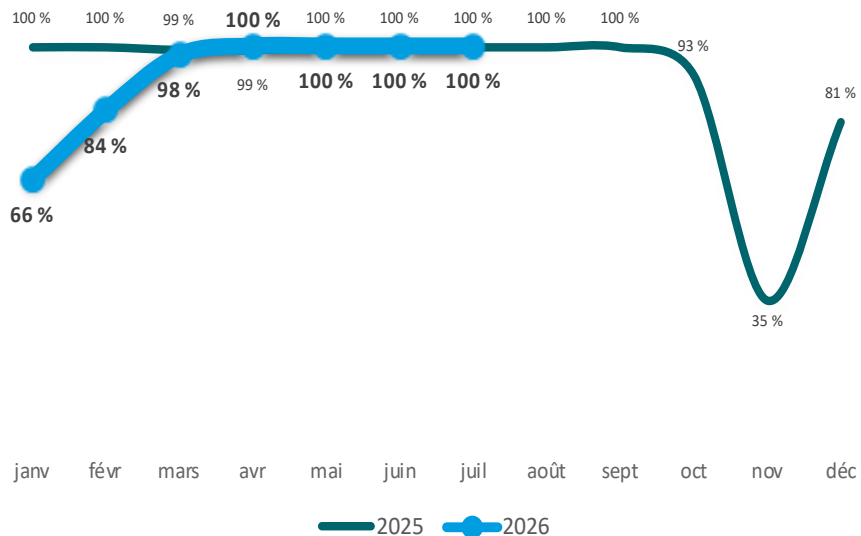




Bus

Taux requis d'autobus en pointe AM

En %



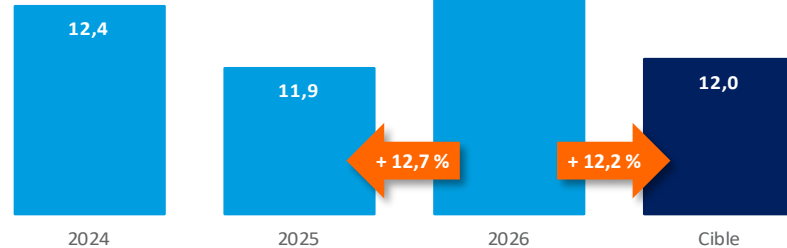
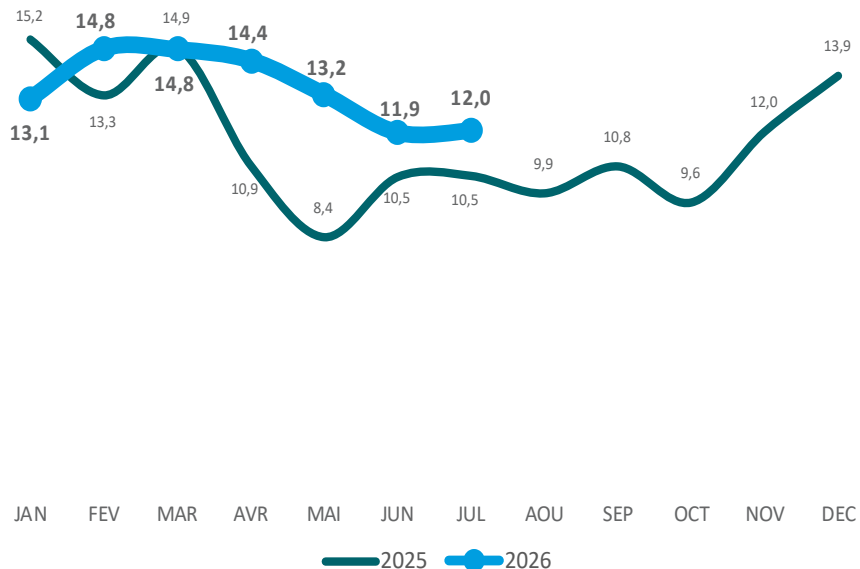
Consultez le rapport Power Bi [Bus disponibles vs requis](#)



