

Principaux indicateurs et résultats au 31 mars 2020



Présentation au CA
6 mai 2020



Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 mars 2020

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2020	Cible 2020		2019	
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison (km)	%	99,2	99,9	■	100,5	■
		Bus – Taux de livraison (km)	%	99,36	99,40	■	97,60	●
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	0,934	1,116	■	1,030	■
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	1 324	-		1 314	■
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	286	-		231	■
		Méto – Incidents + 5 min. par million de km	Nb	12,5	10,5	■	10,4	■
		Bus – Ponctualité	%	81,8	78,0	●	78,8	●
		TA – Ponctualité	%	84,2	80,0	●	80,8	●
		STM – Plaintes	Nb	10 592	-		16 263	●
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	30,1	-		27,3	■
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	134	-		252	●
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,73	-		0,82	●

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 mars 2020

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2020	Cible 2020		2019	
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	%	88,1	82,0	●	84,2	●
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Méto – Offre de service (en millions)	Km	22,9	23,1	■	22,2	●
Bus – Offre de service (en millions)		Km	21,7	22,2	■	21,2	●	
Achalandage STM (déplacements)								
Calculé sur les revenus (en millions)		Nb	103,2	122,0	■	118,0	■	
Provenant des validations (en millions)		Nb	81,6	97,2	■	93,2	■	
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficiencia des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global)	%	8,80	8,50	■	8,78	■
		Excédent (en millions)	\$	0,1	0,0		3,0	
		TA – Coût complet par déplacements	\$	24,35	22,68	■	23,03	■

