

# Principaux indicateurs et résultats au 30 avril 2020



Présentation au CA  
3 juin 2020



# Sommaire exécutif

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 avril 2020

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2020	Cible 2020		2019	
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison (km)	%	93,7	99,9	■	100,5	■
		Bus – Taux de livraison (km)	%	99,45	99,40	●	97,80	●
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	0,984	1,507	■	1,412	■
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	1 586	-		1 725	●
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	340	-		314	■
		Méto – Incidents + 5 min. par million de km	Nb	11,8	10,5	■	10,6	■
		Bus – Ponctualité	au 31 mars %	81,8	78,0	●	78,8	●
		TA – Ponctualité	%	84,2	80,0	●	81,2	●
		STM – Plaintes	Nb	12 025	-		20 631	●
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	36,8	-		26,5	■
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	111	-		235	●
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,72	-		0,81	●

# Sommaire exécutif (suite)

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 avril 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	%	80,9	82,0	■	85,6	■
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Méto – Offre de service (en millions)	Km	28,7	30,7	■	29,7	■
Bus – Offre de service (en millions)		Km	28,2	29,5	■	28,3	■	
Achalandage STM (déplacements)								
Calculé sur les revenus (en millions)		Nb	108,7	161,9	■	157,1	■	
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficience des processus et la productivité	Provenant des validations (en millions)	Nb	86,2	129,6	■	125,1	■
		Taux d'absentéisme (global)	%	12,47	8,50	■	8,76	■
		Excédent (en millions)	\$	0,0	0,0		2,4	
		TA – Coût complet par déplacements	\$	27,57	22,46	■	23,19	■