Métro

Incidents de 5 minutes + par million de km

En nombre



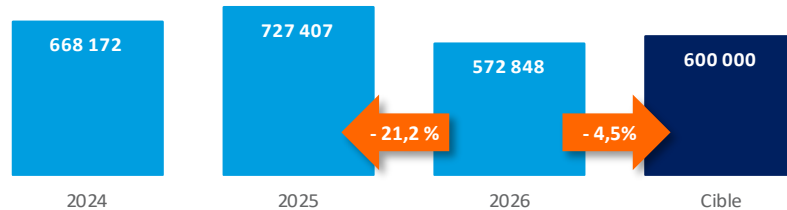
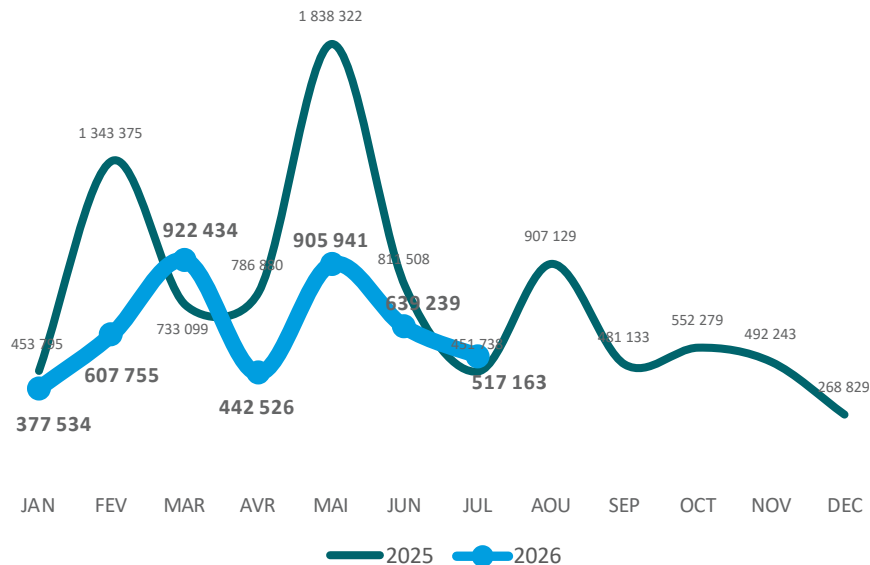
Consultez le rapport Power Bi [Incidents métro](#)



Métro

Distance moyenne parcourue entre 2 arrêts de service du matériel roulant de 5 min + (MDBF matériel roulant)

en km



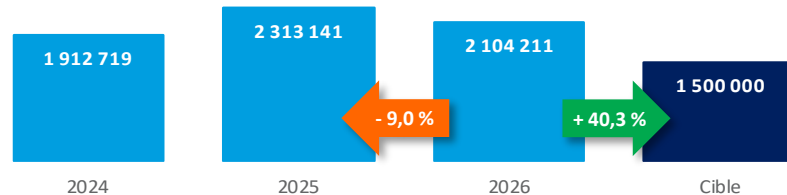
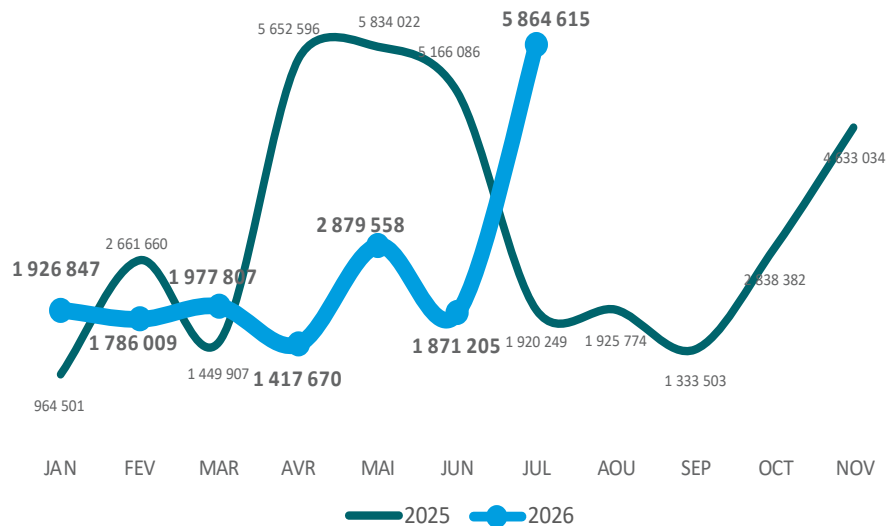
Consultez le rapport Power Bi [MDBF Métro](#)