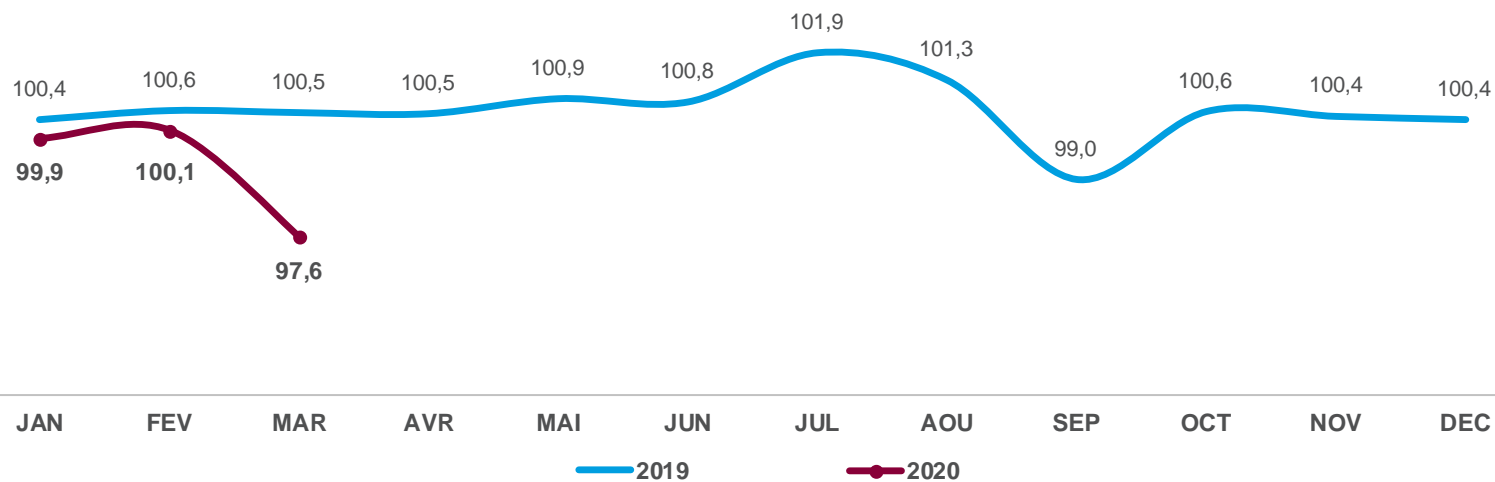


Principaux indicateurs STM

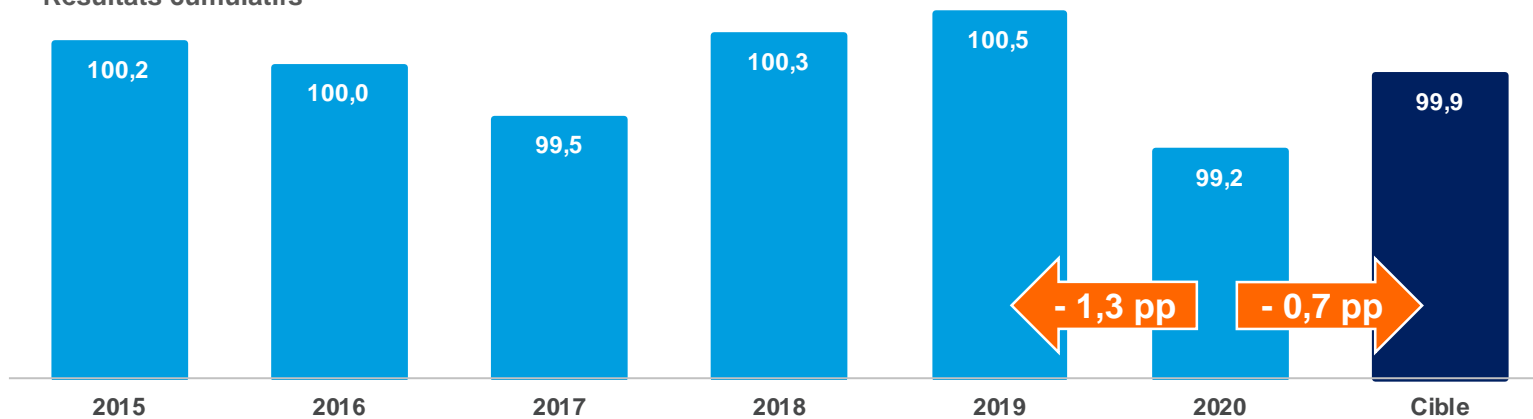
Méto - Taux de livraison

En %

Résultats au 31 mars



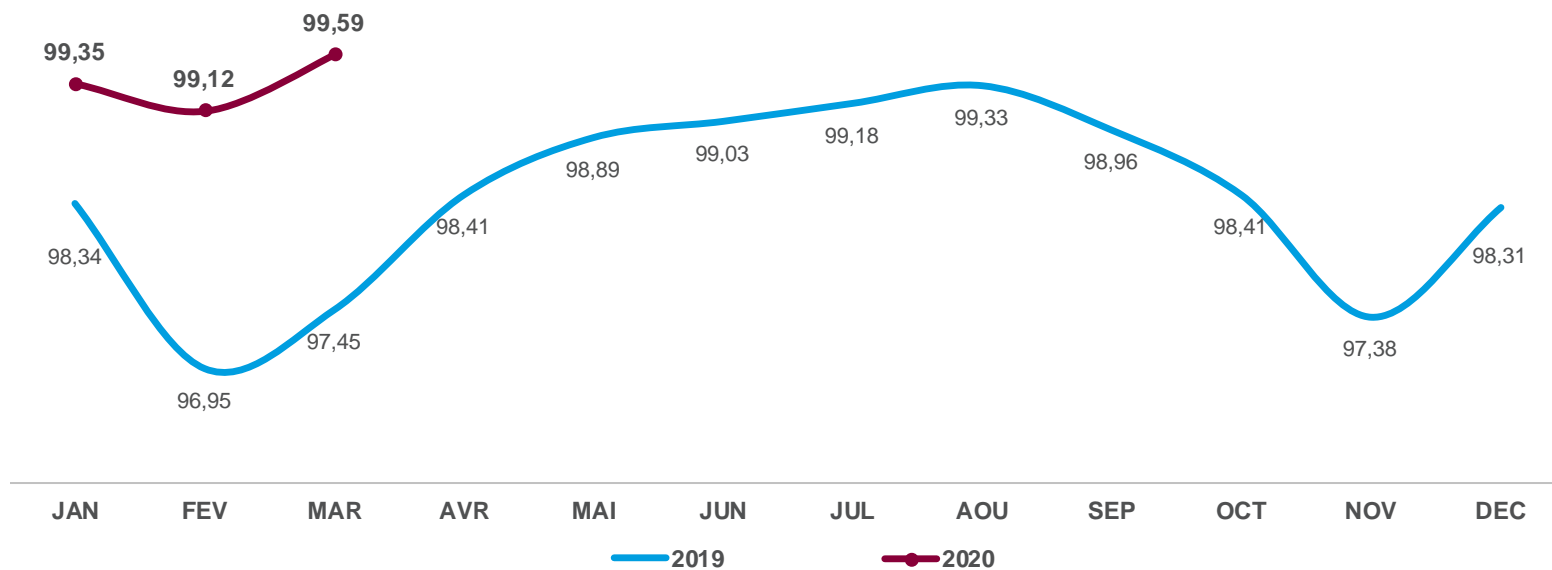
Résultats cumulatifs



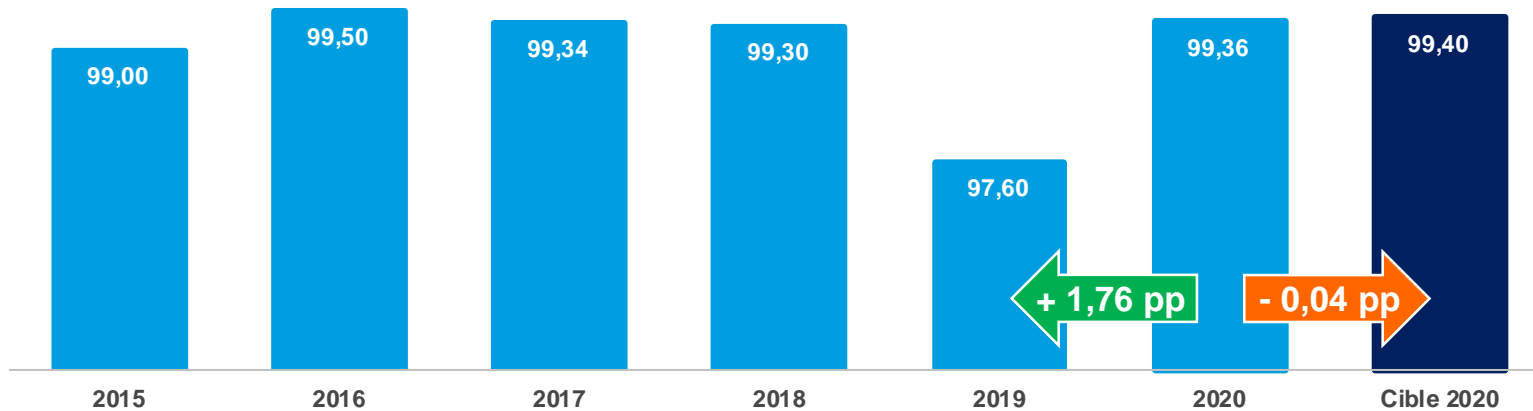
Bus - Taux de livraison

En %

Résultats au 31 mars



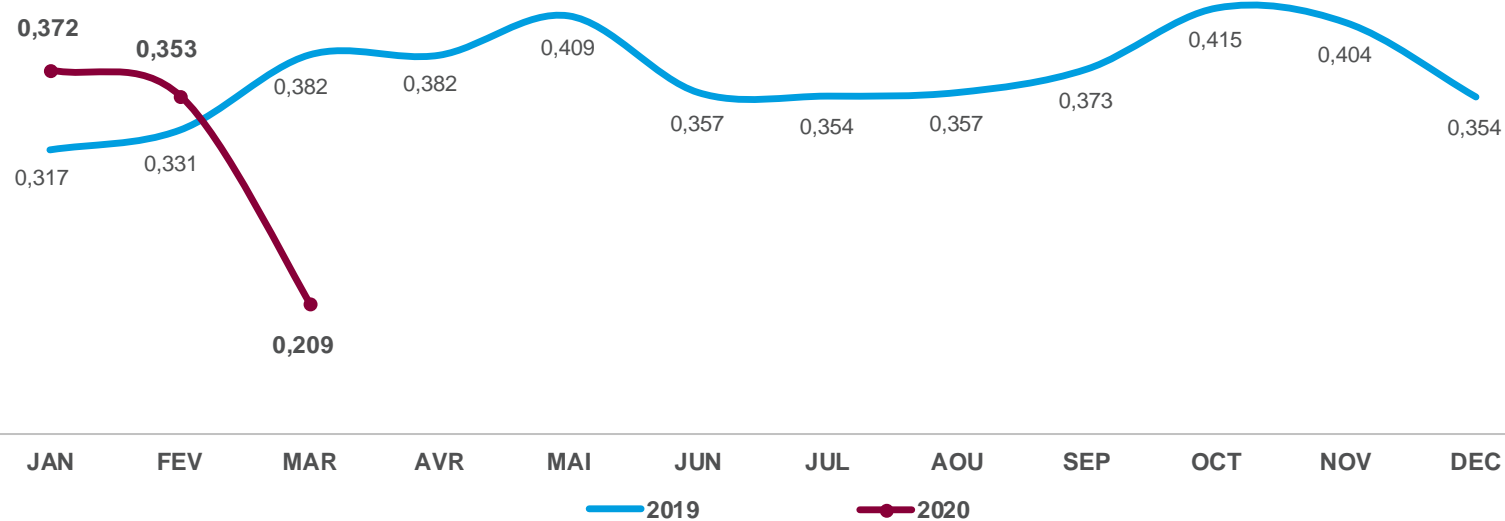
Résultats cumulatifs



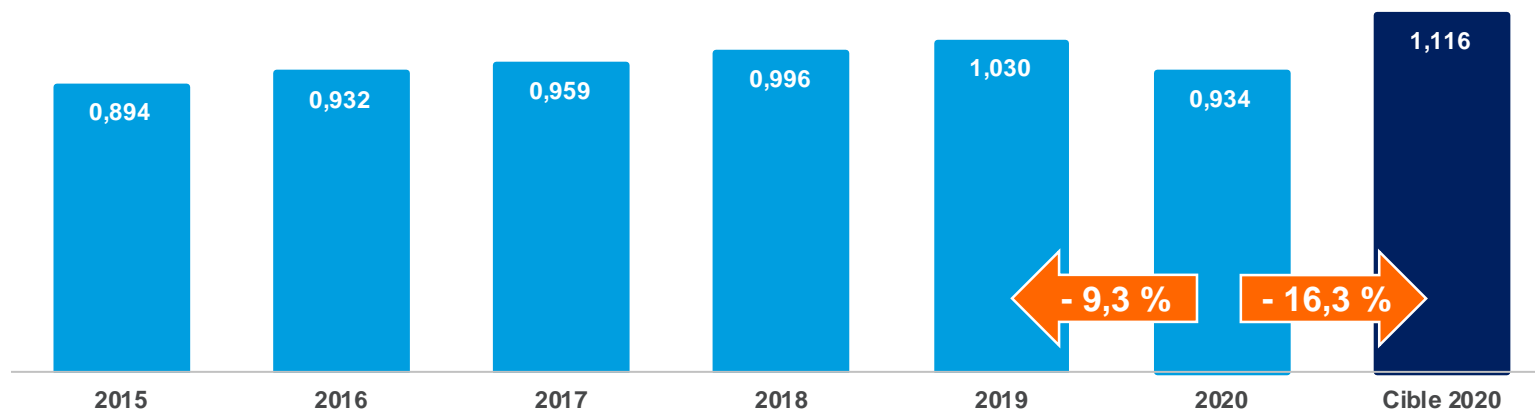
TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 mars



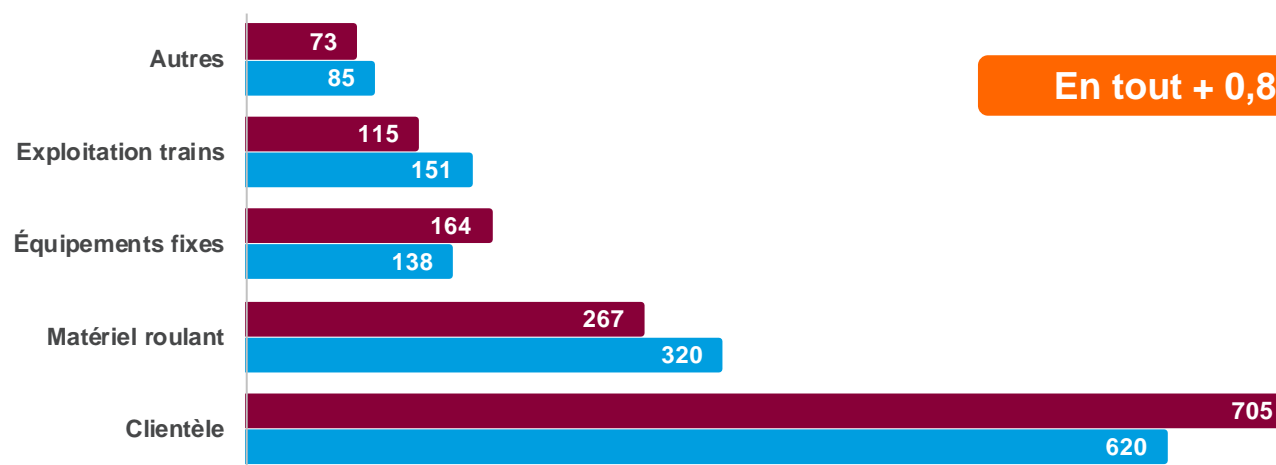
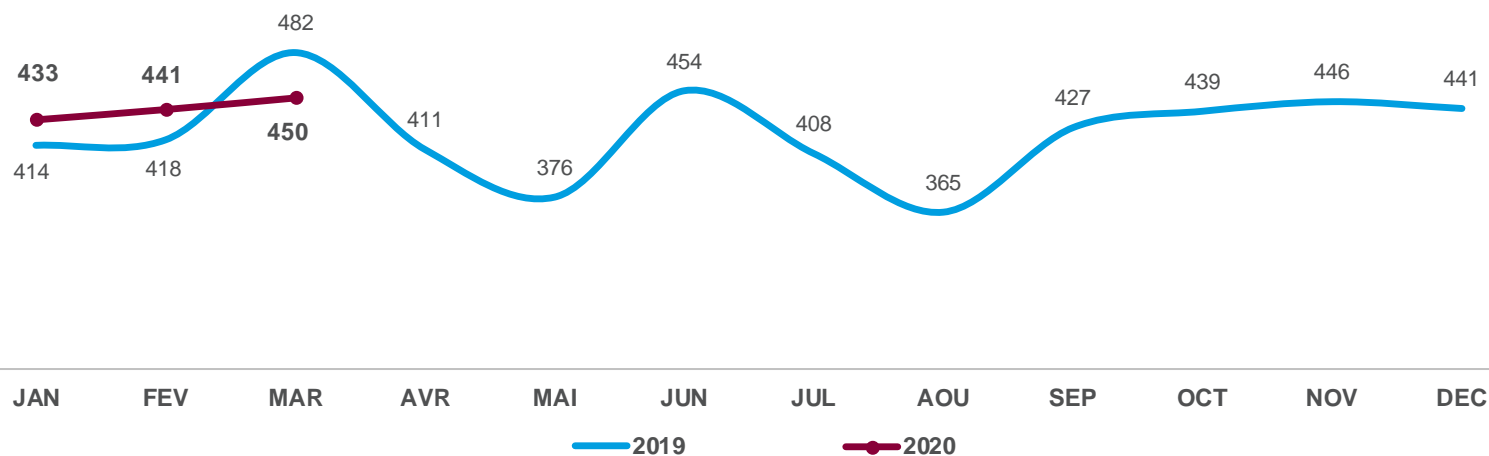
Résultats cumulatifs



Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 mars

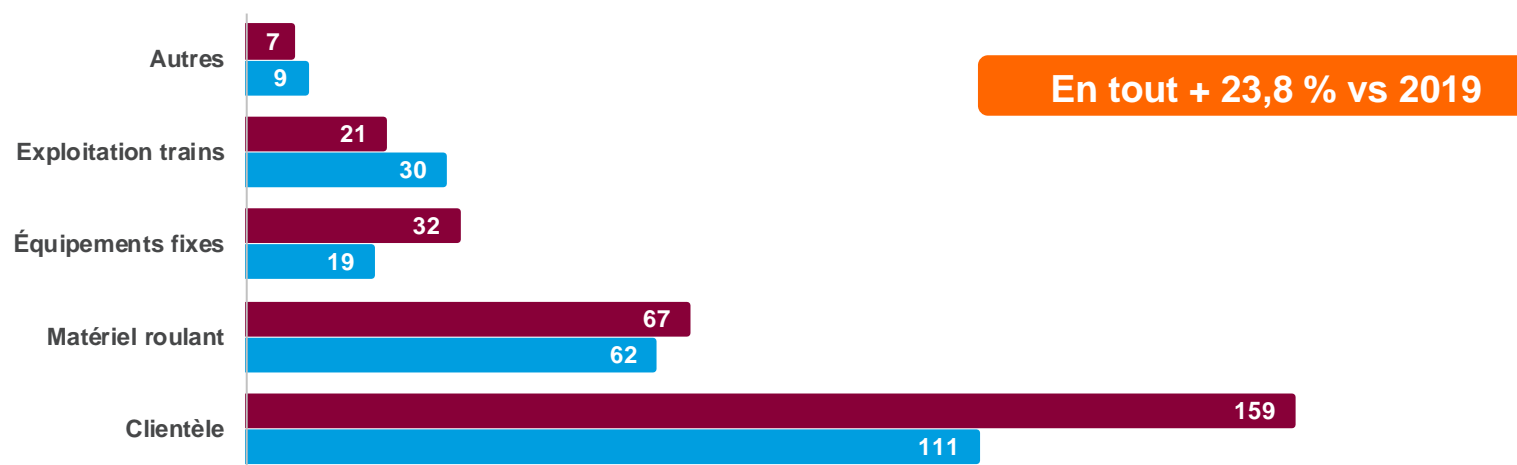
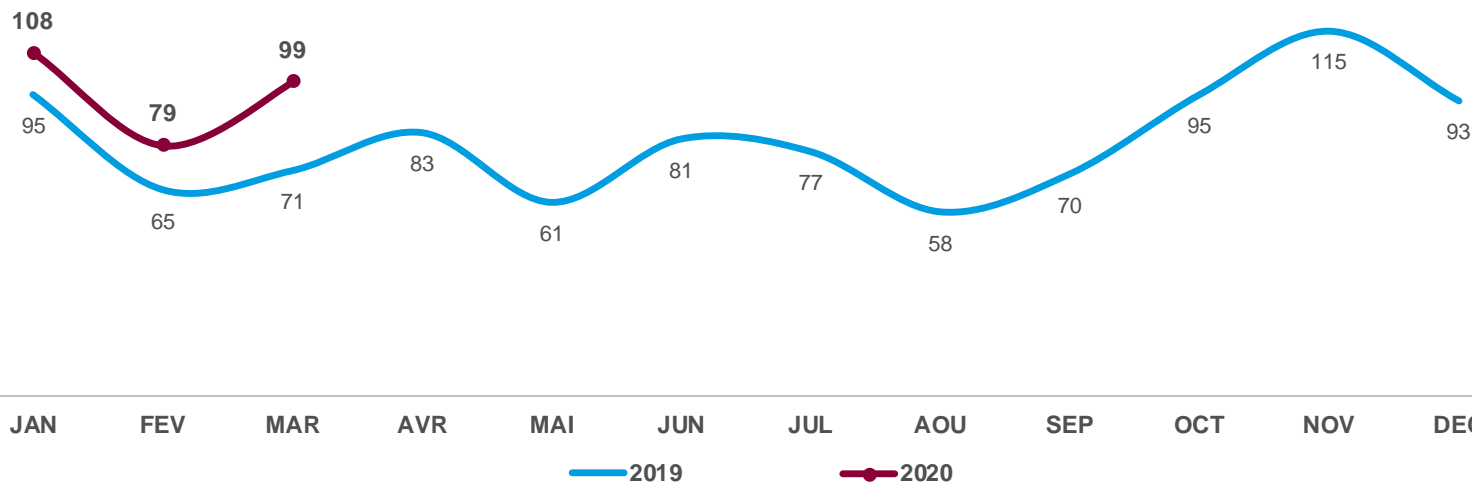