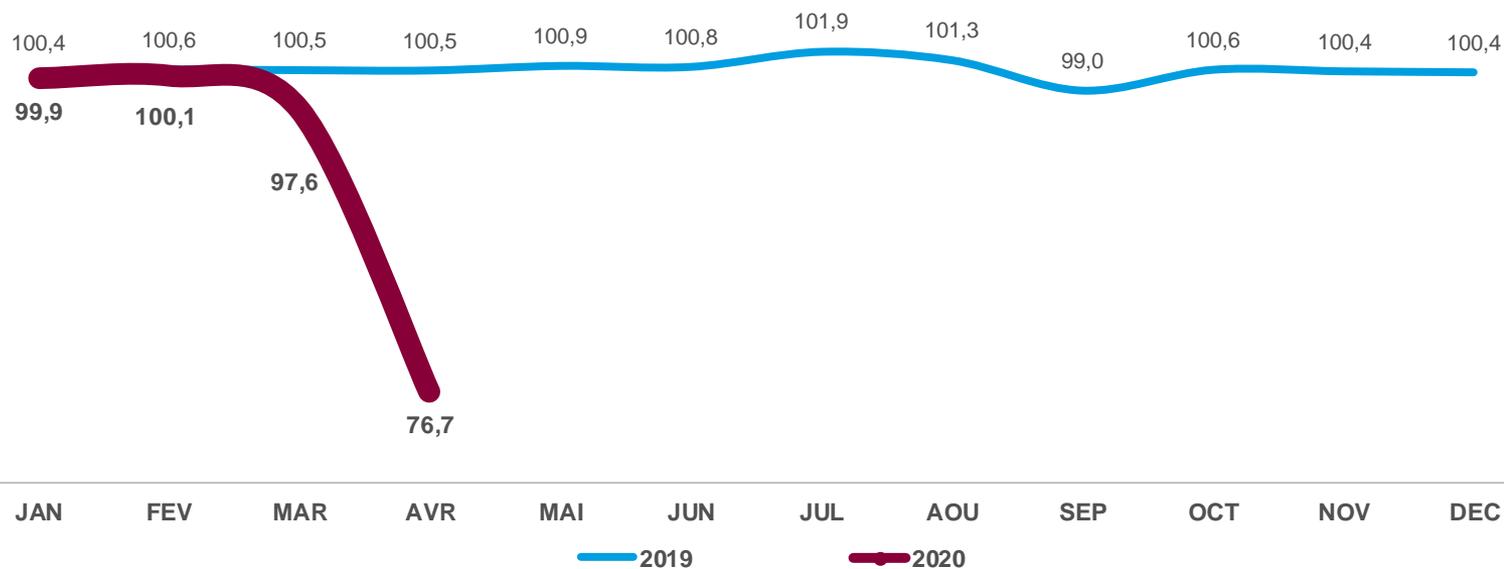


# Principaux indicateurs STM

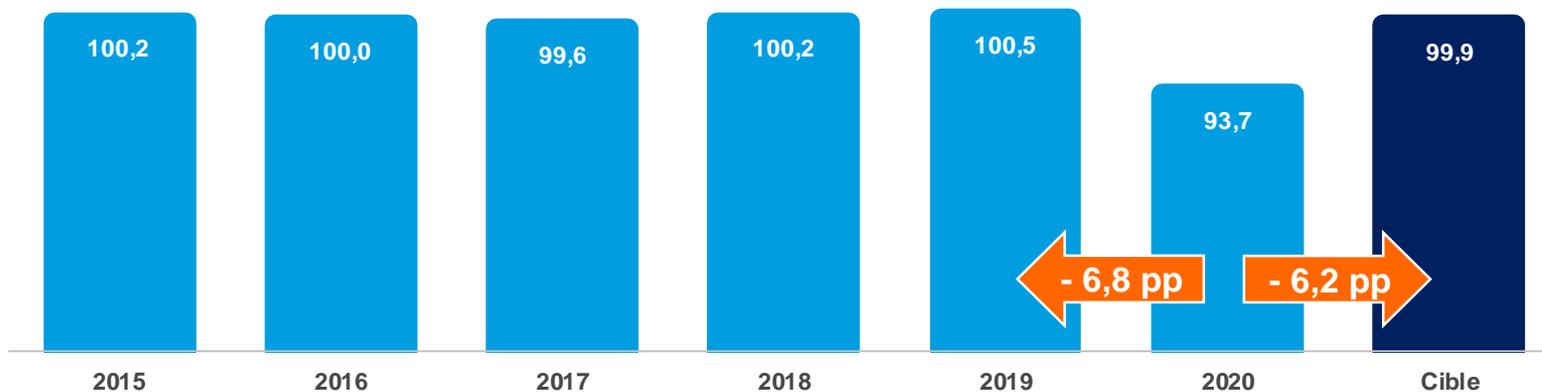
# Méto - Taux de livraison

En %

Résultats au 30 avril



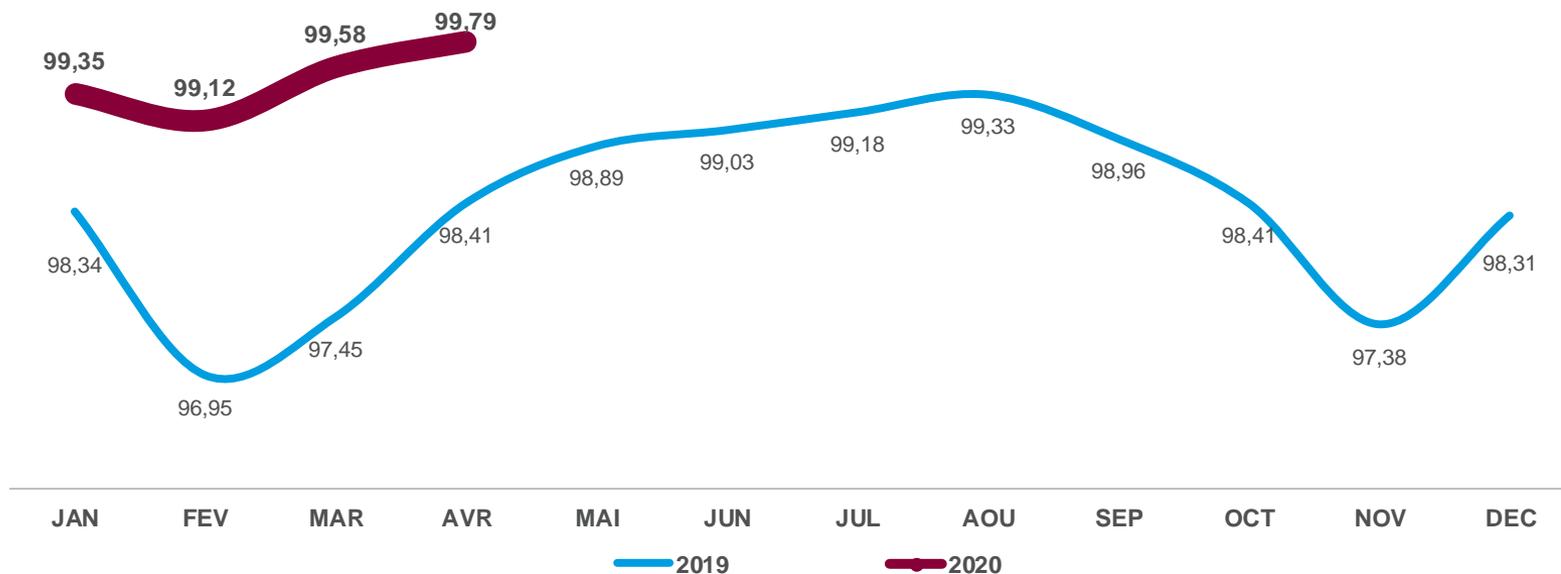
## Résultats cumulatifs



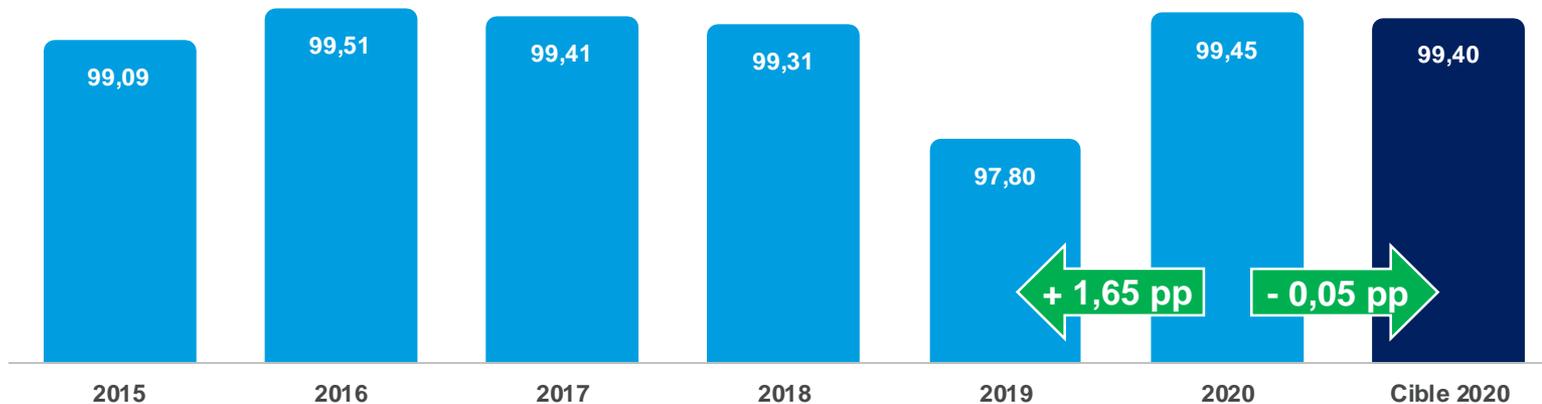
# Bus - Taux de livraison

En %

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs



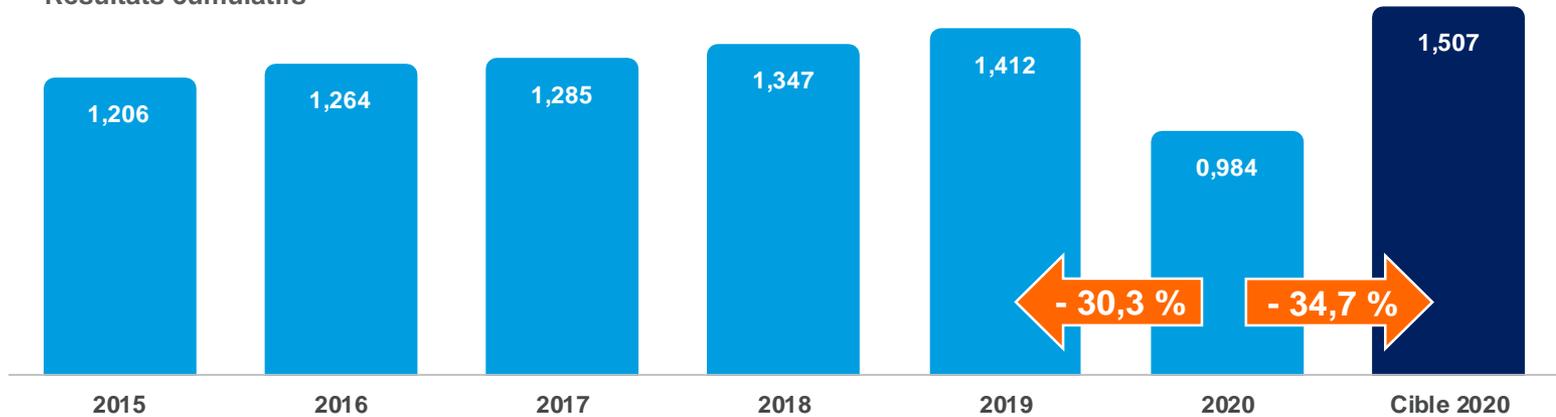
# TA - Déplacements

En millions

Résultats au 30 avril



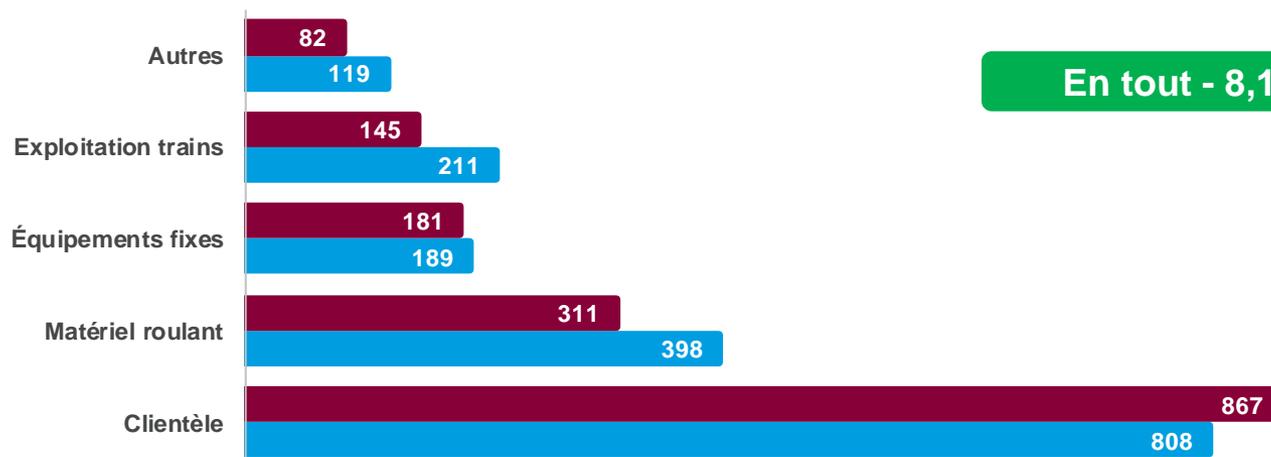
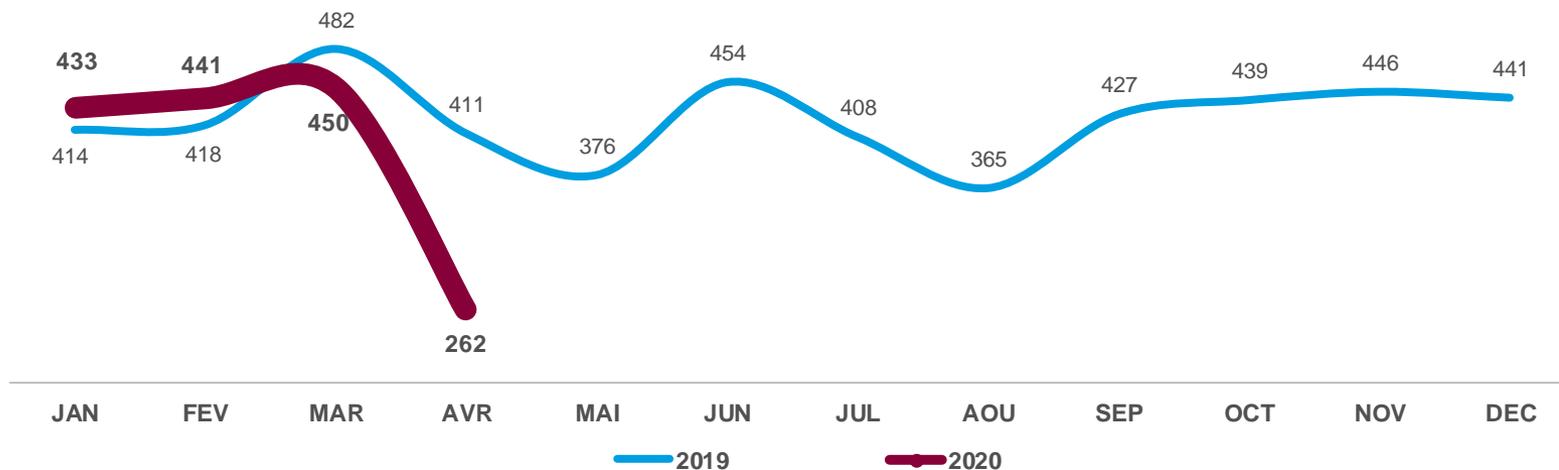
## Résultats cumulatifs



# Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 30 avril

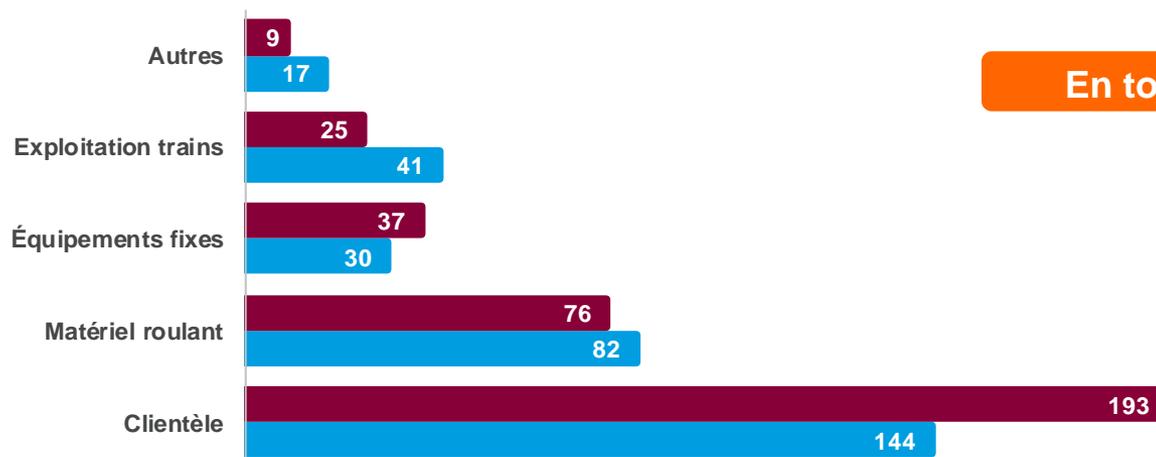
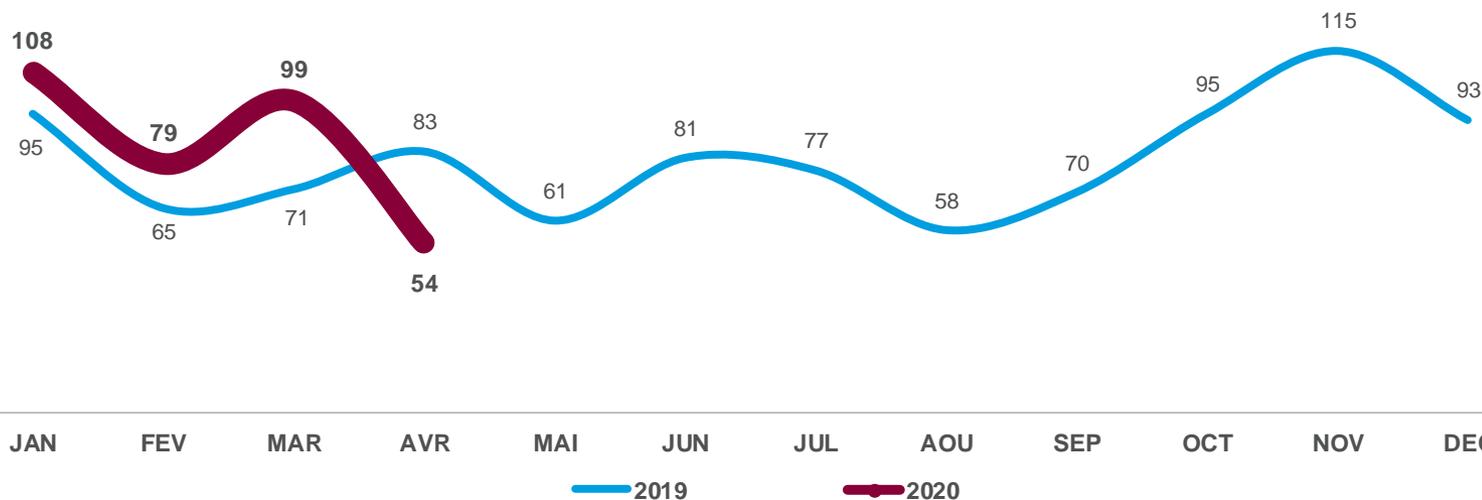