Métro

MDBF MPM-10

en km



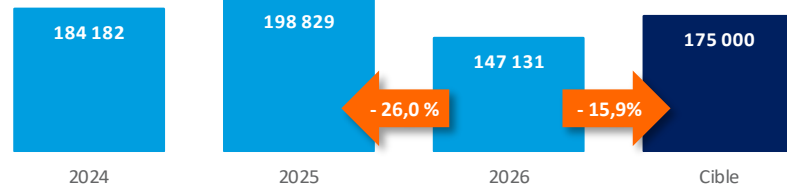
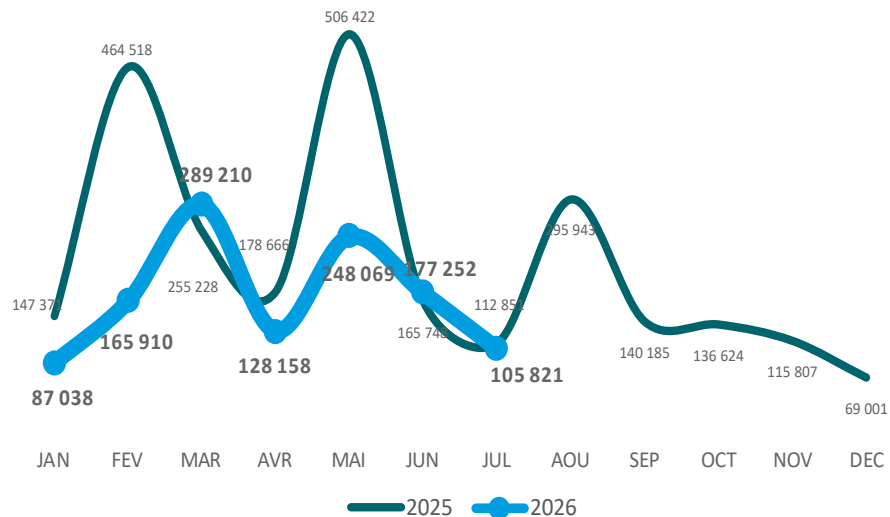
Consultez le rapport Power Bi [MDBF Métro](#)



Métro

MDBF MR-73

en km



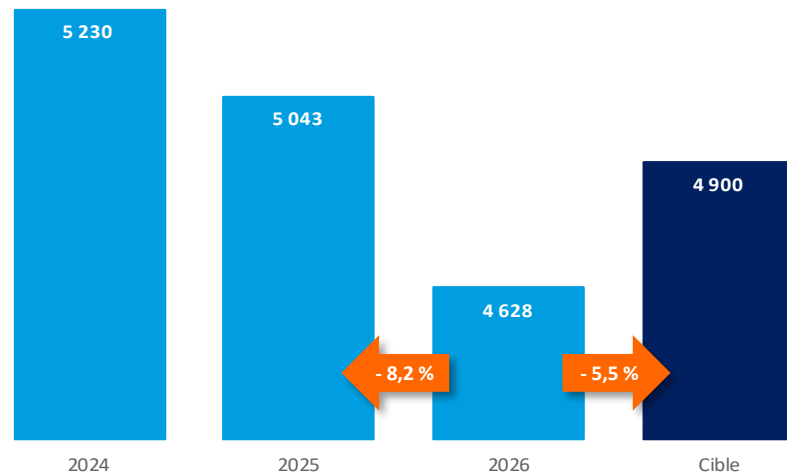
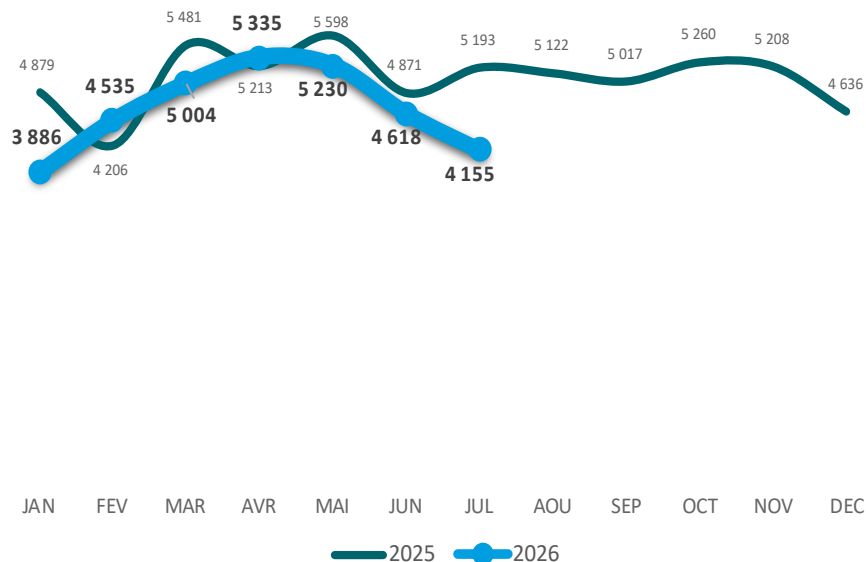
Consultez le rapport Power Bi [MDBF Métro](#)