En tout + 0,8 % vs 2019

Méto - Incidents 5 minutes et +

En nombre

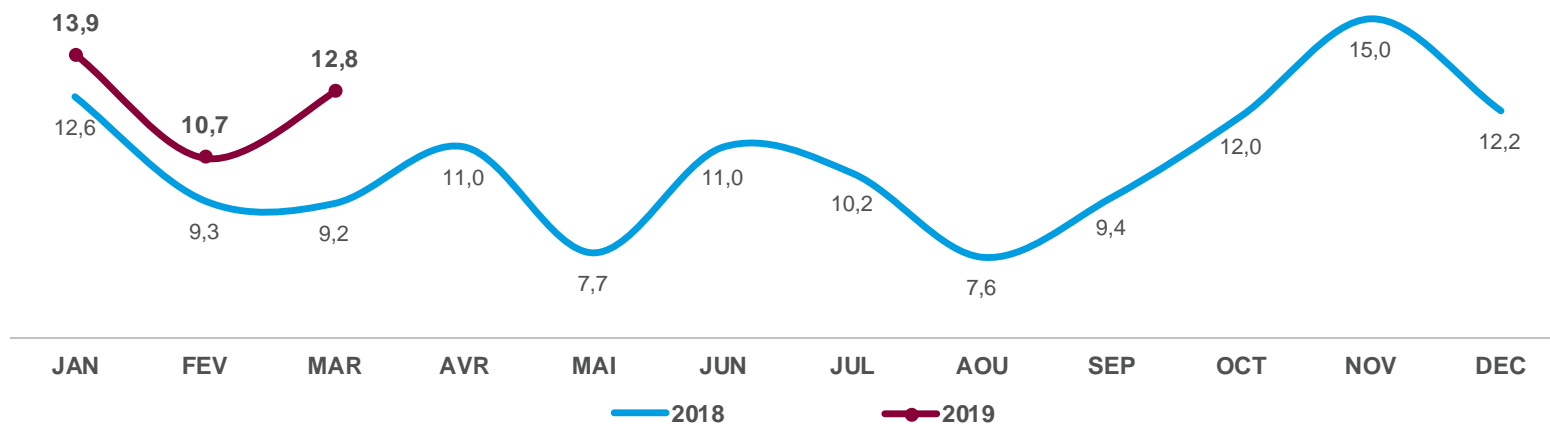
Résultats au 31 mars



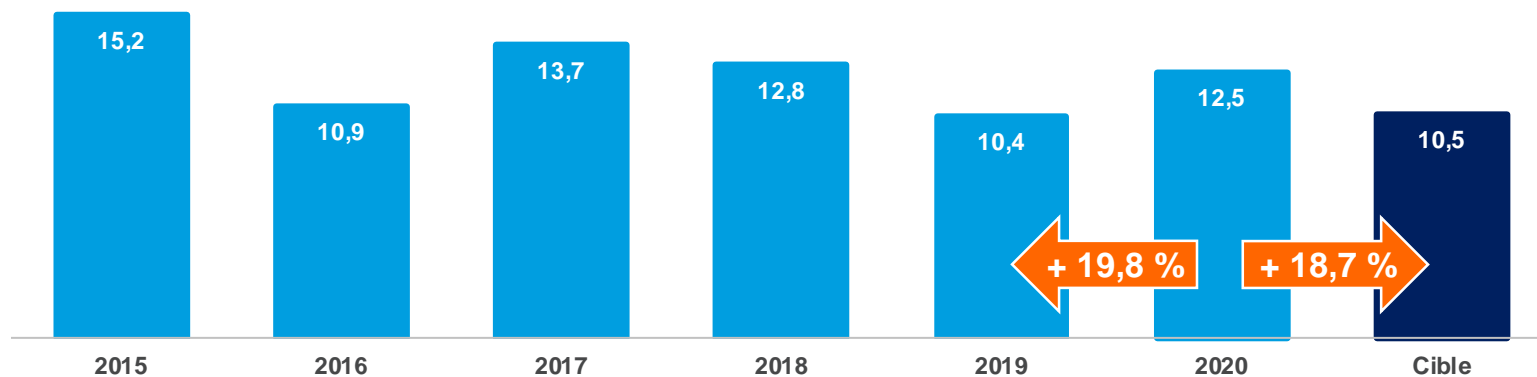
Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 mars



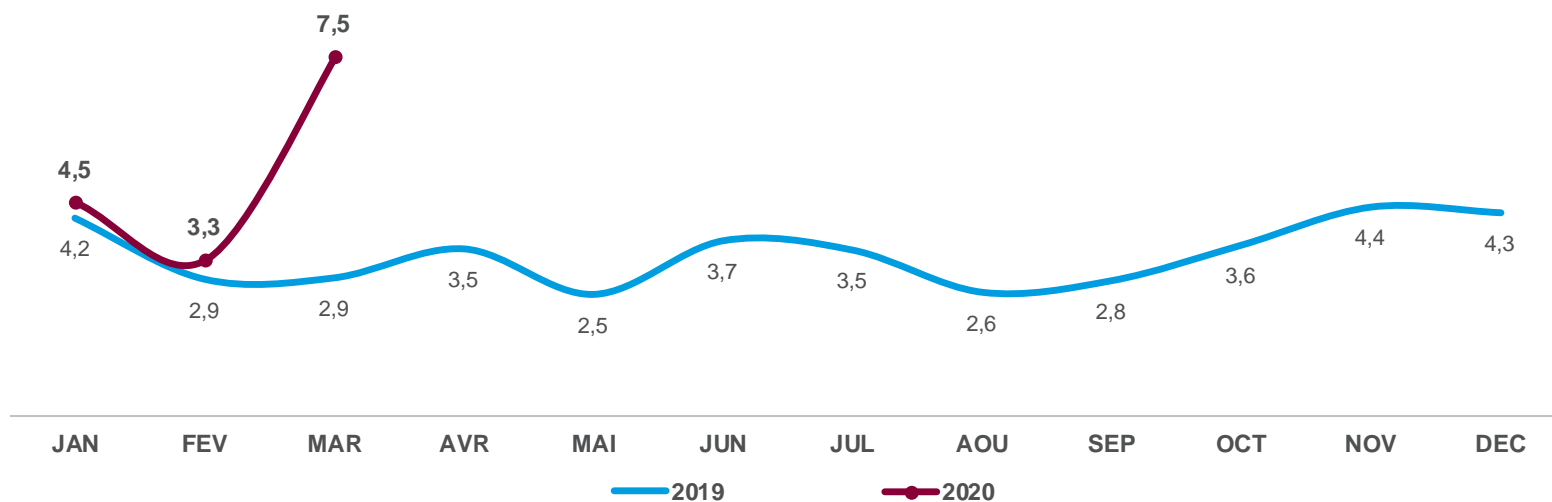
Résultats cumulatifs



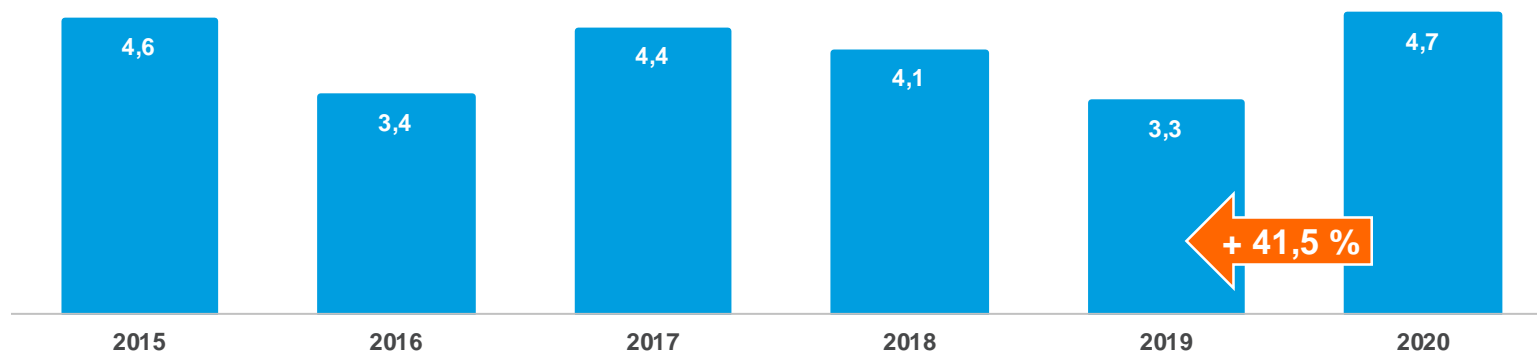
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 mars

Mois courant

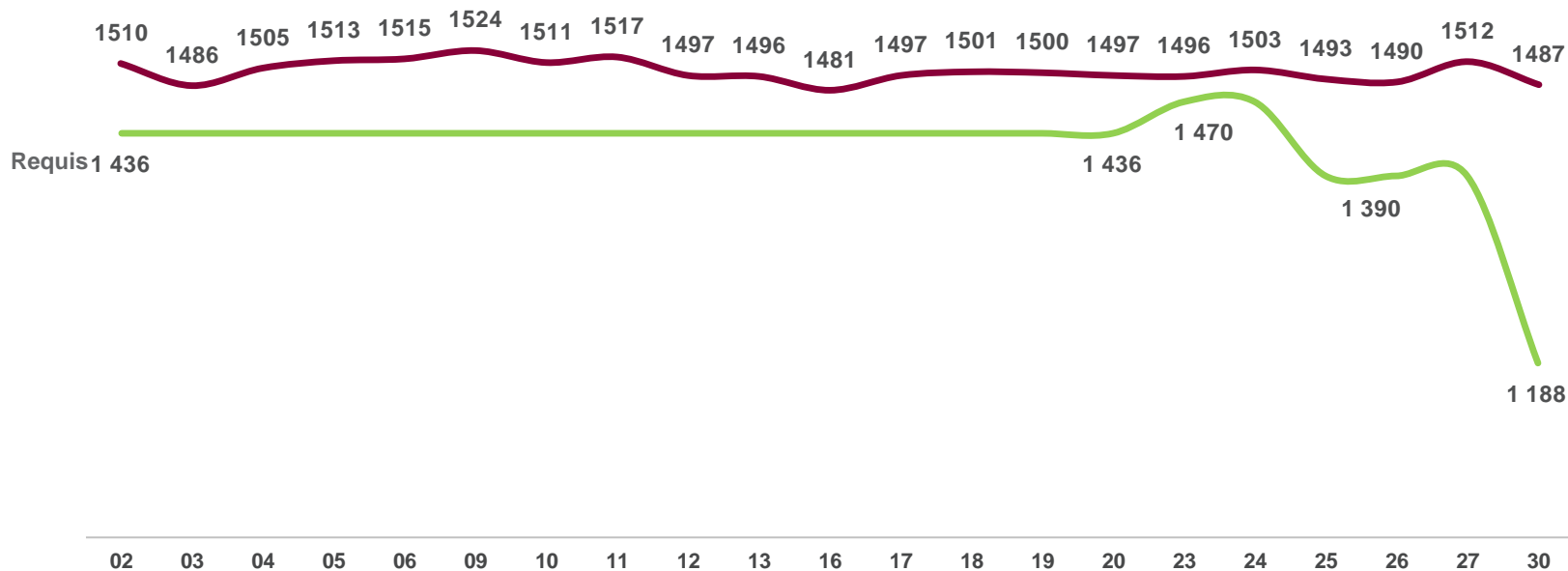
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	98,4 % 5 minutes	90,1 % 5 minutes	96,5 % 5 minutes	90,4 % 5 minutes
Orange	98,7 % 5 minutes	91,1 % 5 minutes	94,8 % 5 minutes	84,5 % 5 minutes
Jaune	93,6 % 5 minutes	99,0 % 10 minutes	94,6 % 5 minutes	98,5 % 10 minutes
Bleue	97,8 % 5 minutes	93,6 % 7 minutes	93,6 % 5 minutes	92,6 % 5 minutes
Cible	90 %	90 %	90 %	90%

