

# Principaux indicateurs et résultats au 31 décembre 2020



Présentation au CA  
3 février 2021



# Sommaire exécutif

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 décembre 2020

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2020	Cible 2020	2019
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison planifié (km)	%	100,1	99,9	99,9
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,58	99,40	98,38
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	2,021	4,598	4,434
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	3 709	-	5 081
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	799	-	964
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	9,2	10,5	10,6
		Bus – Ponctualité	au 31 octobre %	82,2	78,0	77,4
		TA – Ponctualité	%	84,1	80,0	81,8
		STM – Plaintes	Nb	29 431	-	62 364
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	46,4	-	24,3
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	174,2	-	239,1
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,81	-	0,78

# Sommaire exécutif (suite)

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 décembre 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	%	92,4	83,0		98,0		
		Métro – Offre de service (en millions)	Km	87,0	92,4		90,9		
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Bus – Offre de service (en millions)	Km	83,8	89,9		84,7		
		Achalandage STM (déplacements)							
		Calculé sur les revenus (en millions)	Nb	En attente de la vérification des états financiers					
	Provenant des validations (en millions)	Nb	En attente de la vérification des états financiers						
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficience des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	8,94	8,50		8,56		
		Excédent (en millions)	\$	En attente de la vérification des états financiers					
		TA – Coût complet par déplacements	\$	En attente de la vérification des états financiers					