Bus

Distance moyenne parcourue entre deux pannes techniques (MDBF)

en km



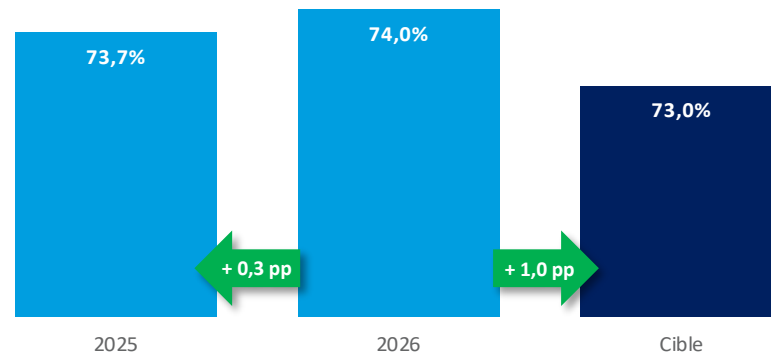
Consultez le rapport Power Bi [MDBF Bus](#)



Bus

Indice de fiabilité des informations clients

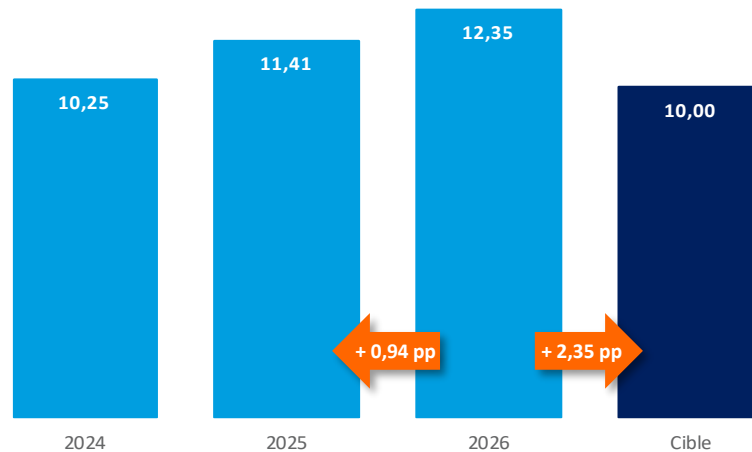
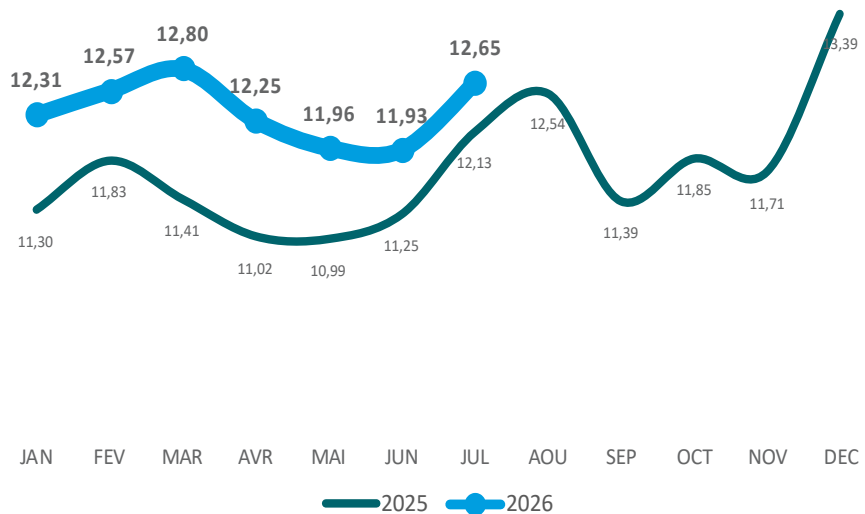
En %