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 mars

Pointe AM – jours ouvrables

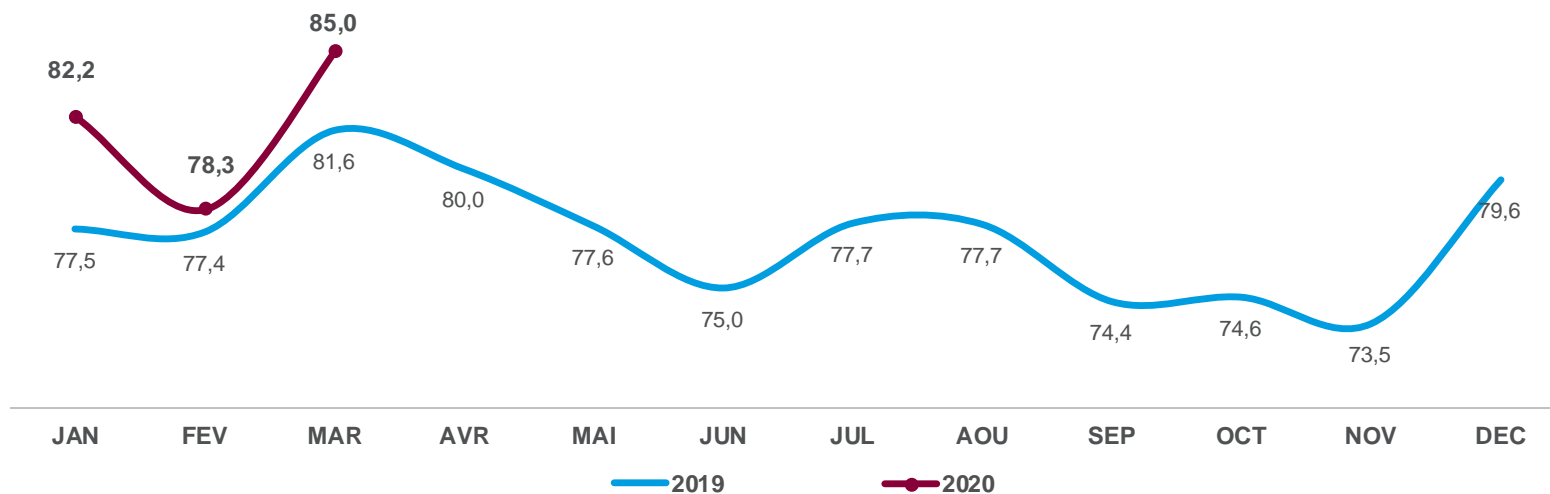


Note : En date du 23 mai, le requis de bus devait augmenter à 1 470 pour les mesures de mitigation du REM. Avec l'annonce de la fermeture de toutes les entreprises et tous les commerces non essentiels au Québec à la même date, le requis a été réévalué et ajusté quelques jours plus tard, puis une seconde fois avec la réduction du service.

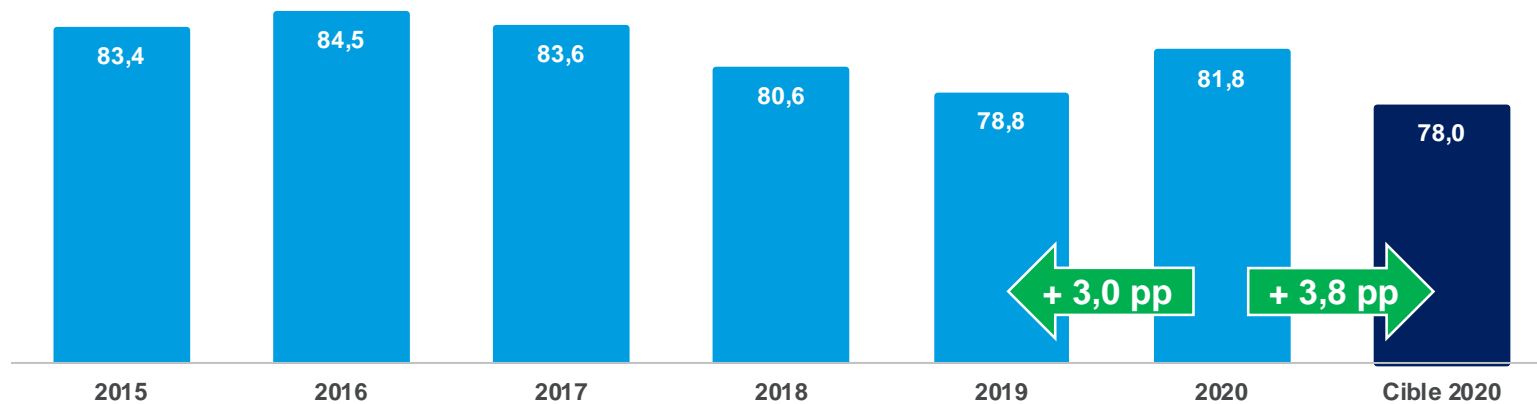
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 mars



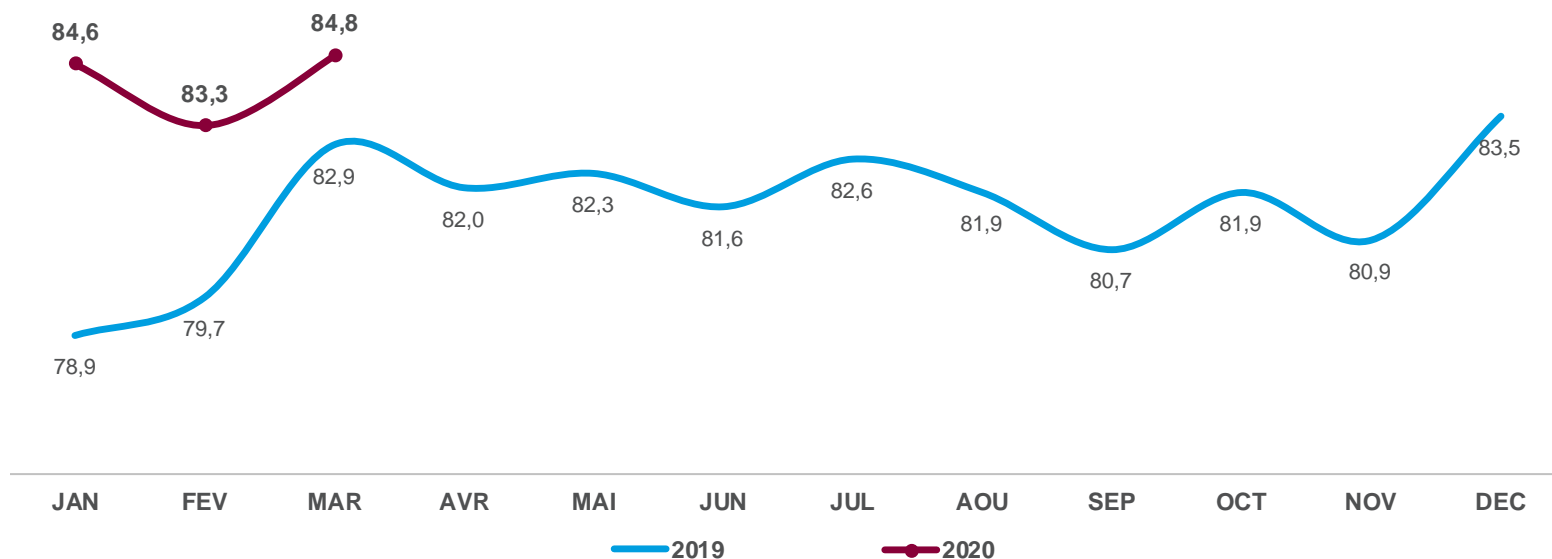
Résultats cumulatifs



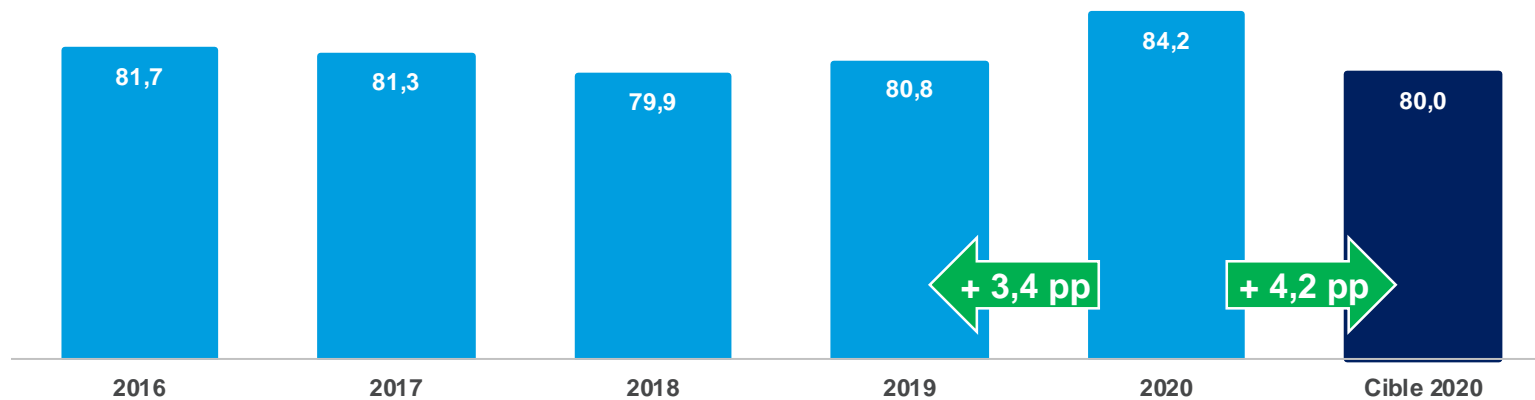
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs