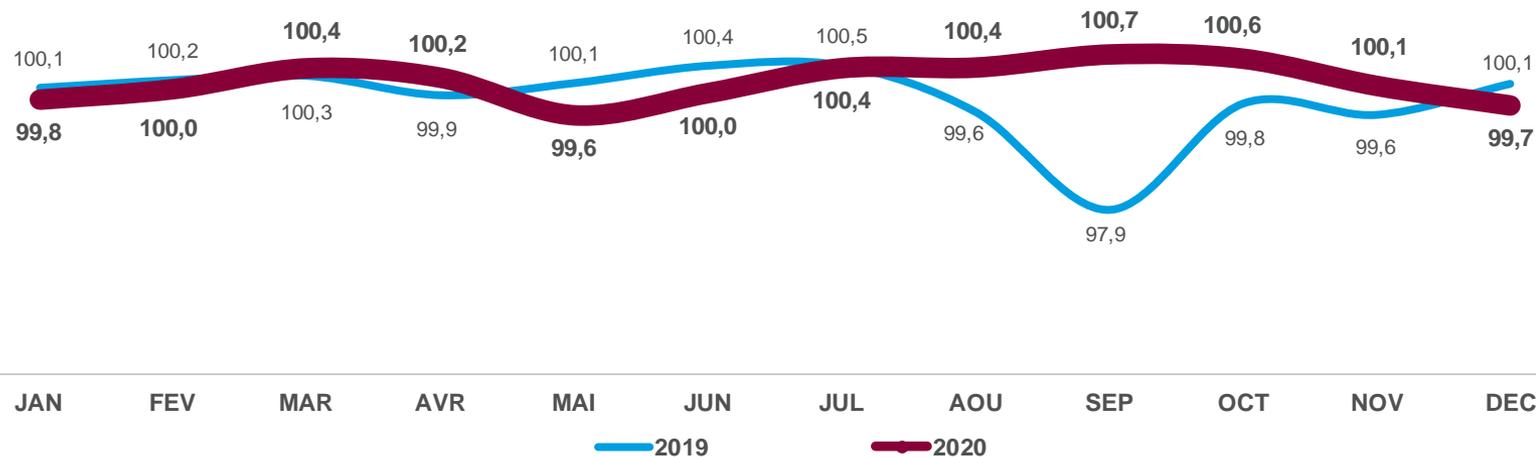


# Principaux indicateurs STM

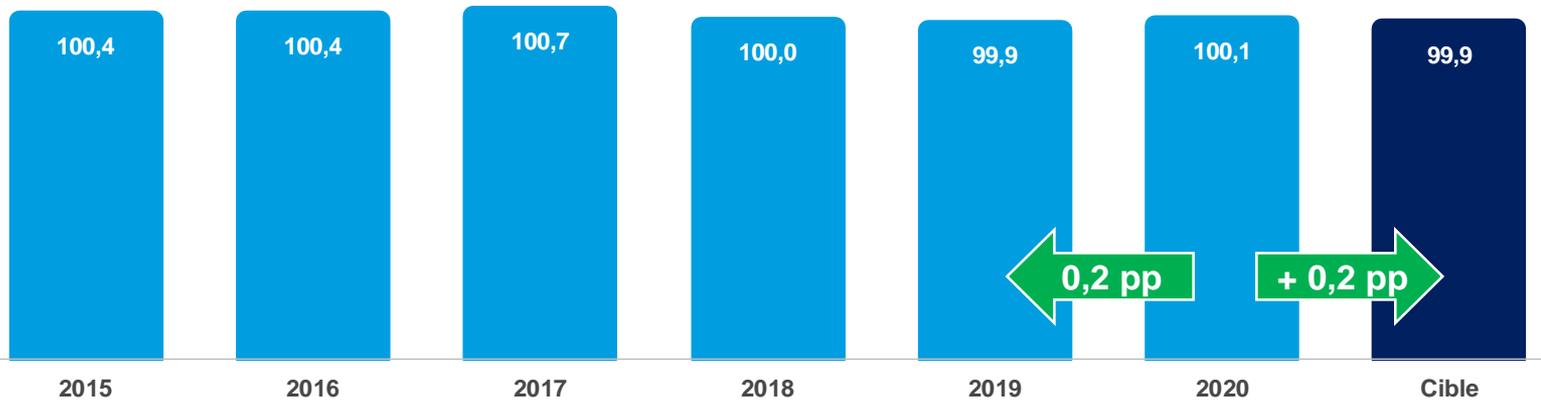
# Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 31 décembre