Consultez le rapport Power Bi [Fiabilité Informations clients](#)

Taux d'absentéisme

En %

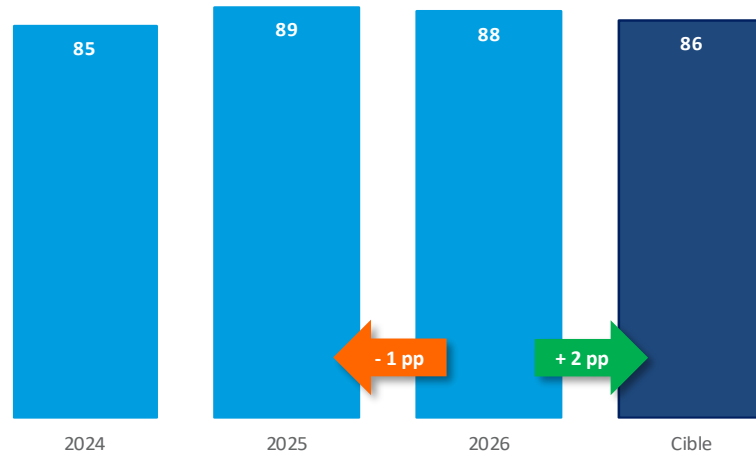
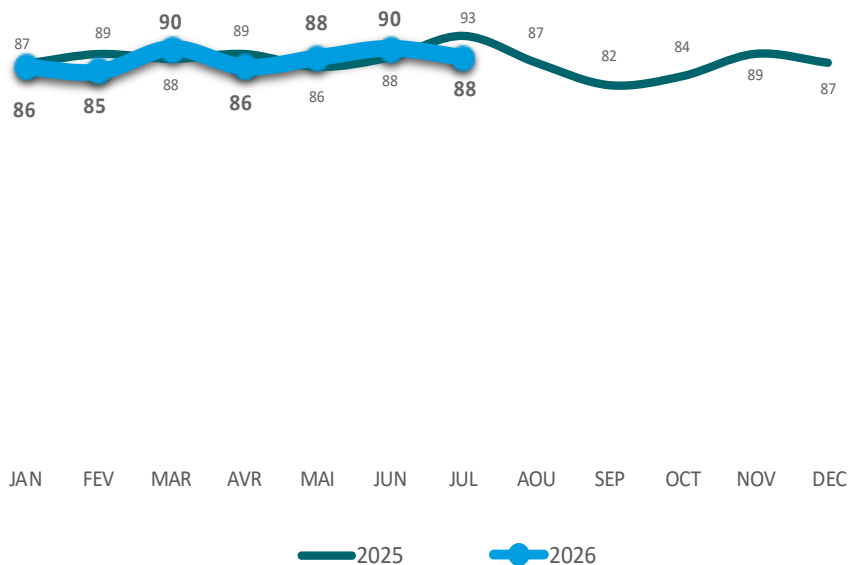


Consultez le rapport Power Bi [Taux d'absentéisme](#)