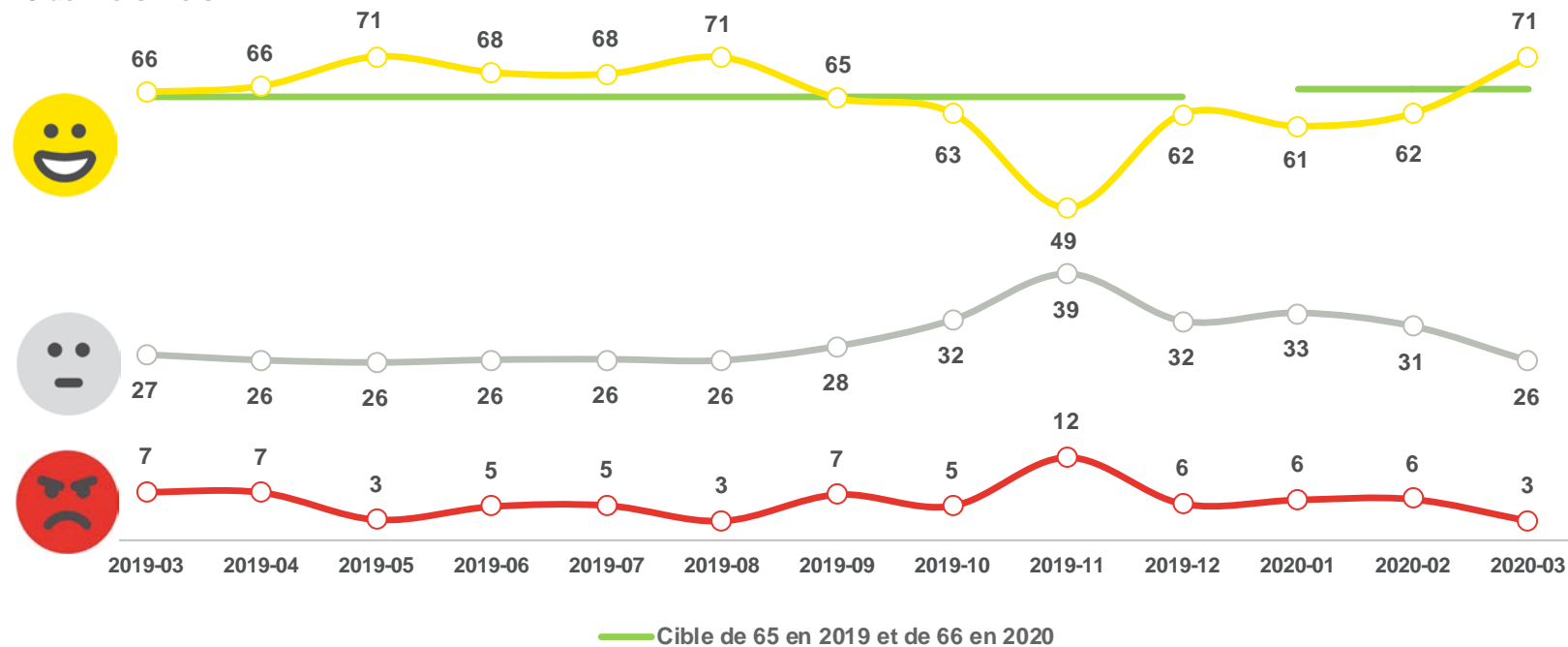


STM - Expérience client

En %

Résultats au 31 mars

13 derniers mois

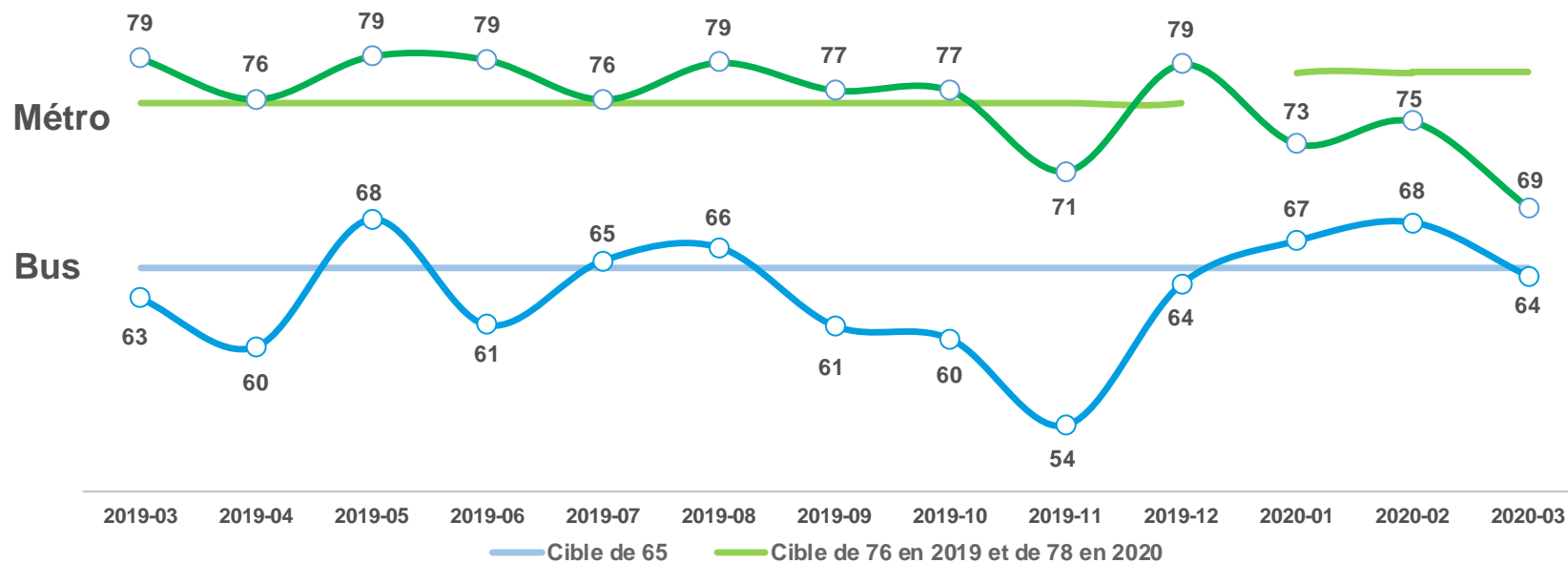


Métro et bus - Expérience client

En %

Résultats au 31 mars

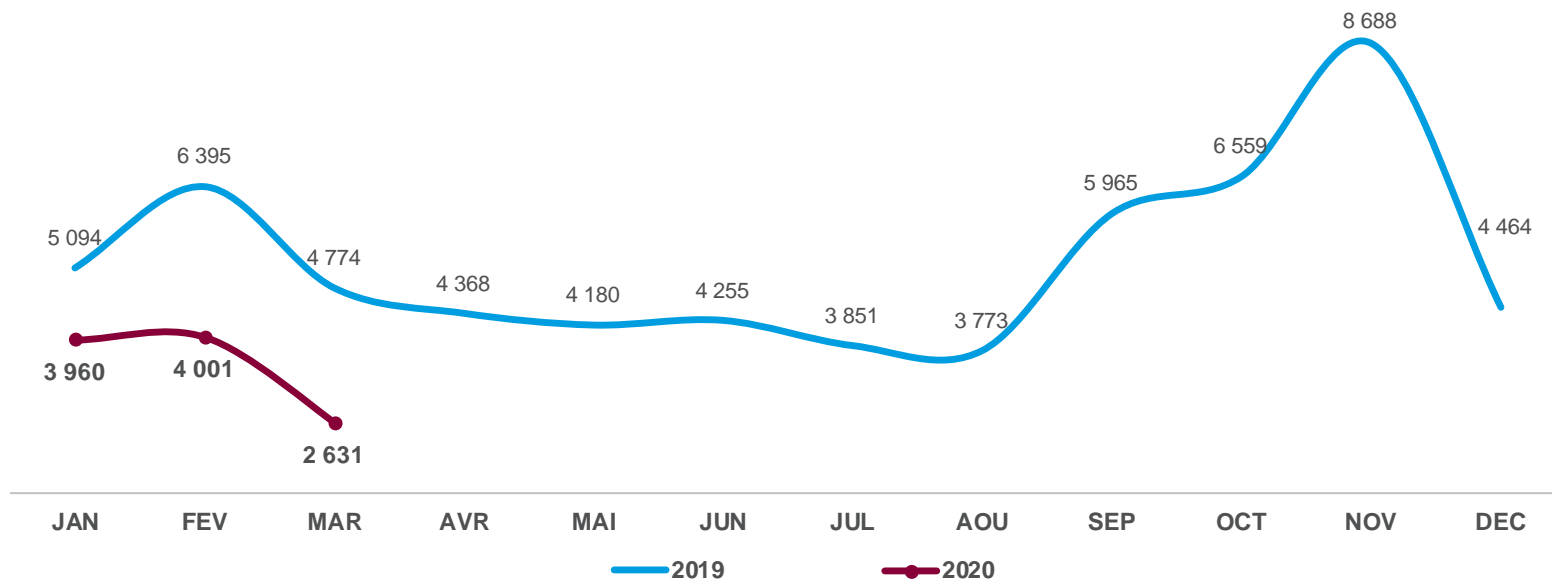
13 derniers mois



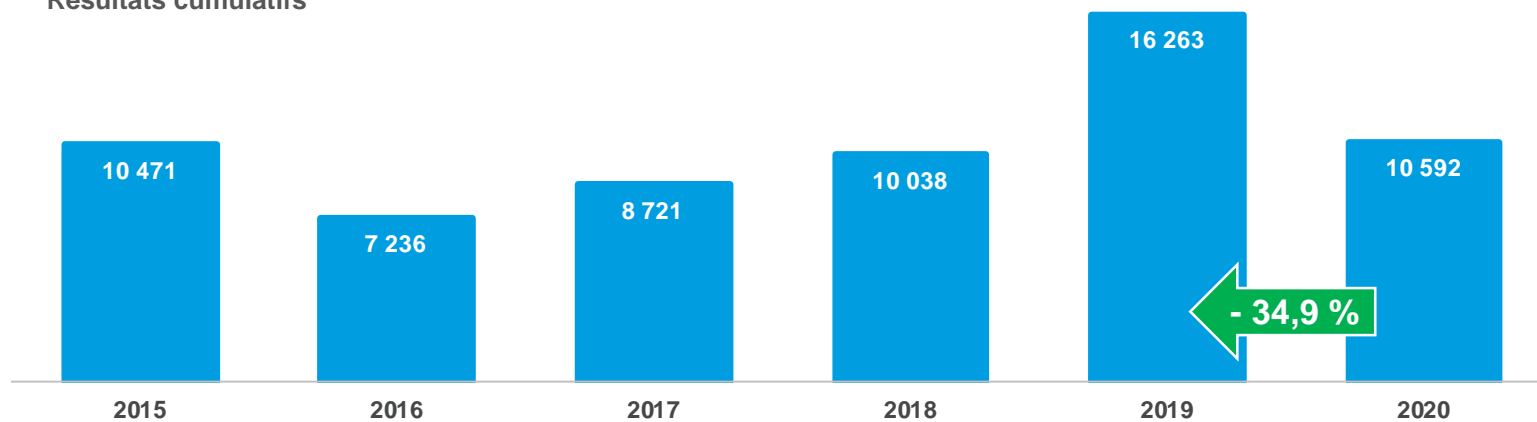
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 mars