En tout - 8,1 % vs 2019

# Méto - Incidents 5 minutes et +

En nombre

Résultats au 30 avril

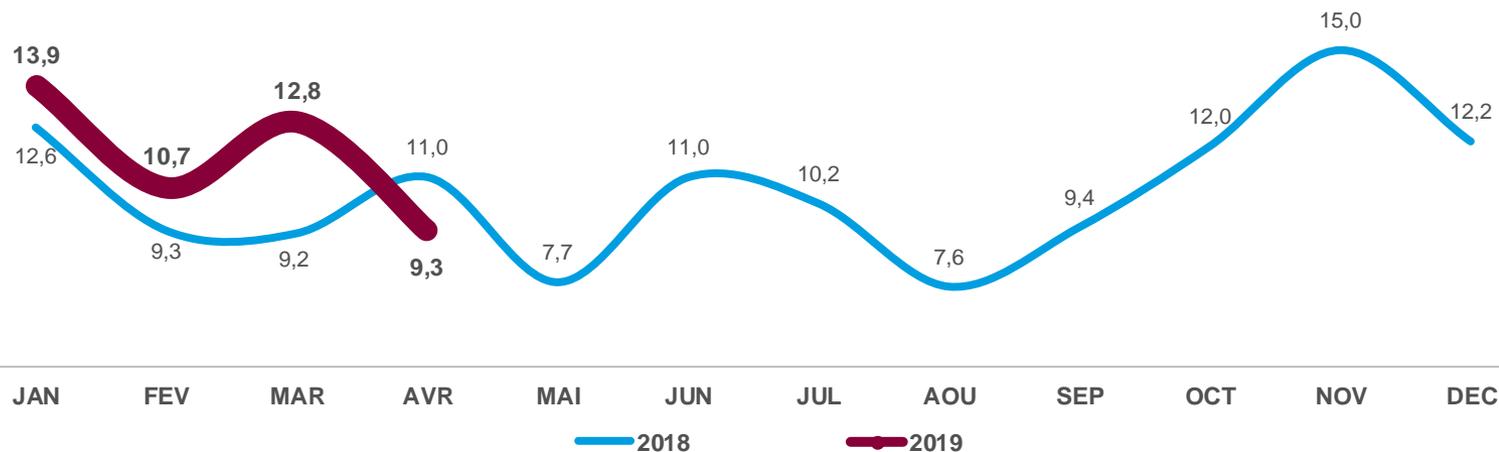


En tout + 8,3 % vs 2019

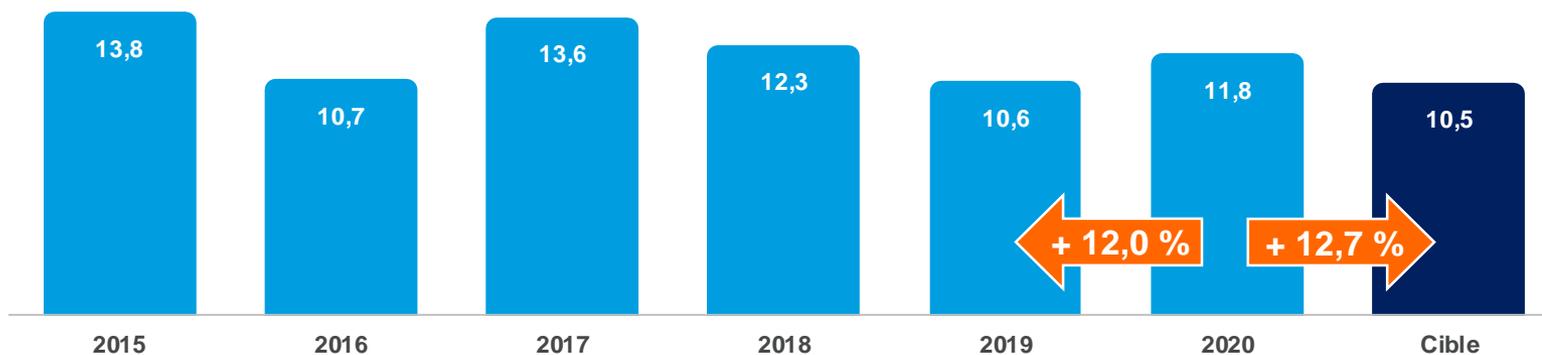
# Métro - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 30 avril



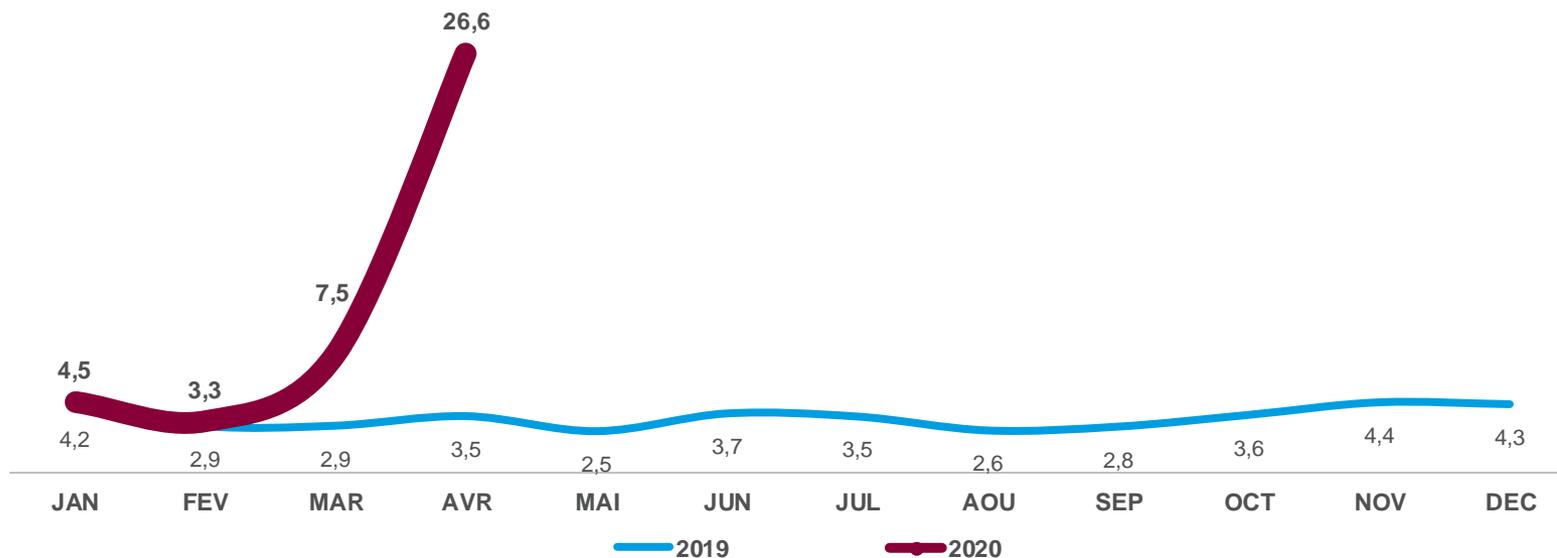
## Résultats cumulatifs



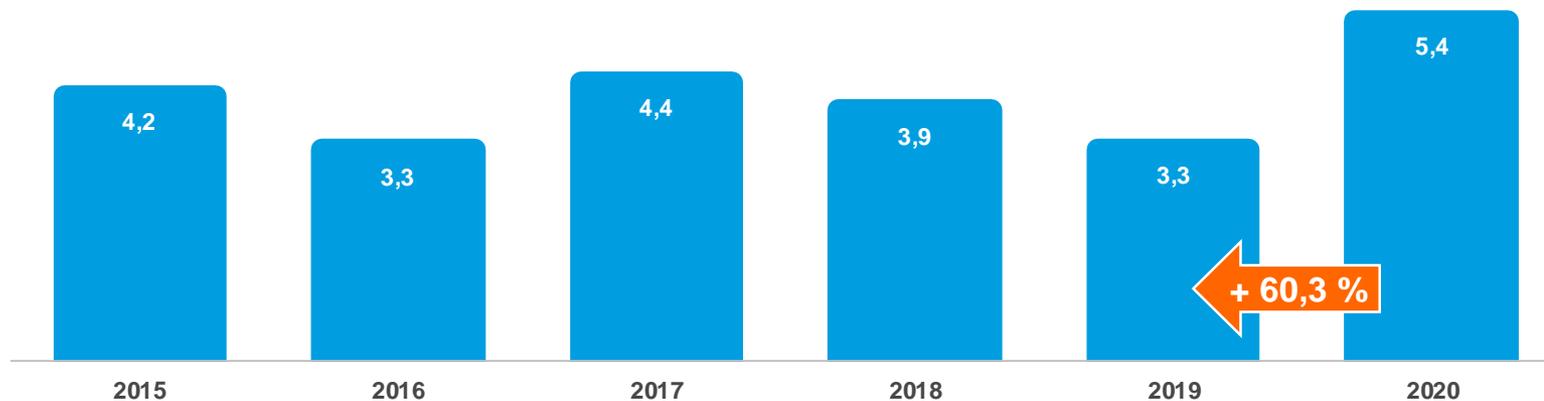
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs



# Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 30 avril

Mois courant

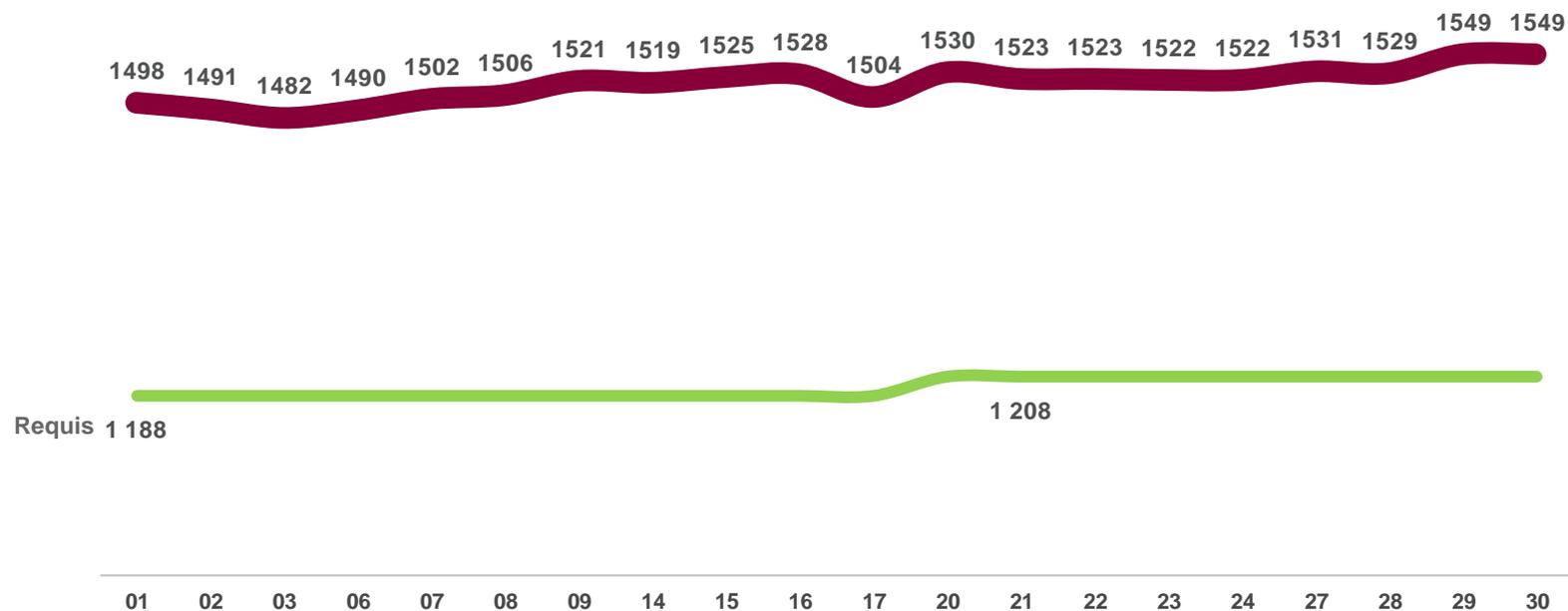
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	<b>96,0 %</b> 5 minutes	<b>58,7 %</b> 5 minutes	<b>74,2 %</b> 5 minutes	<b>50,8 %</b> 5 minutes
Orange	<b>94,3 %</b> 5 minutes	<b>50,6 %</b> 5 minutes	<b>47,2 %</b> 5 minutes	<b>31,9 %</b> 5 minutes
Jaune	<b>32,1 %</b> 5 minutes	<b>99,0 %</b> 10 minutes	<b>32,9 %</b> 5 minutes	<b>98,8 %</b> 10 minutes
Bleue	<b>94,7 %</b> 5 minutes	<b>40,8 %</b> 7 minutes	<b>32,0 %</b> 5 minutes	<b>31,8 %</b> 5 minutes
Cible	<b>90 %</b>	<b>90 %</b>	<b>90 %</b>	<b>90%</b>

# Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 30 avril

Pointe AM – jours ouvrables



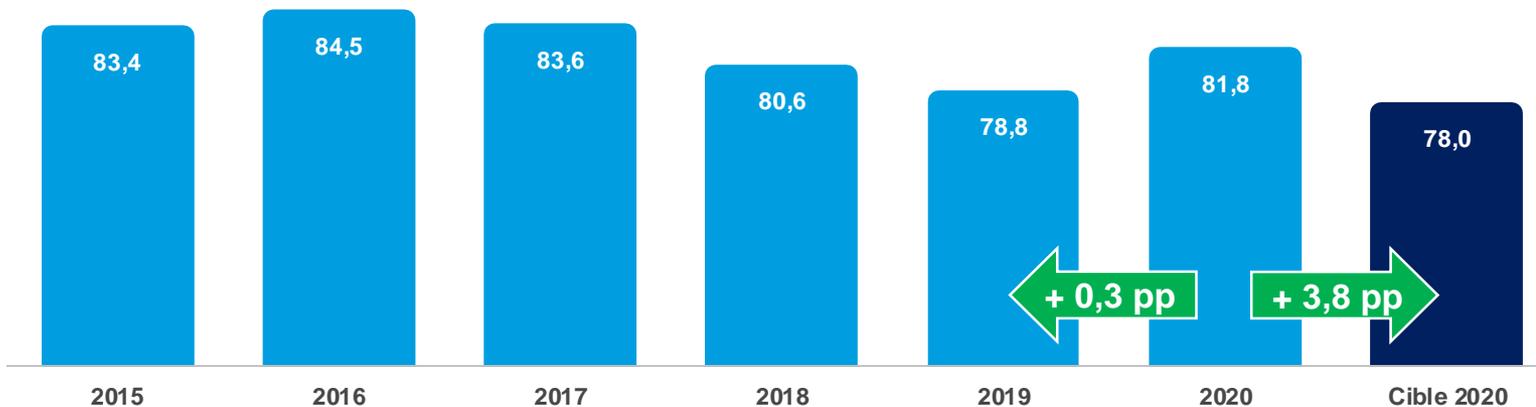
# Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 mars



## Résultats cumulatifs

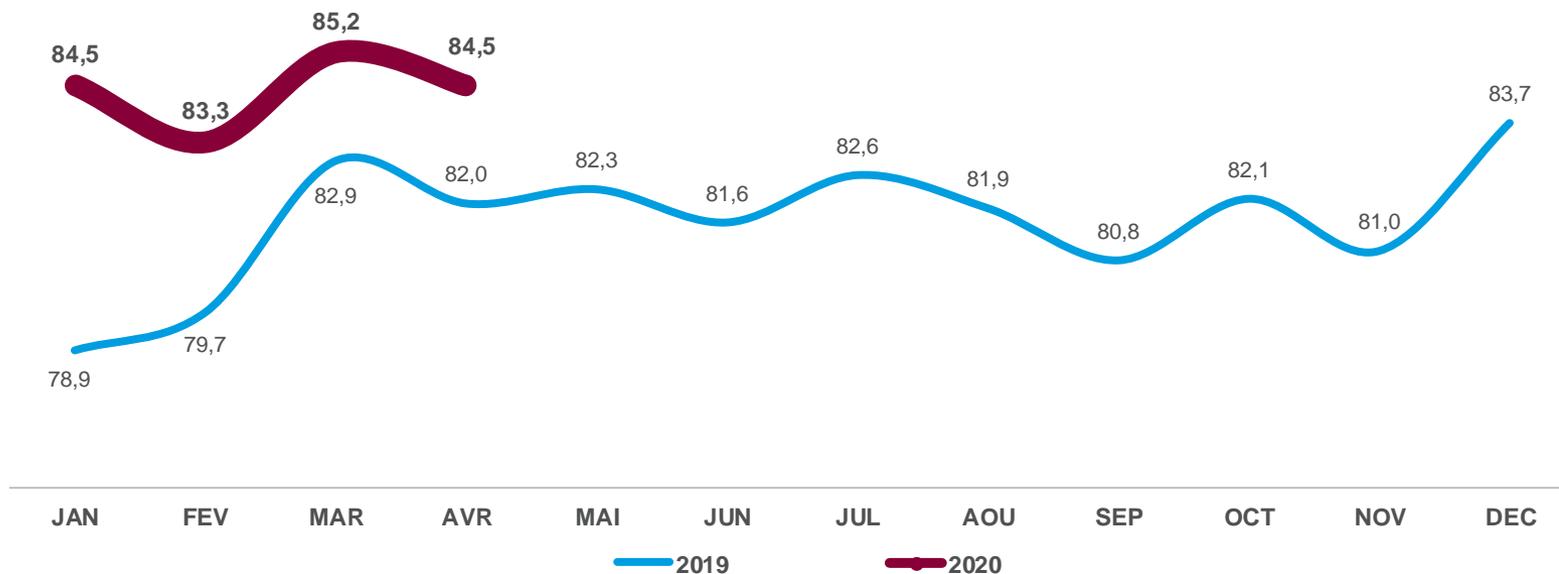


Pour des raisons d'ordre technique, les données du mois d'avril ne sont pas disponibles.