Indice de satisfaction client

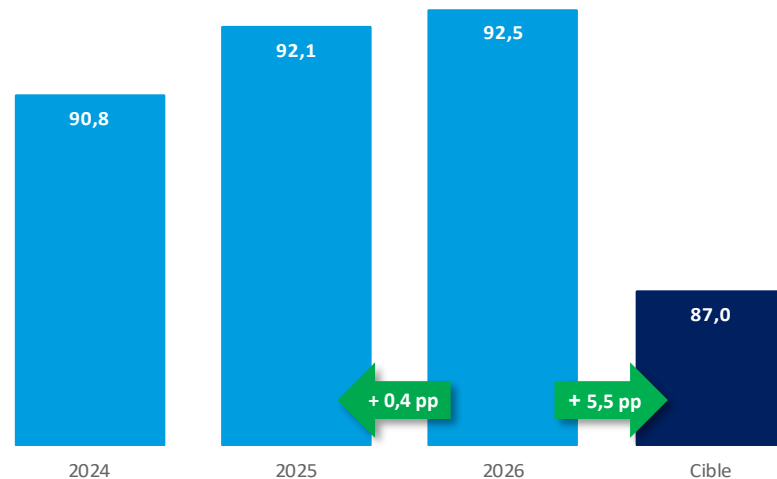
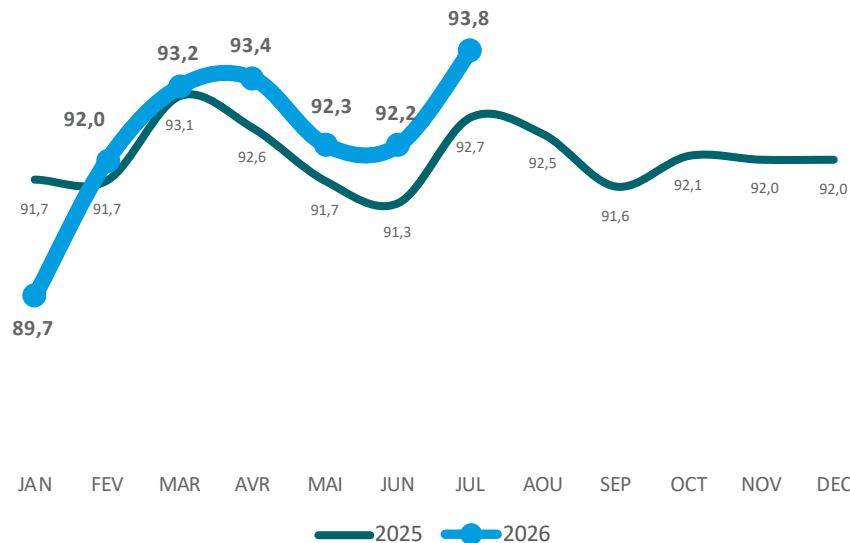
En %





Taux de ponctualité du transport adapté

En %

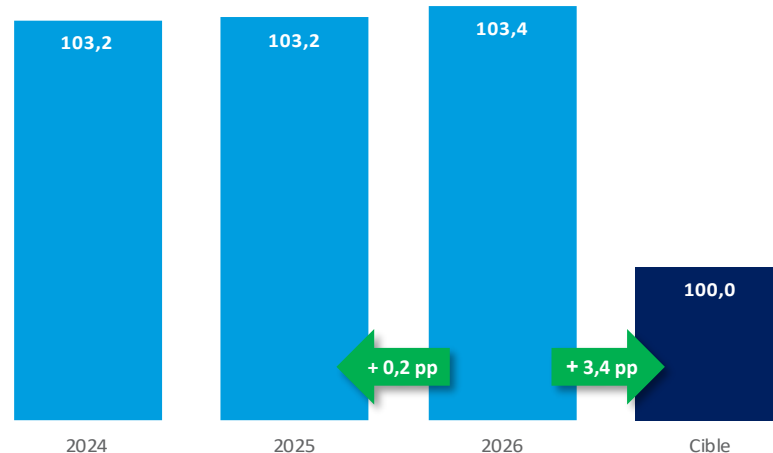
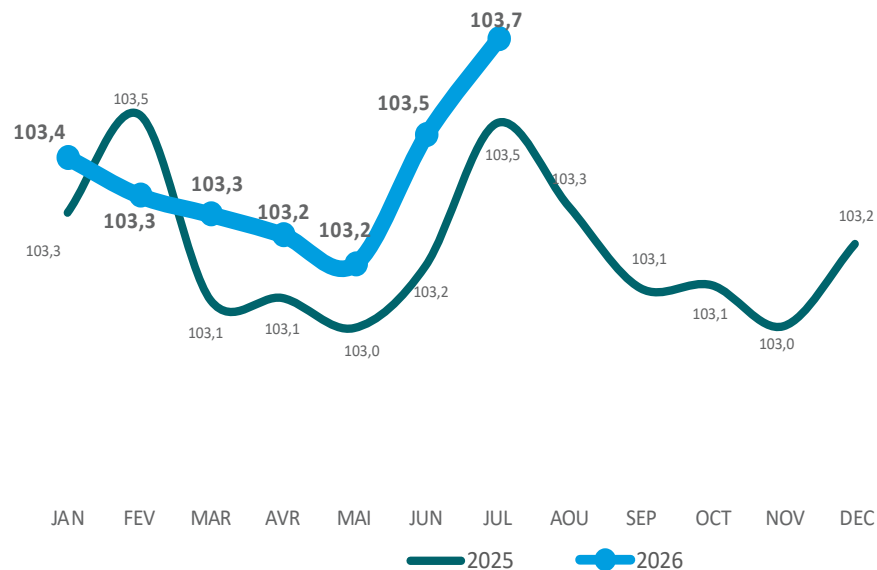