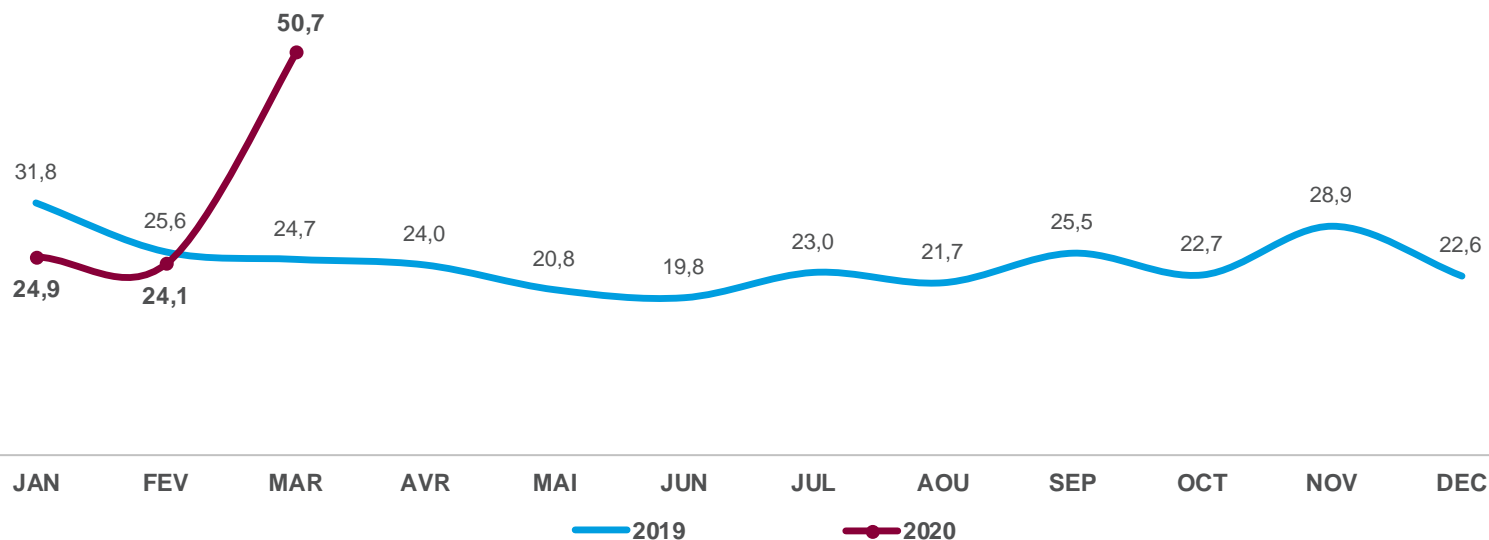
Résultats cumulatifs



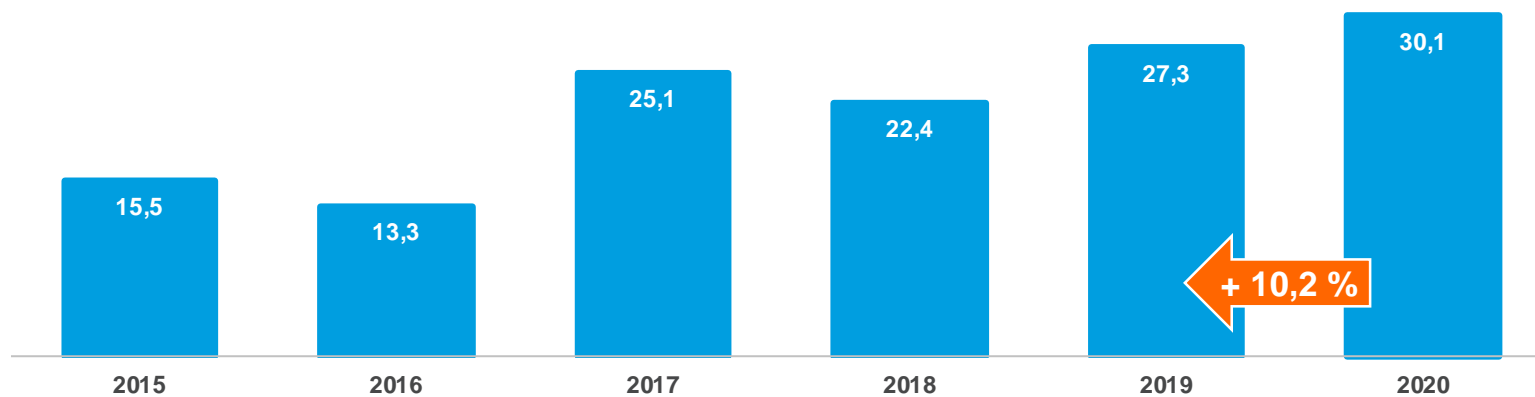
Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 mars



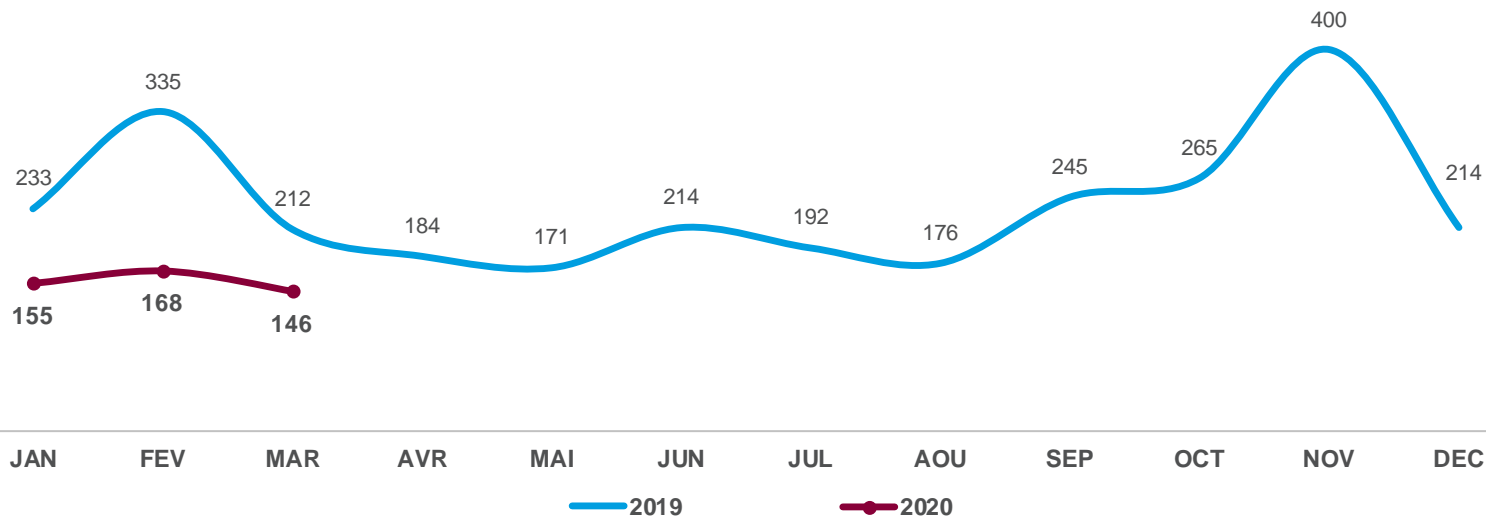
Résultats cumulatifs



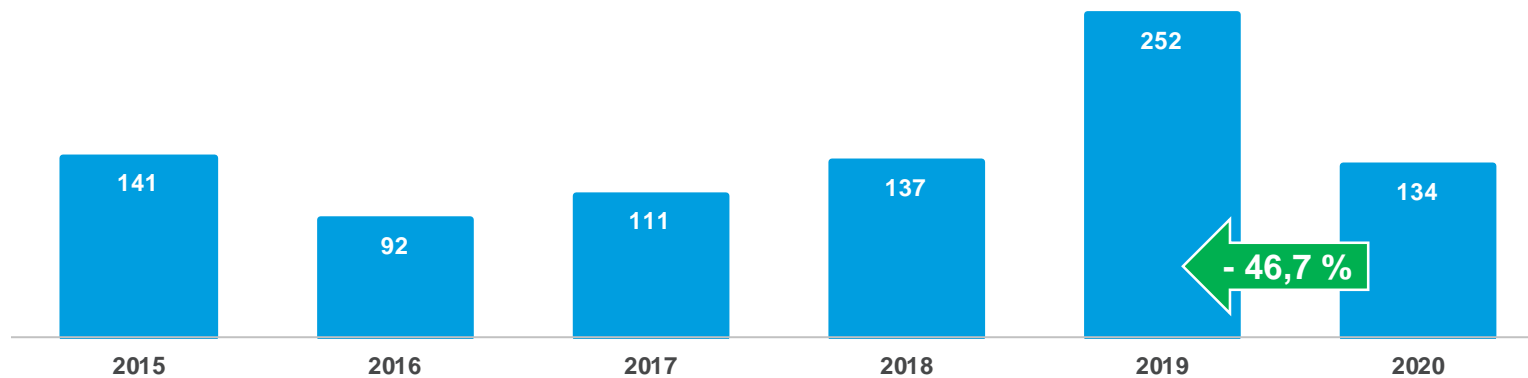
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 mars



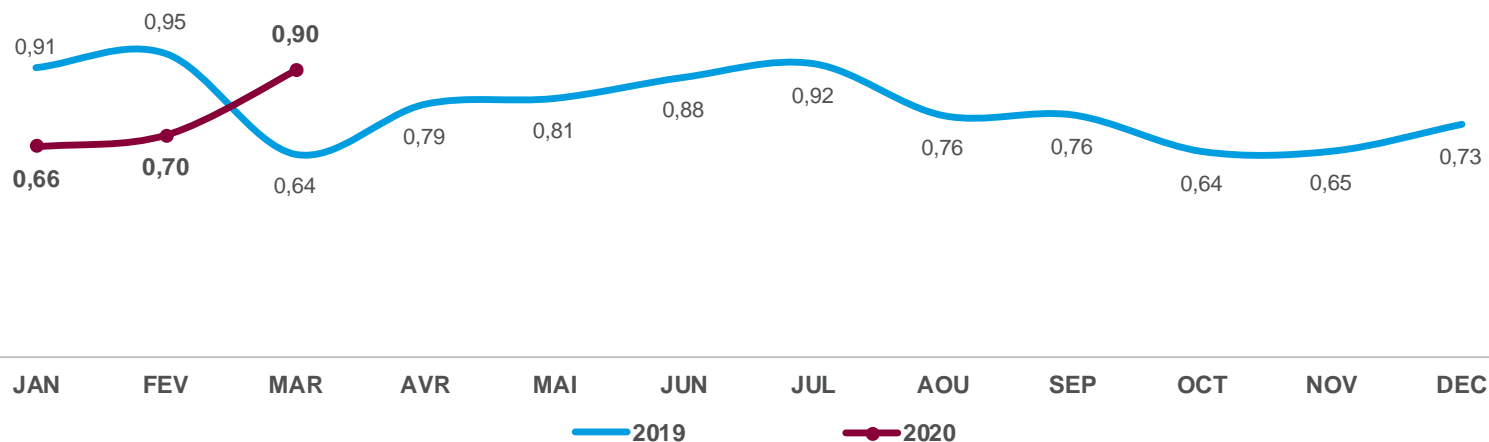
Résultats cumulatifs



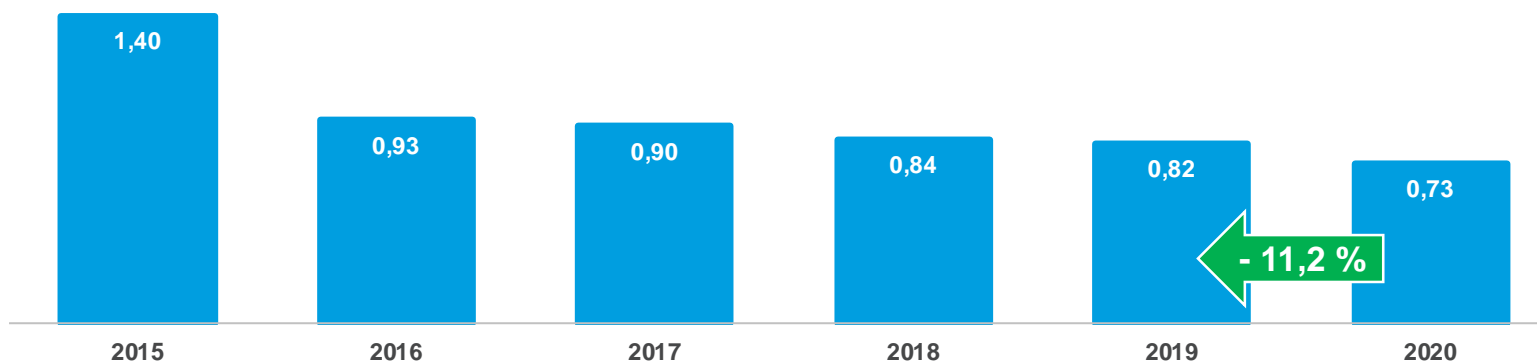
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 mars