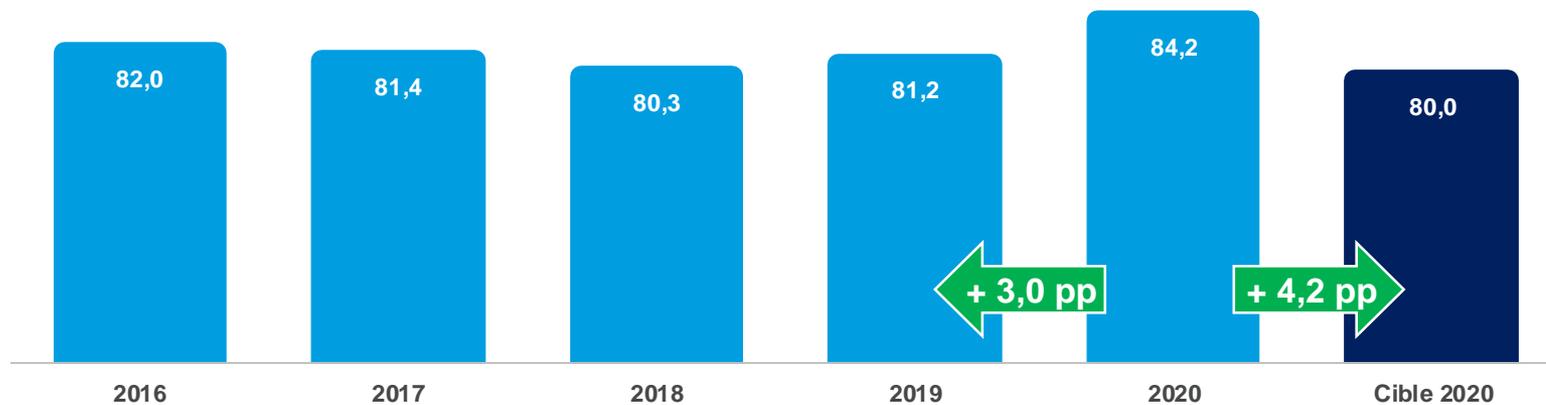
# TA - Ponctualité

En %

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

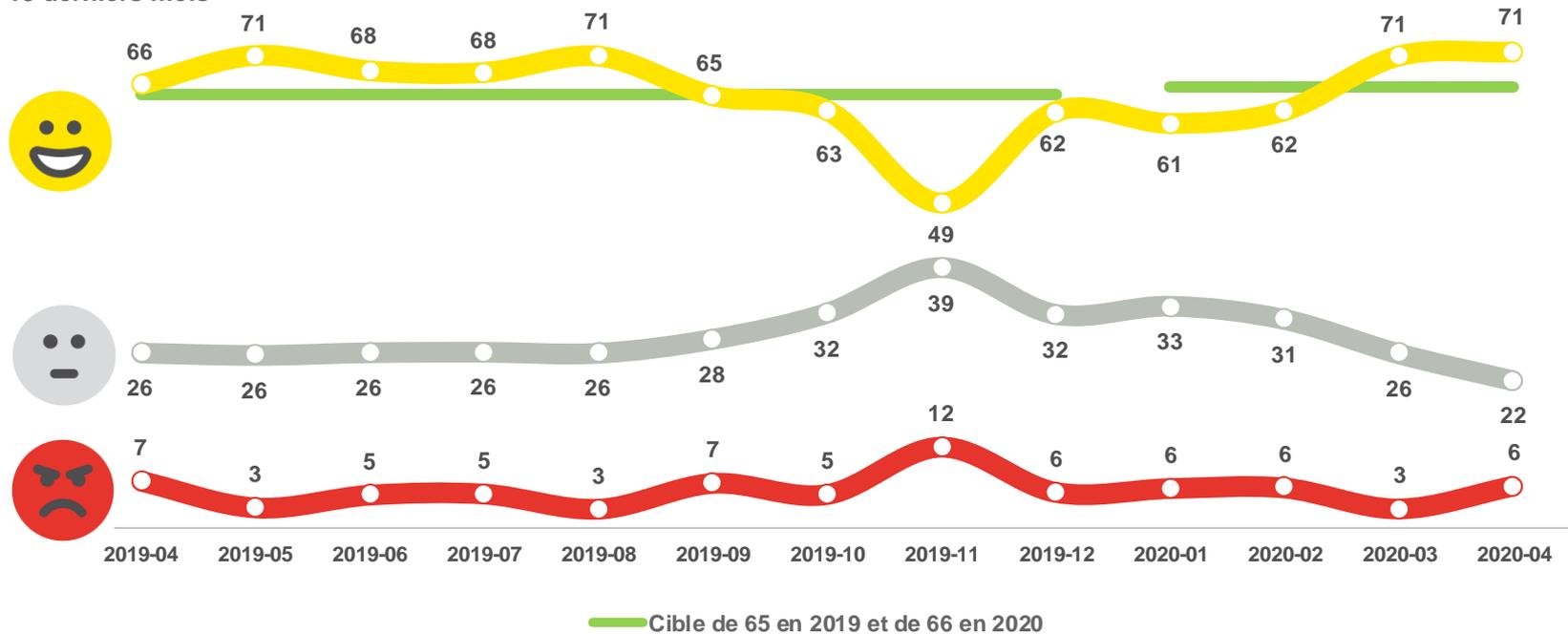


# STM - Expérience client

En %

Résultats au 30 avril

13 derniers mois

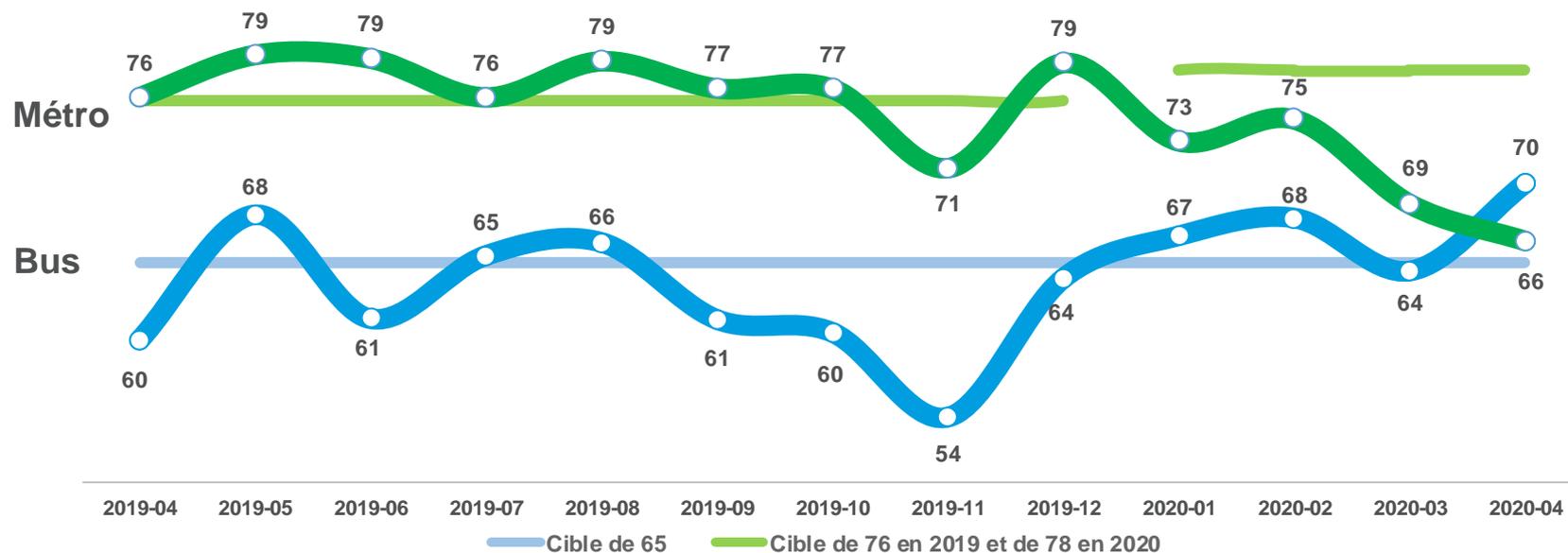


# Métro et bus - Expérience client

En %

Résultats au 30 avril

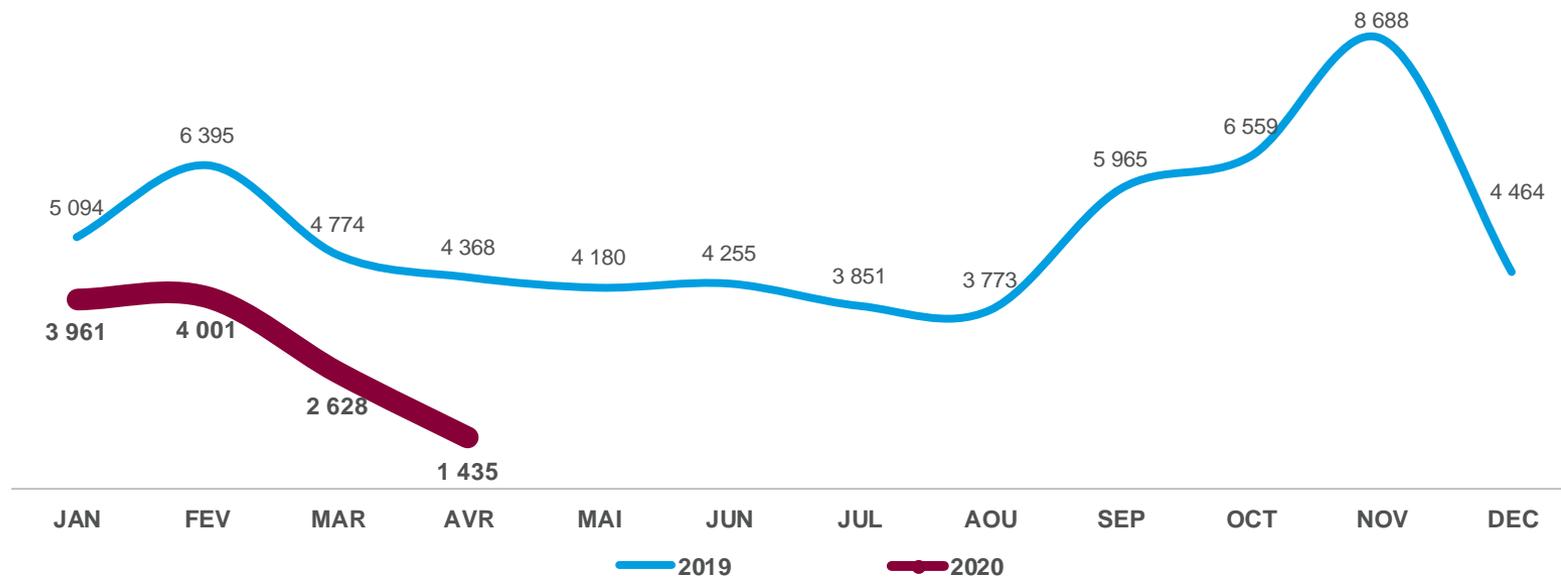
13 derniers mois



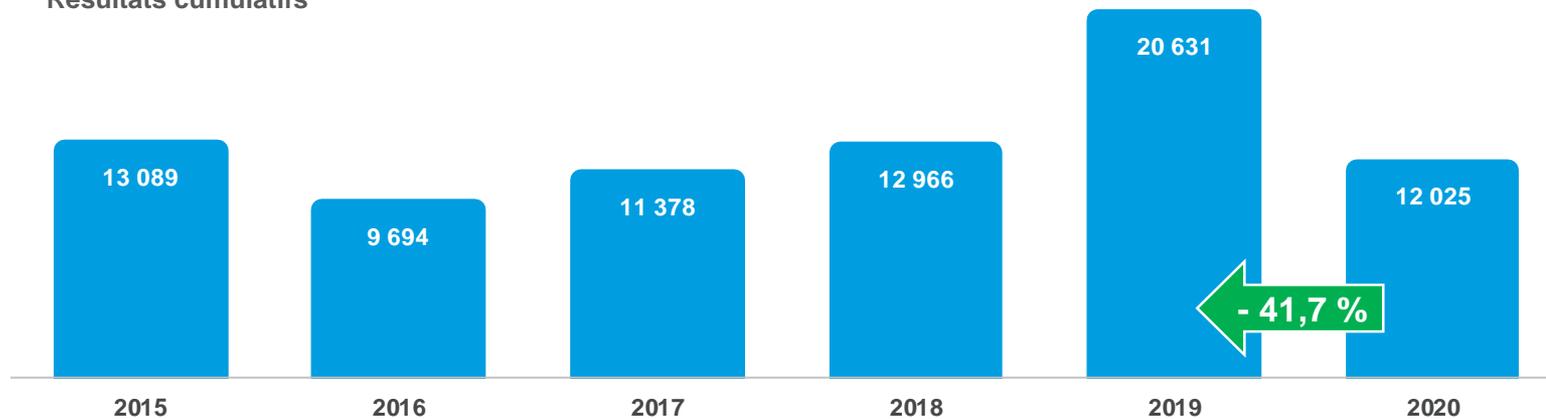
# STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 30 avril