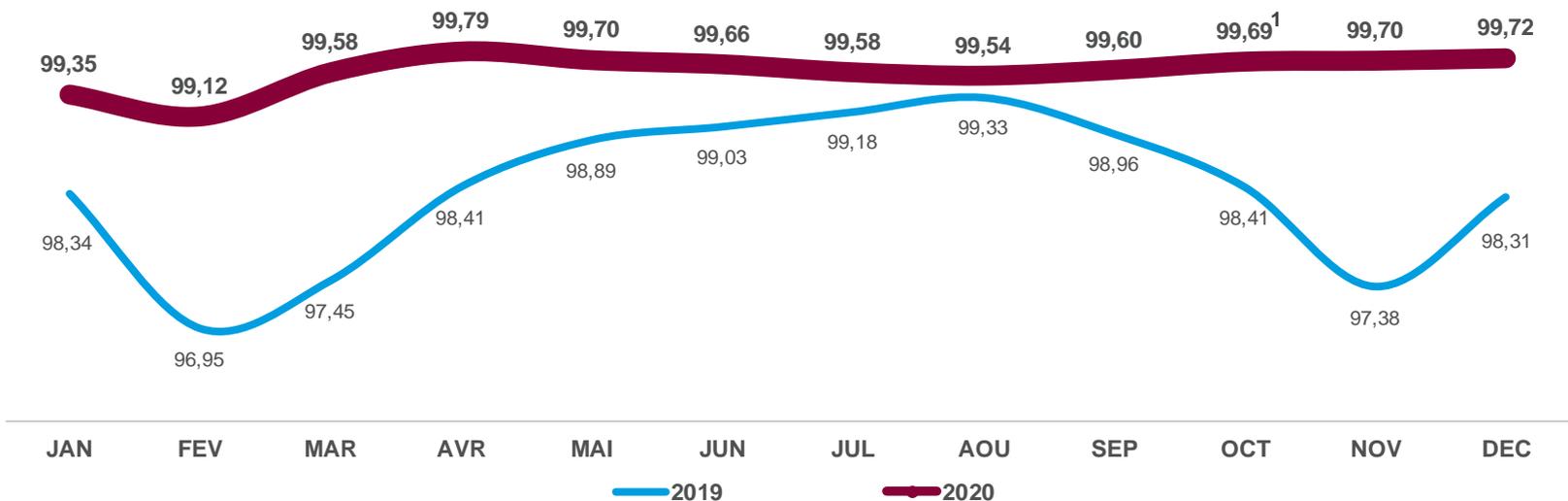
## Résultats cumulatifs



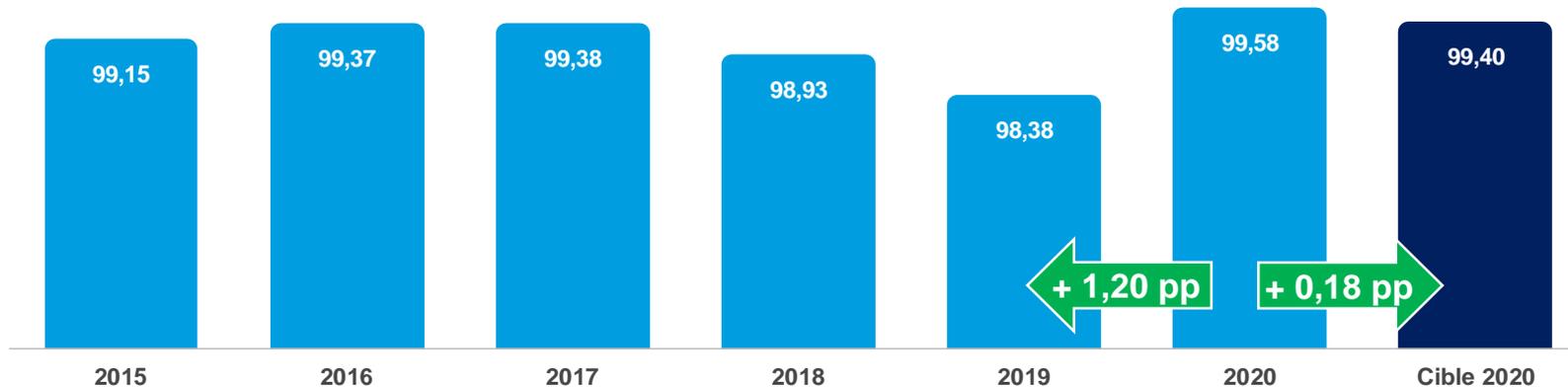
# Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 31 décembre