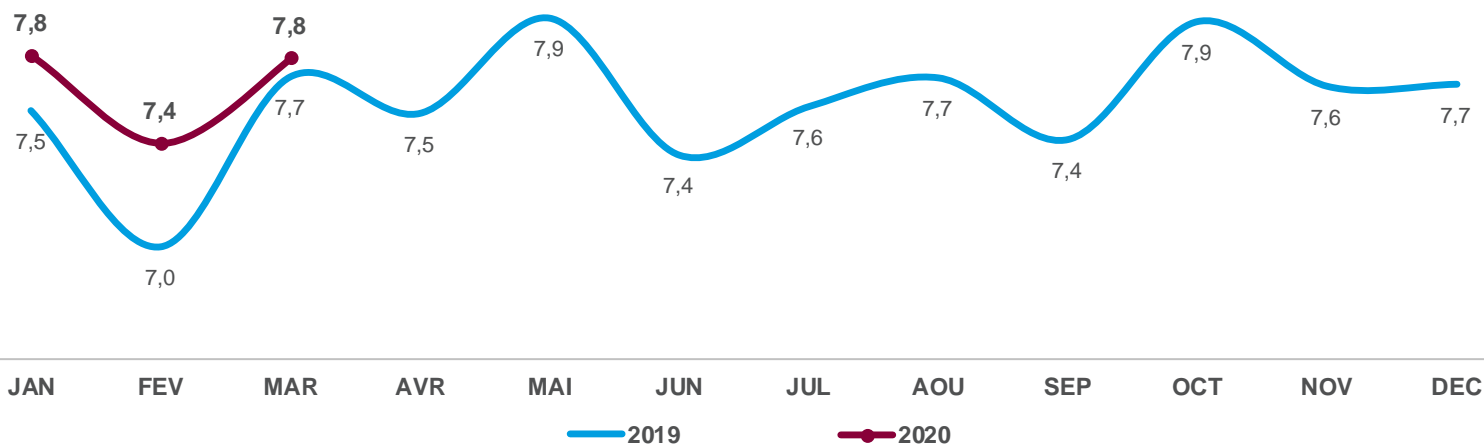
Résultats cumulatifs



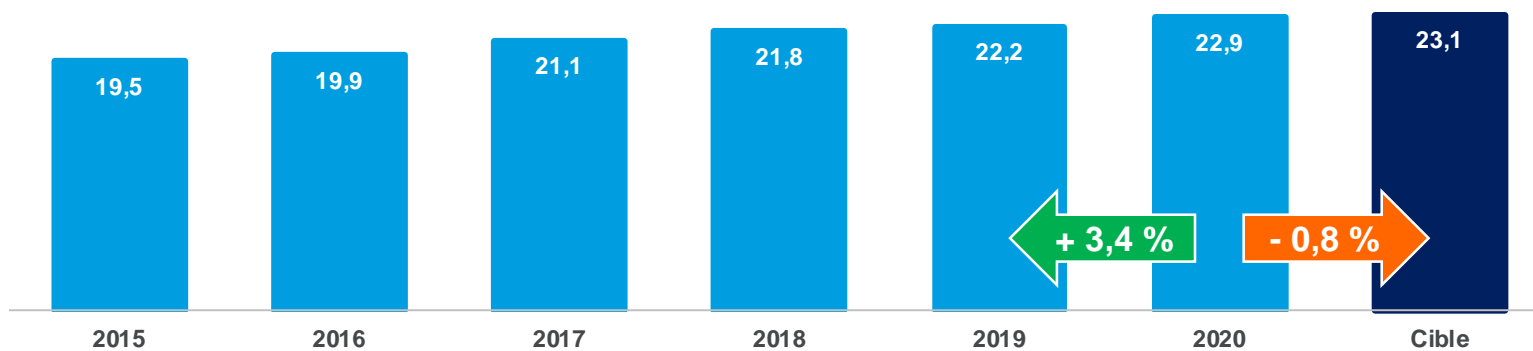
Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 mars



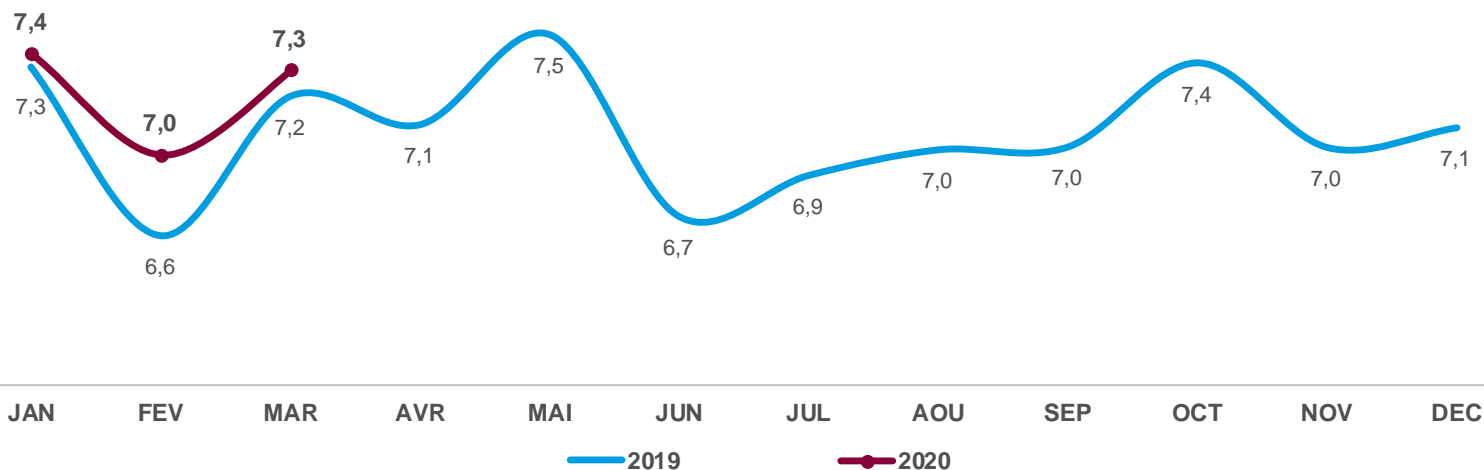
Résultats cumulatifs



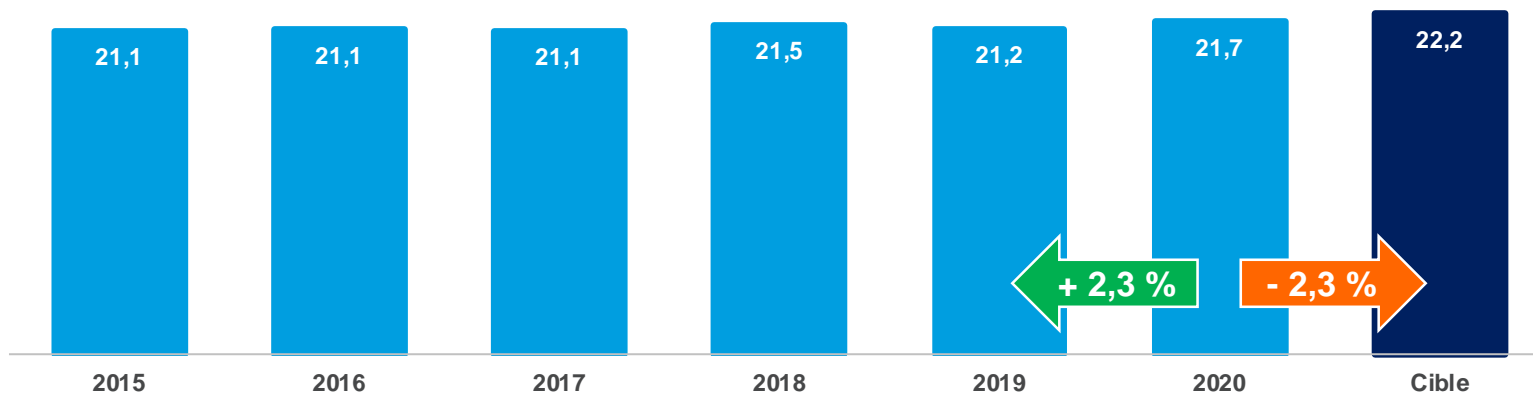
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs

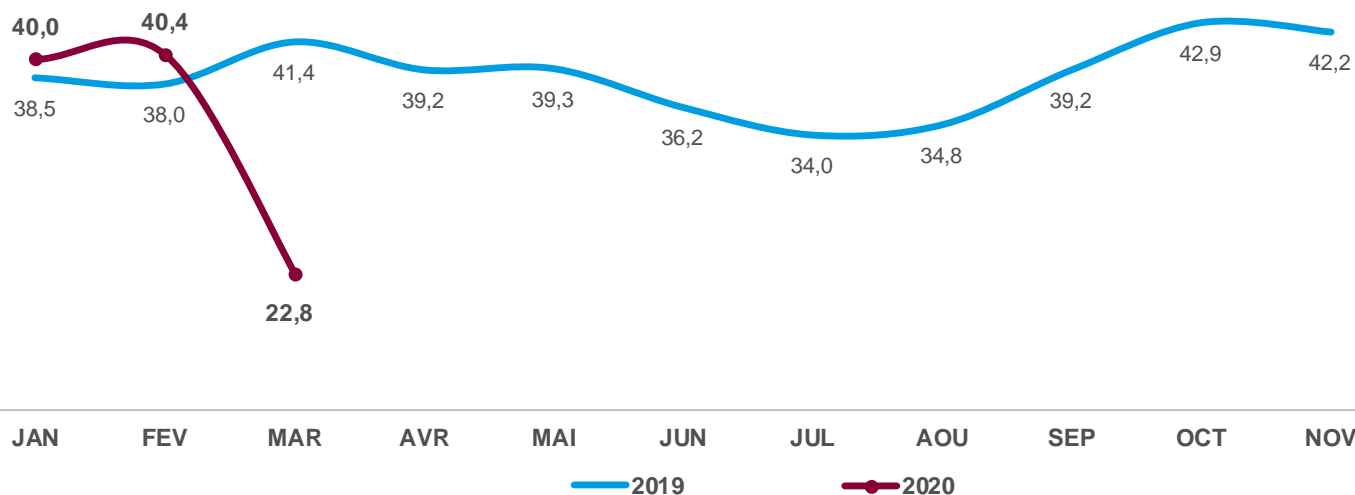


Achalandage STM

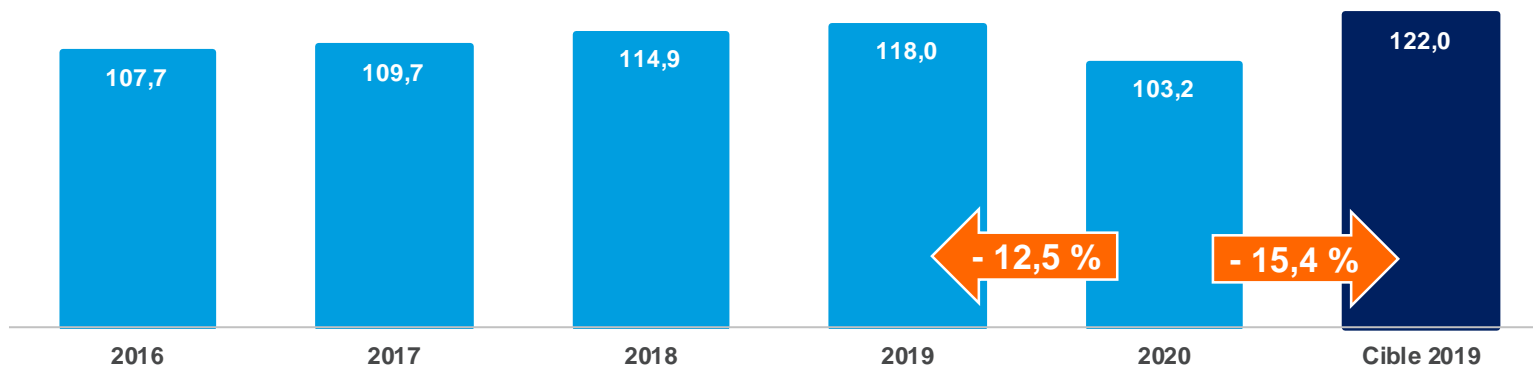
En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

Résultats au 31 mars

La méthodologie consiste à calculer le nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs). On utilise des taux moyens d'utilisation par titre, déterminés par sondage.