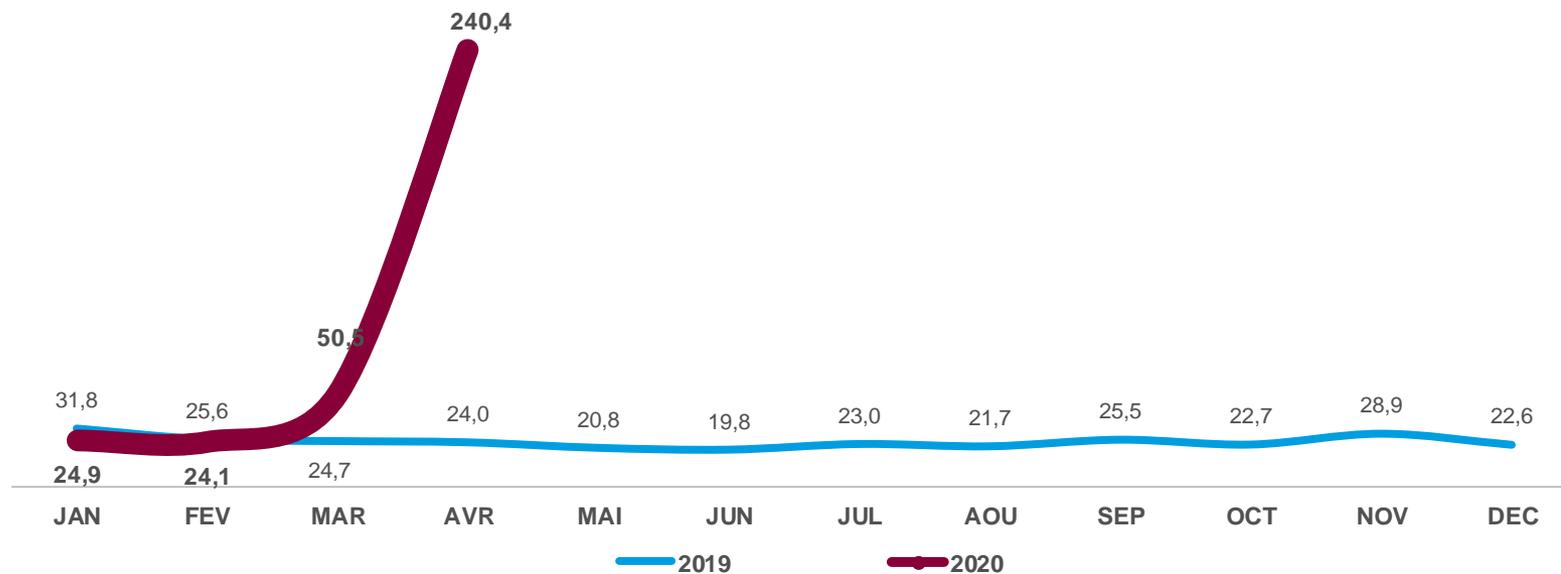
## Résultats cumulatifs



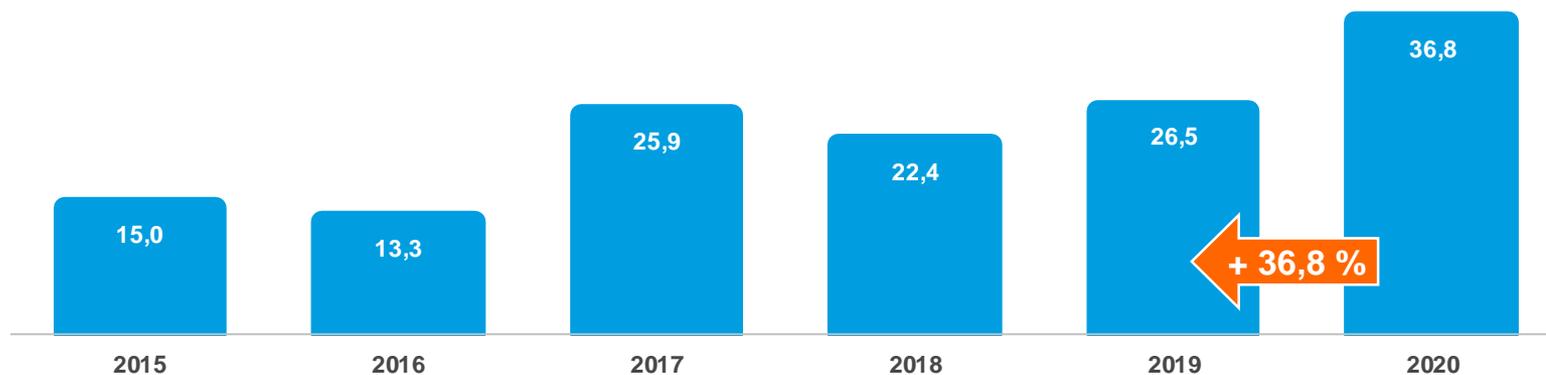
# Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 30 avril



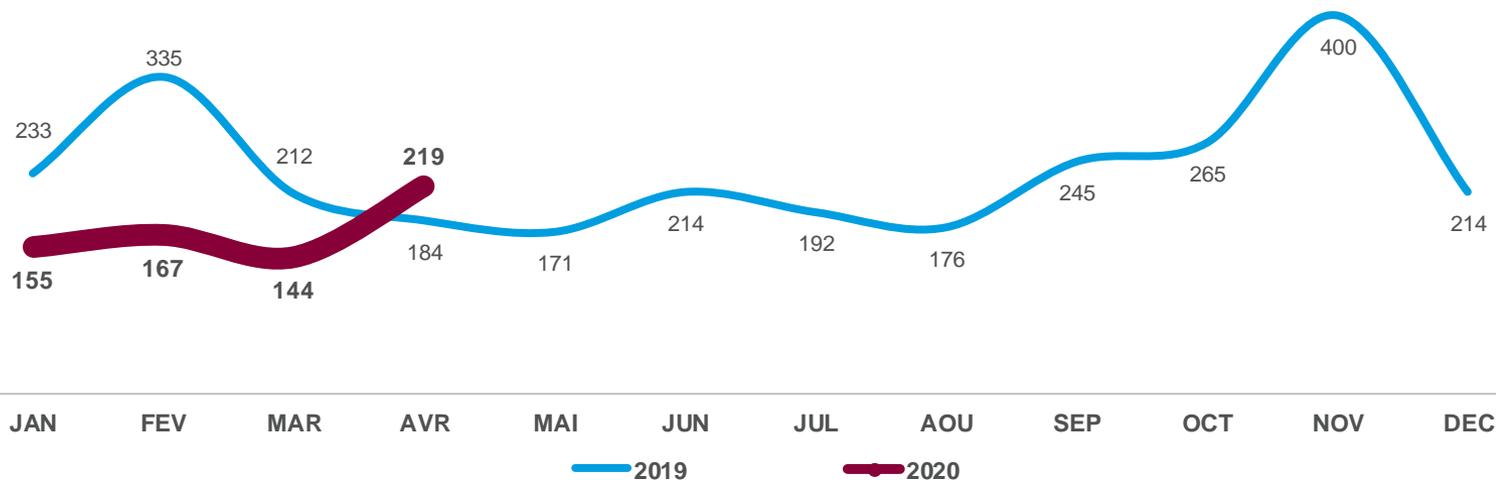
## Résultats cumulatifs



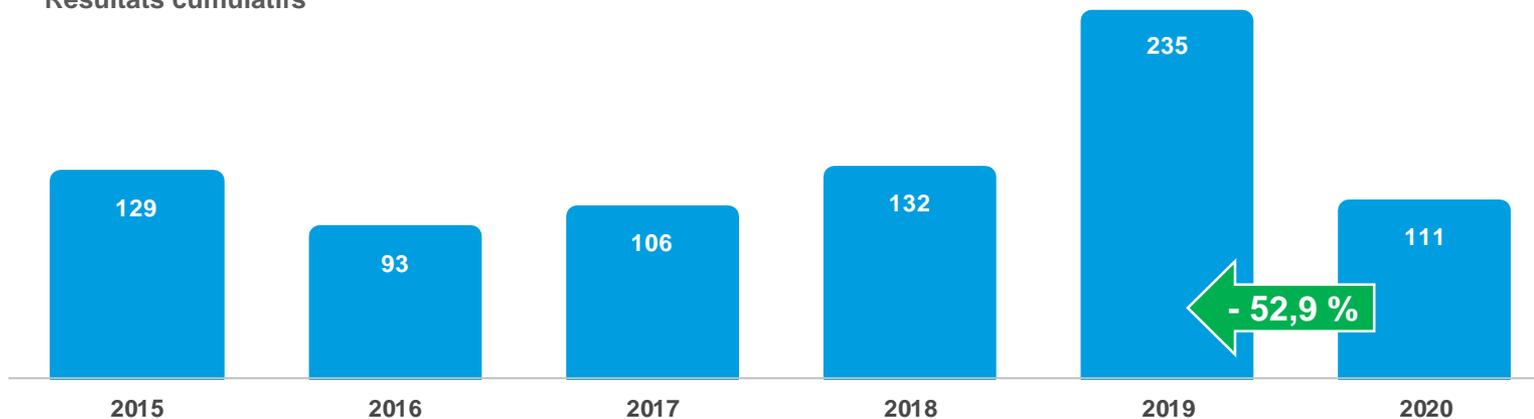
# Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 30 avril



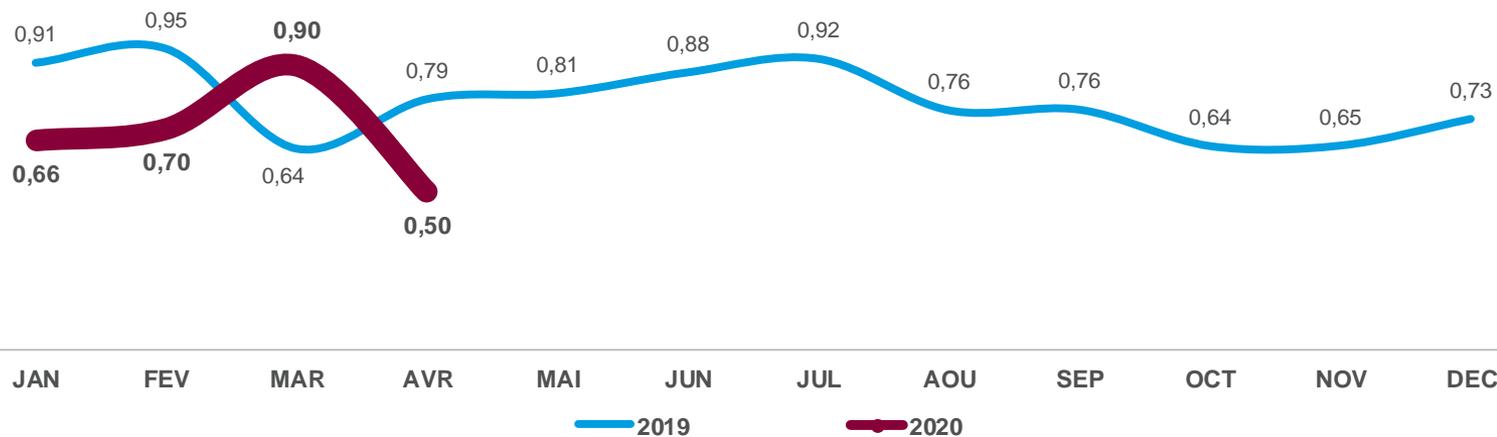
## Résultats cumulatifs



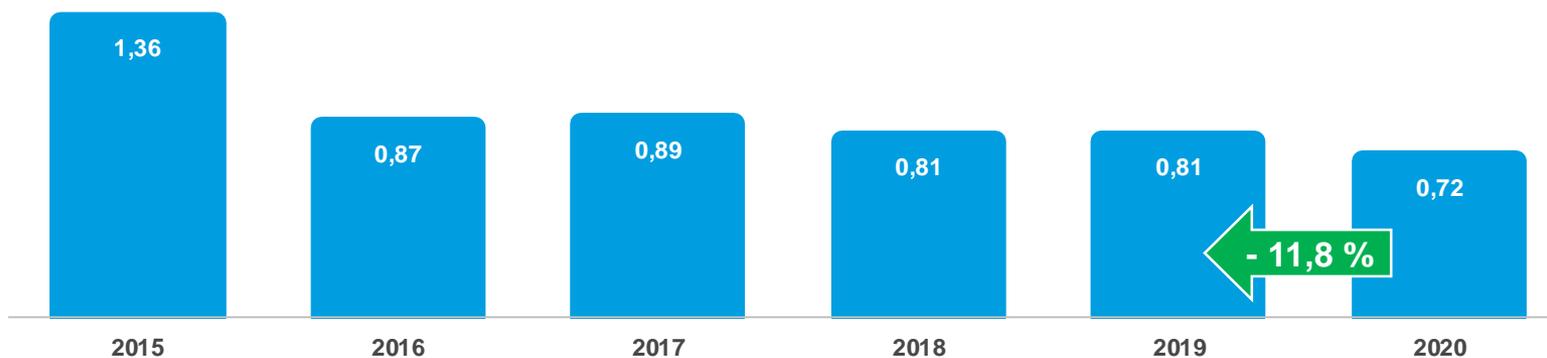
# TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 30 avril