Consultez le rapport détaillé [Taux de ponctualité à l'embarquement TA](#)



Taux de livraison des déplacements

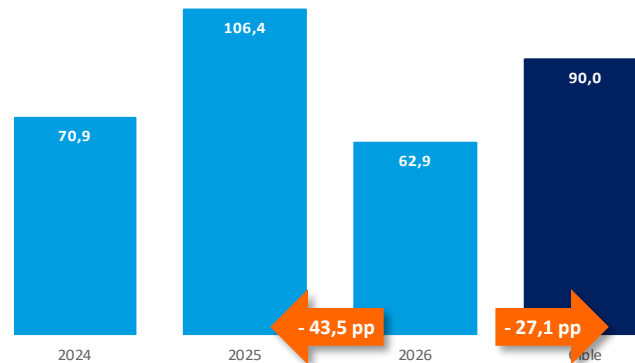
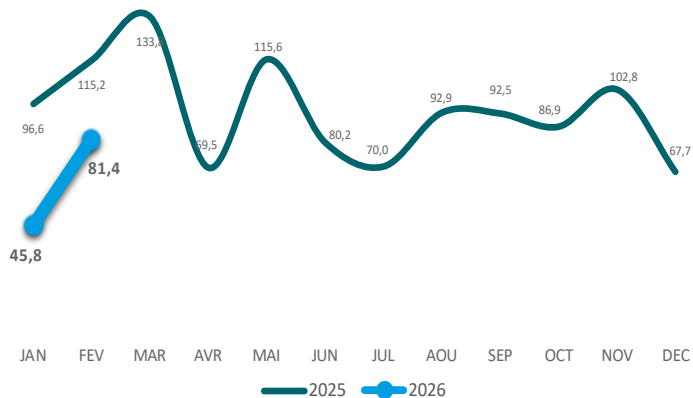
En % des déplacements réalisés par rapport au planifié la veille



Consultez le rapport Power Bi [Taux de livraison des déplacements du TA](#)

Taux de réalisation des projets

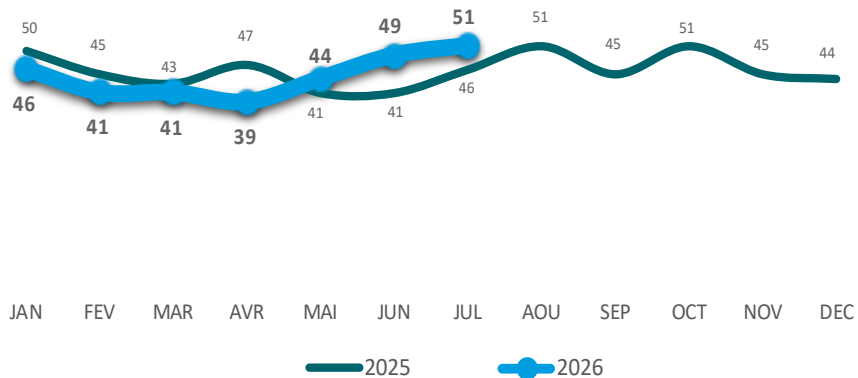
En %



Nous sommes en attente de la confirmation pour pivoter au « Taux de réalisation de projets ajusté ».
L'ancien indicateur n'est plus calculé par les Finances.