## Résultats cumulatifs

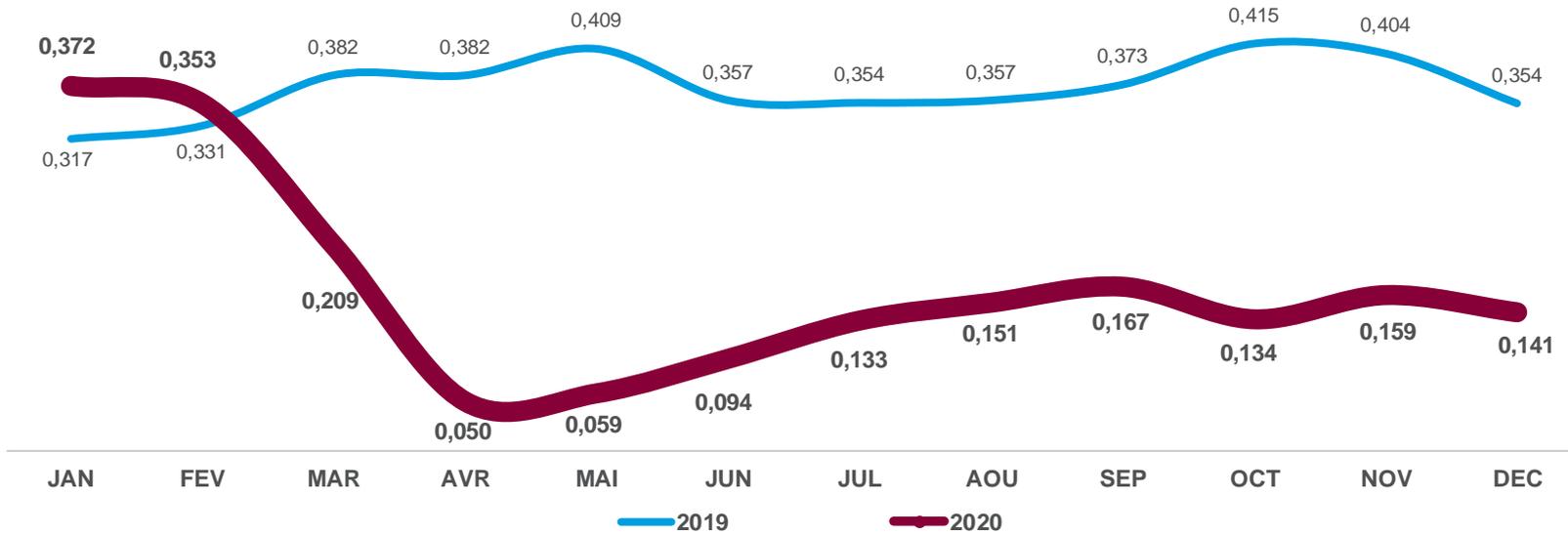


Note 1 : Suite à l'attaque informatique, les données du 18 au 27 octobre ont été remplacées par des journées équivalentes.

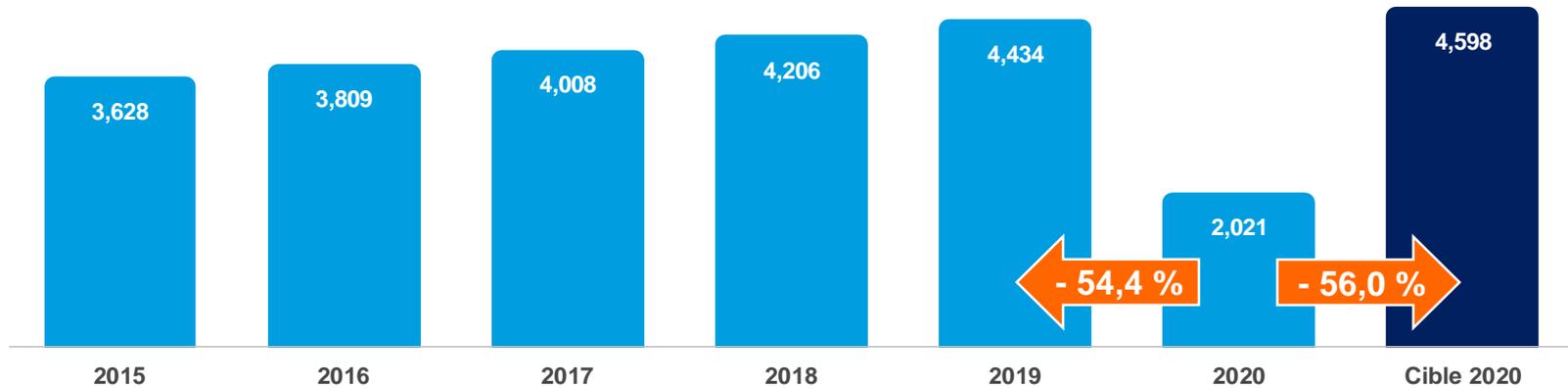
# TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 décembre