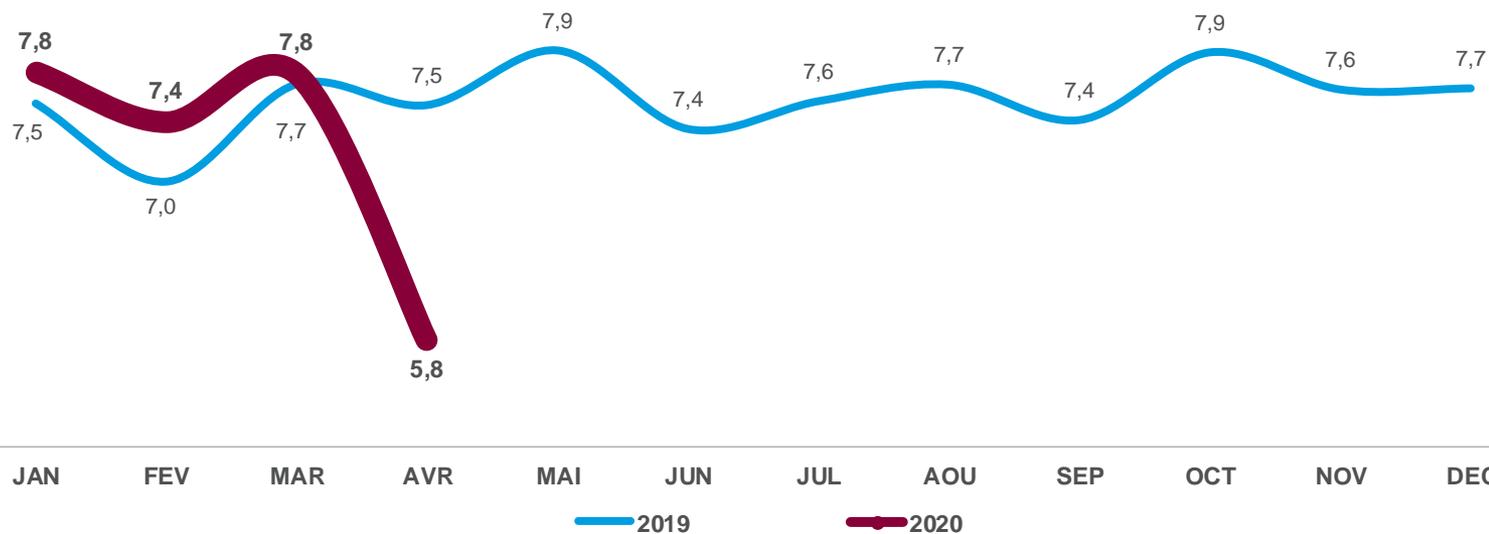
## Résultats cumulatifs



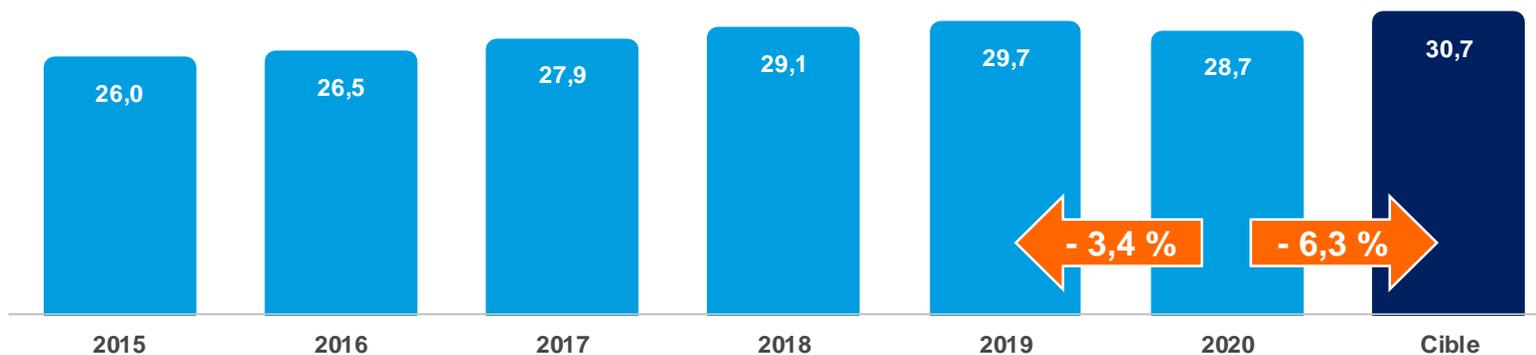
# Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 avril



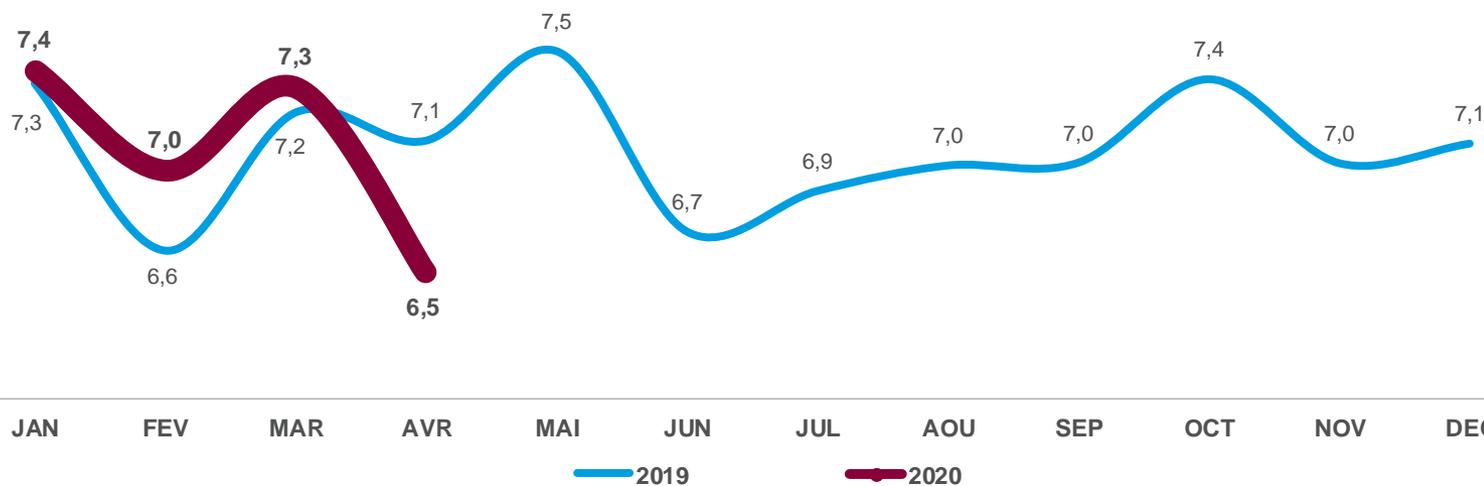
## Résultats cumulatifs



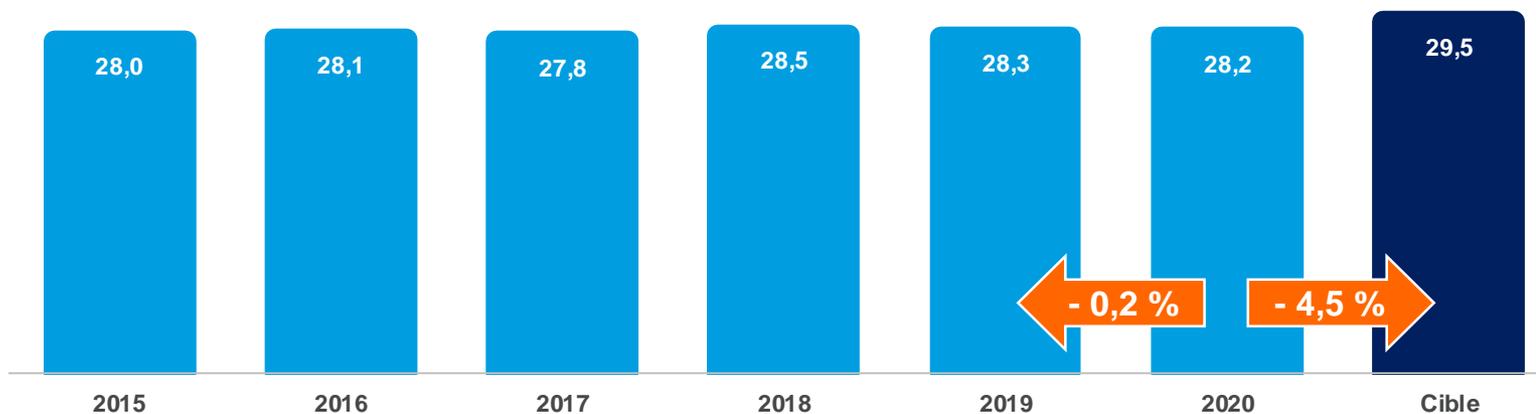
# Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