Indice de sentiment de sécurité

En %



- 1 pp

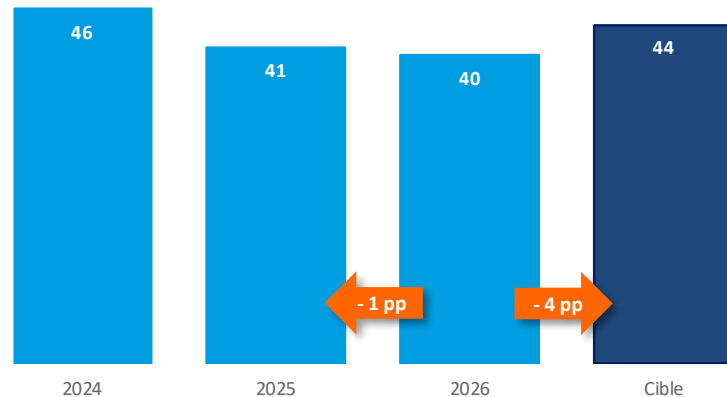
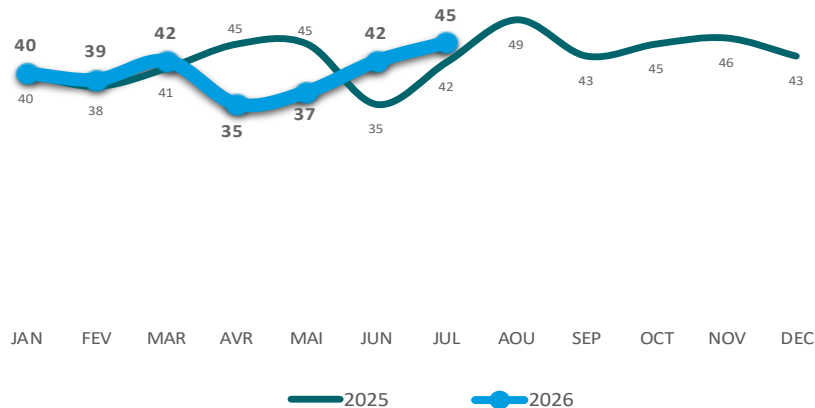
- 14 pp



Métro

Indice de propreté métro

En %



Raisons d'insatisfaction

Les voitures de métro étaient sales **64%**

Les stations de métro étaient sales **54%**

Les quais du métro étaient sales **45%**

Lexique

(selon l'ordre de présentation)

Définitions des indicateurs présentés

Indicateurs	Définitions
Bus - Taux de ponctualité	L'indicateur représente 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 . 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.
BUS - Taux de requis bus en pointe AM	L'indicateur mesure le pourcentage de sorties des centres de transport de la période de pointe AM pour lesquelles le nombre de bus disponibles était supérieur ou égal au nombre requis,
Bus - Taux d'adhésion à la fréquence promise en pointe	Cet indicateur représente le respect des intervalles des lignes fréquentes en fonction de l'intervalle planifié, selon trois catégories : 5 minutes et moins, 6 à 10 minutes et 11 à 12 minutes
Métro - Incidents de 5 minutes + par million de km	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. 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.
Métro - Distance moyenne parcourue entre 2 arrêts de service de 5 min + (MDBF)	L'indicateur représente la fiabilité du matériel roulant du métro. Il mesure la distance moyenne parcourue en kilomètres du métro entre deux arrêts de services de 5 minutes et plus causés par le matériel roulant.
Bus - Distance moyenne parcourue entre deux pannes techniques (MDBF)	L'indicateur représente la fiabilité des autobus. Il mesure la distance moyenne mesuré en km que parcourt un véhicule entre deux signalements en service consécutifs pour défectuosité mécanique.

Définitions des indicateurs présentés

Indicateurs	Définitions
Indice de fiabilité des informations clients	L'indicateur mesure la précision des prédictions d'arrivée estimée en temps réel pour les bus. Une prédiction est dite précise si l'écart (arrivée réelle - heure prédite) respecte les seuils définis pour le moment identifié. Ce calcul est basé sur une méthodologie commune destinée à mesurer l'exactitude des prédictions d'heure d'arrivée pour les transports publics, (la méthodologie est détaillée sur le site ETA accuracy benchmark) .
Taux d'absentéisme	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. Les heures d'absentéisme comprennent les heures d'absence rémunérées des employés pour les trois causes suivantes : maladie, accident de travail et retard. 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).
TA - Indice de satisfaction client	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. 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.
TA - Taux de ponctualité	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. 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.

Définitions des indicateurs présentés

Indicateurs	Définitions
TA - Taux de livraison des déplacements	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. Le calcul tient compte des déplacement 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 %.
Indice d'expérience client globale	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.
Taux de réalisation des invest. en projets autorisés	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.
Indice du sentiment de sécurité	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).