Résultats cumulatifs

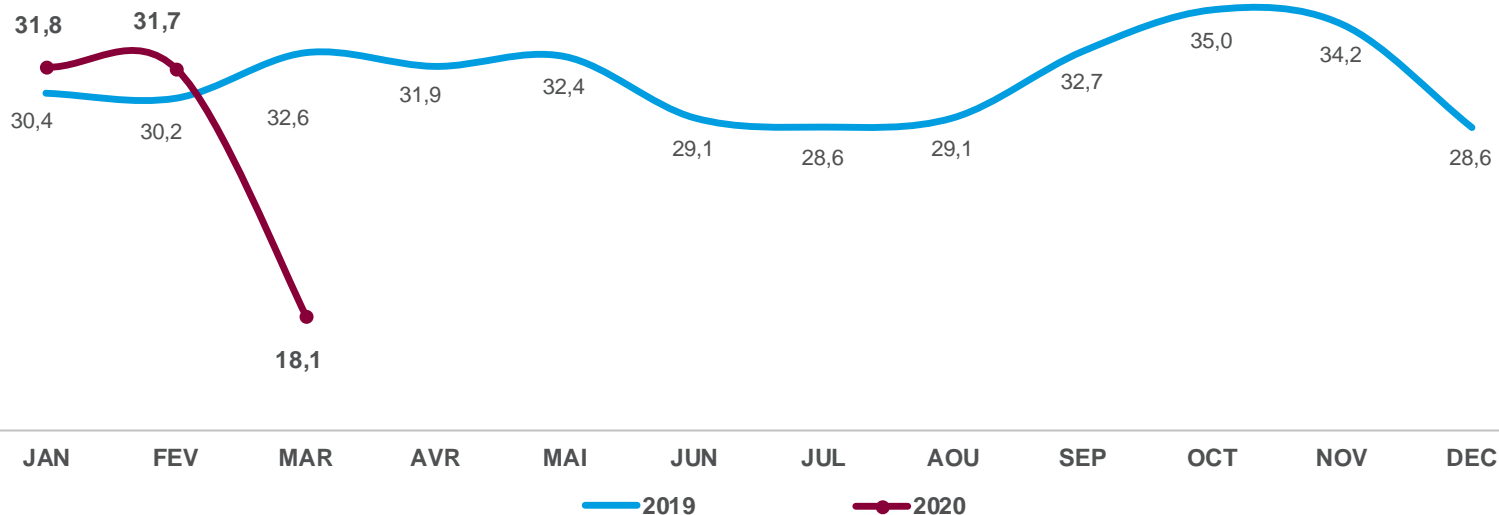


Achalandage OPUS STM

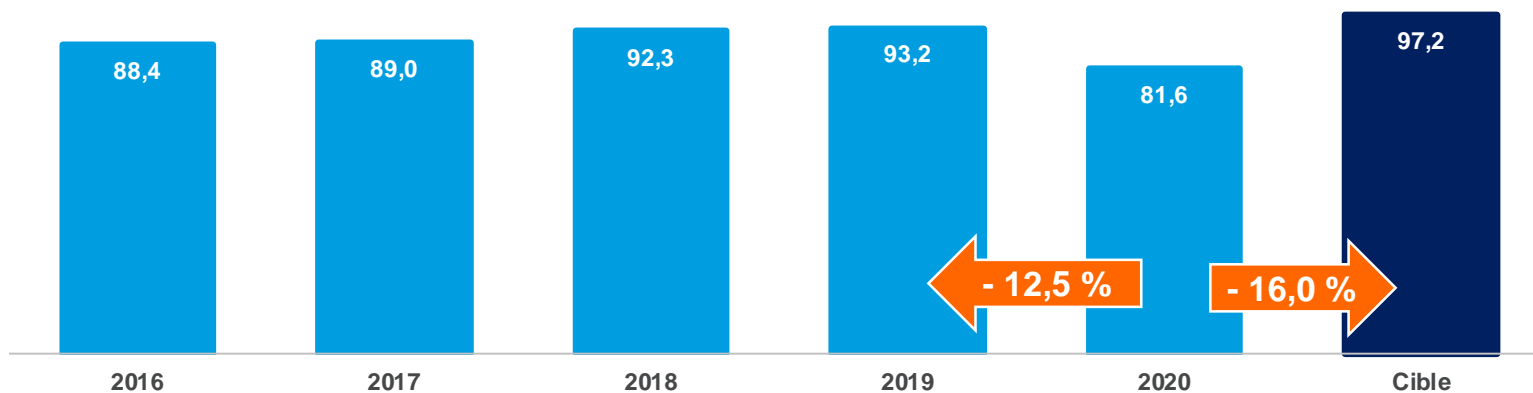
En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

Résultats au 31 mars

Il s'agit d'un indicateur supplémentaire permettant de caractériser de manière plus précise la demande réelle sur le réseau de la STM. La méthodologie consiste à calculer le nombre de déplacements liés à partir des validations des titres sur le réseau de la STM (système OPUS). Cet indicateur est maintenant utilisé officiellement depuis le rapport d'activité 2018. Les résultats sont sujets à ajustements suite à des remontées de données tardives.



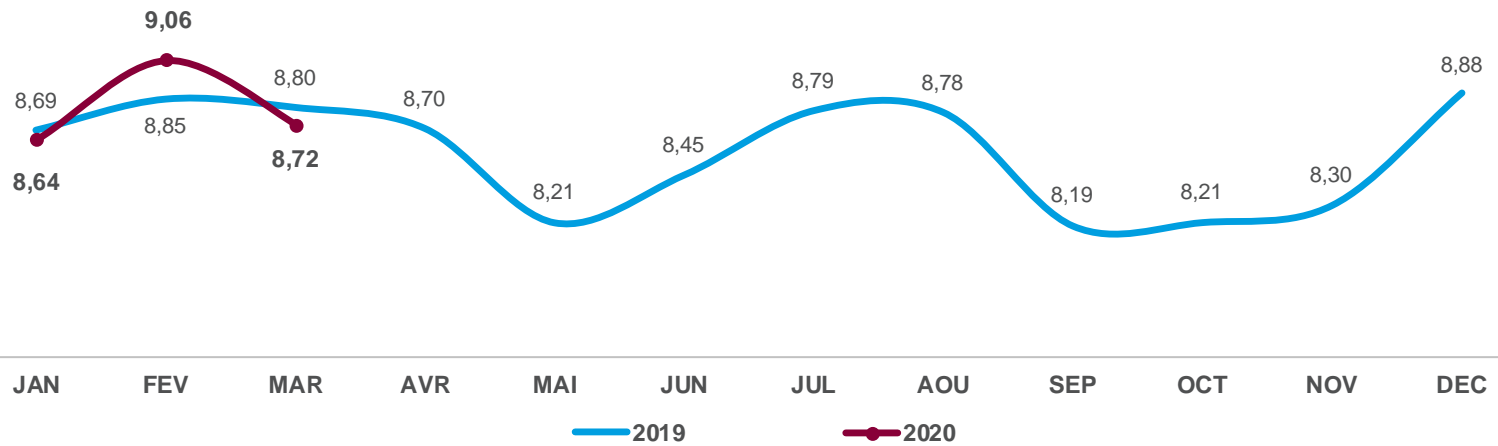
Résultats cumulatifs



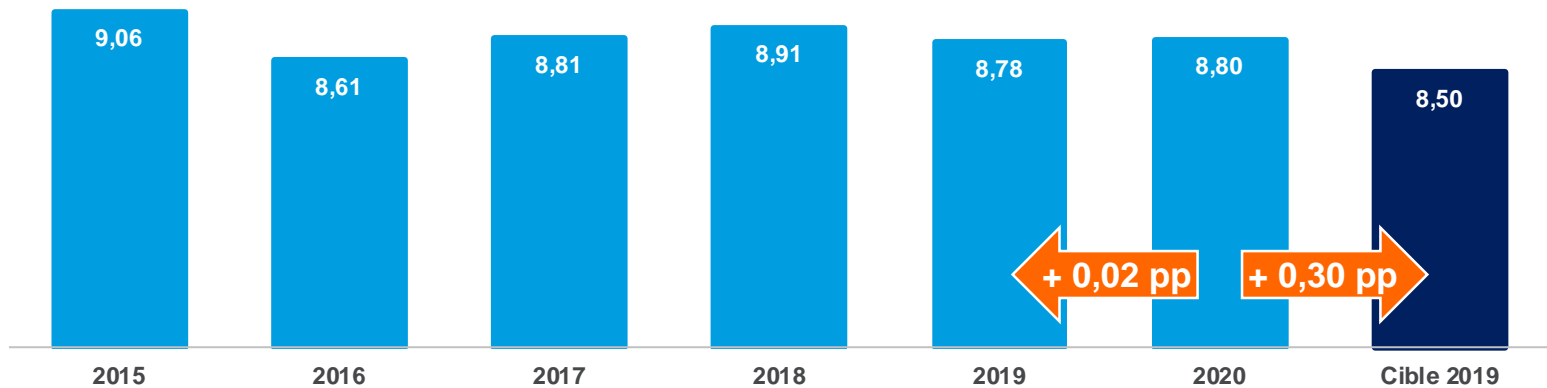
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 mars



Résultats cumulatifs

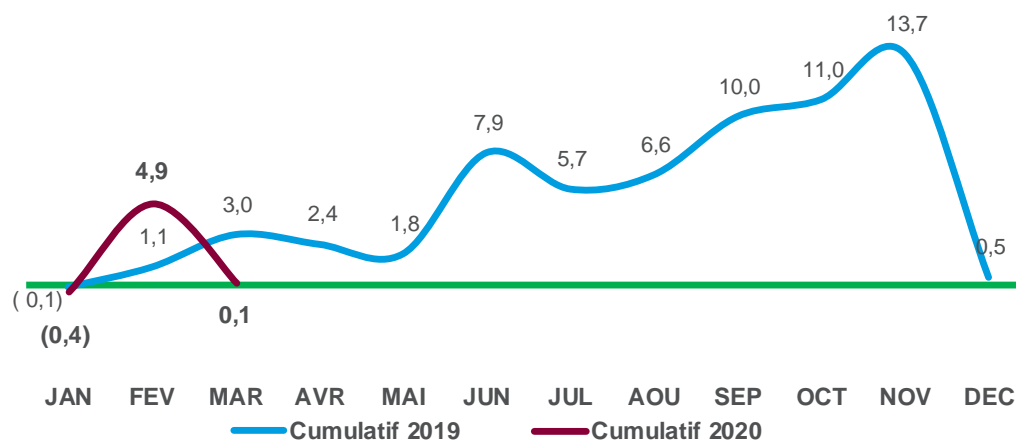


Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 31 mars

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	379,8	369,1	(10,7)
Dépenses	379,8	369,0	10,8
Excédent	-	0,1	0,1



	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	309,9	273,1	88,1