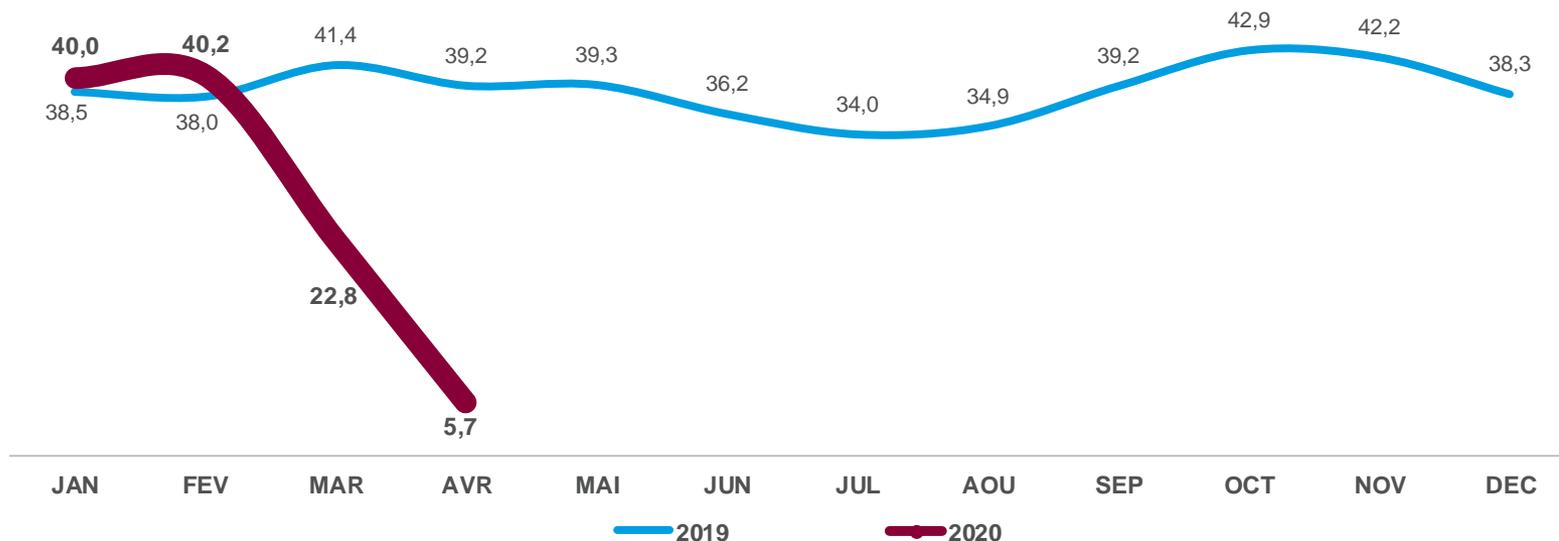


# Achalandage STM

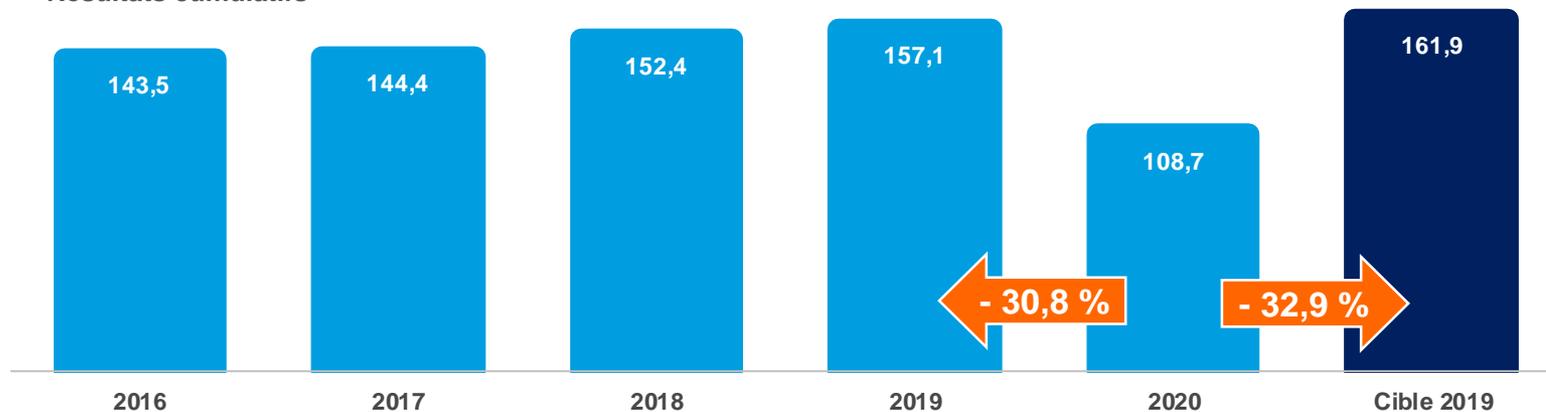
En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

Résultats au 30 avril

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

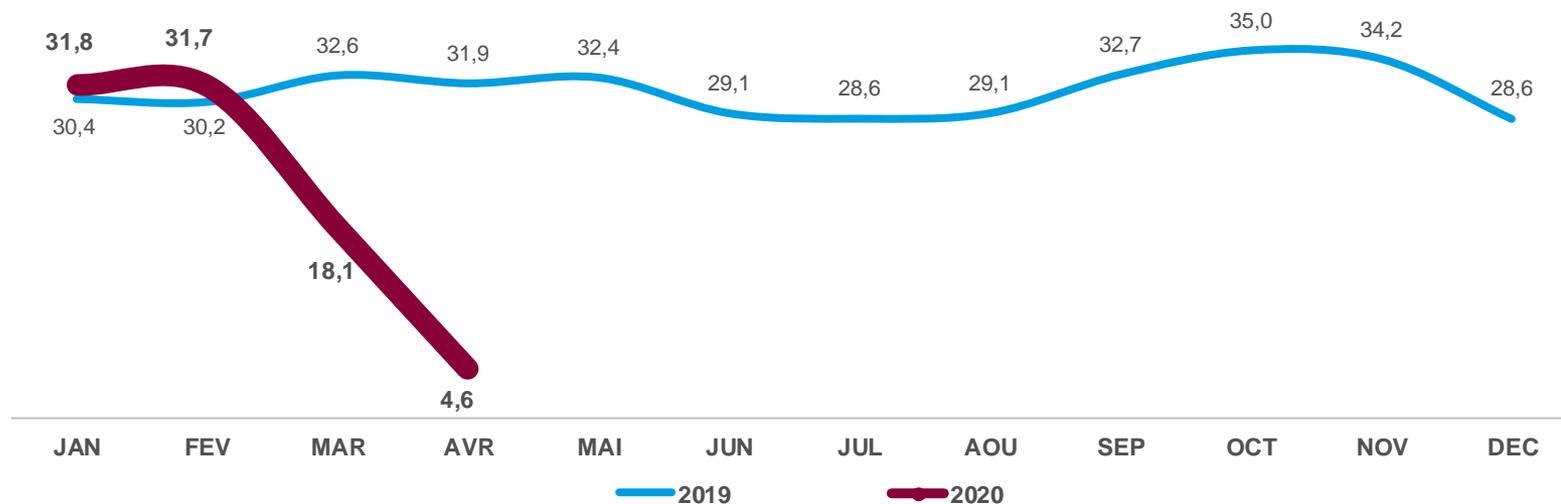


# Achalandage OPUS STM

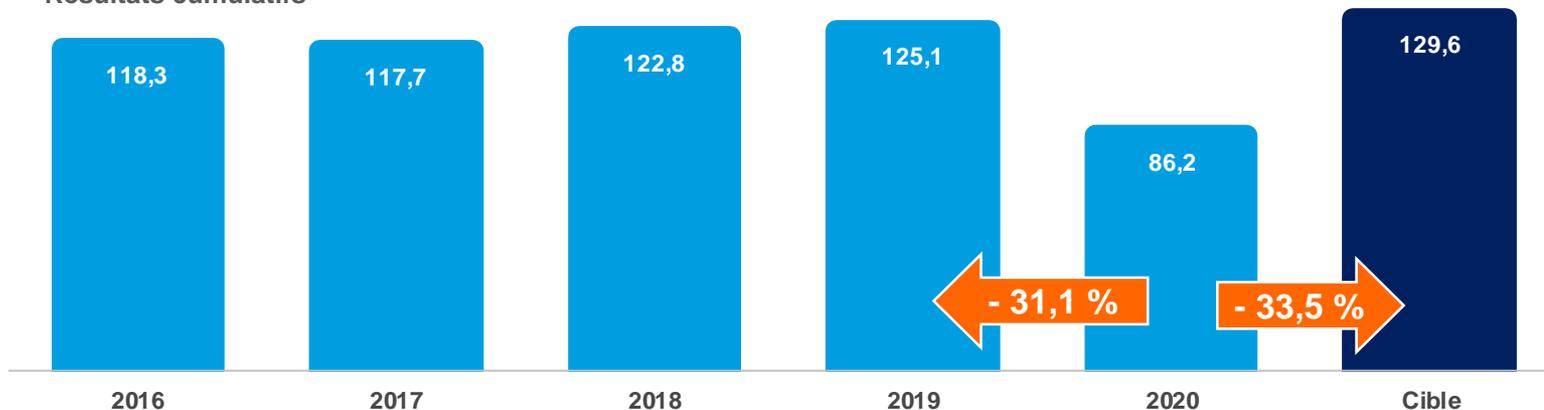
En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

Résultats au 30 avril

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.



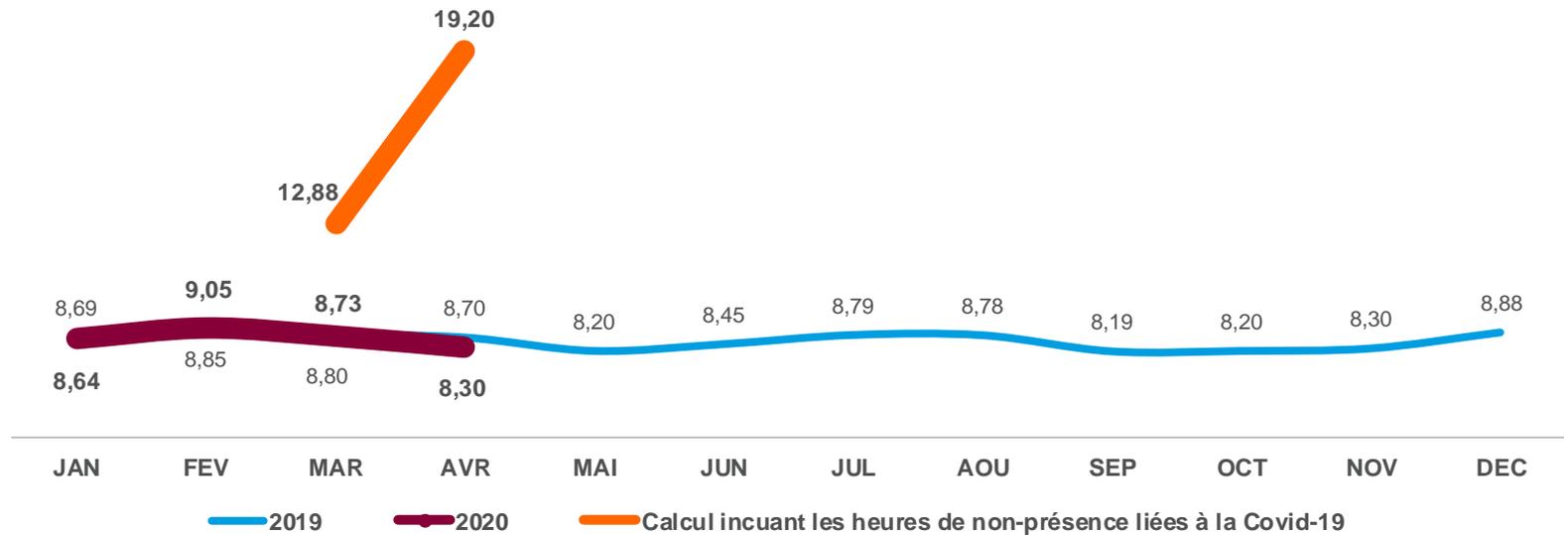
## Résultats cumulatifs



# Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

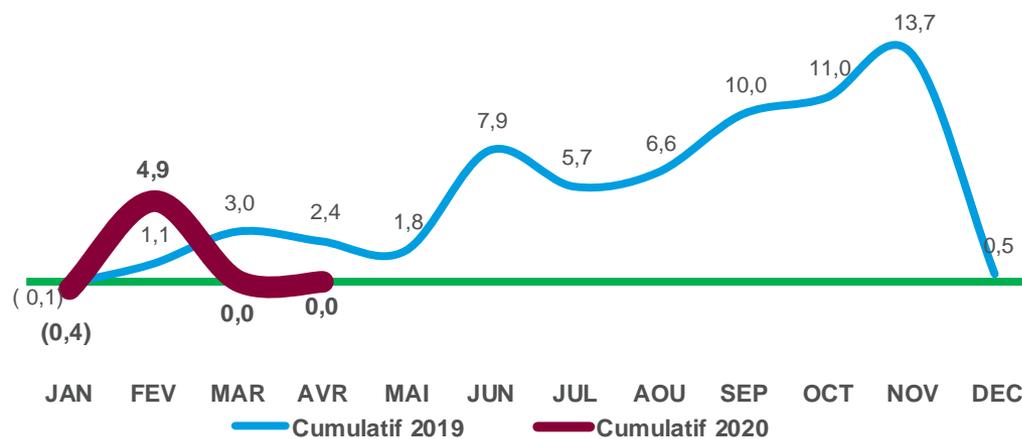


# Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 30 avril

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	502,9	483,0	(19,9)
Dépenses	502,9	483,0	19,9
Excédent	-	0,0	0,0



	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	417,8	338,2	80,9