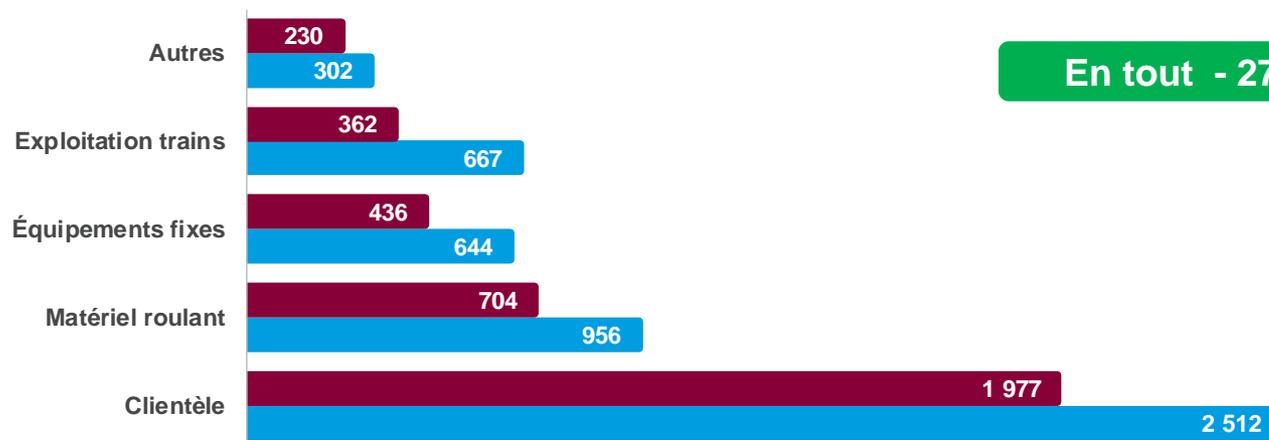
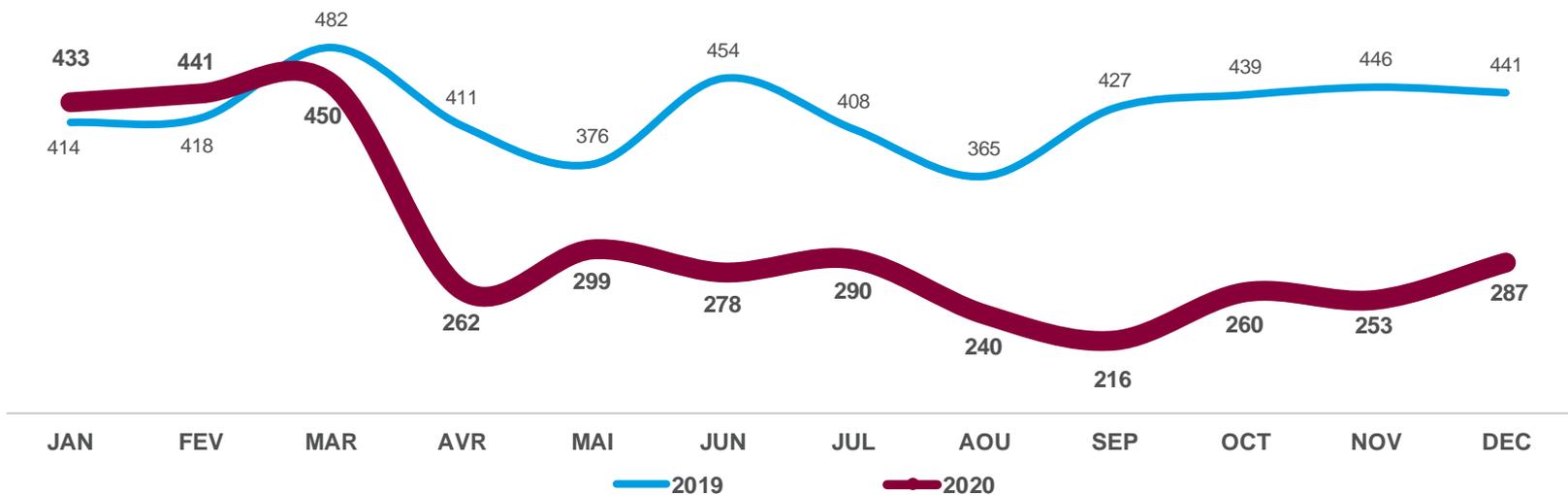
## Résultats cumulatifs



# Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 décembre

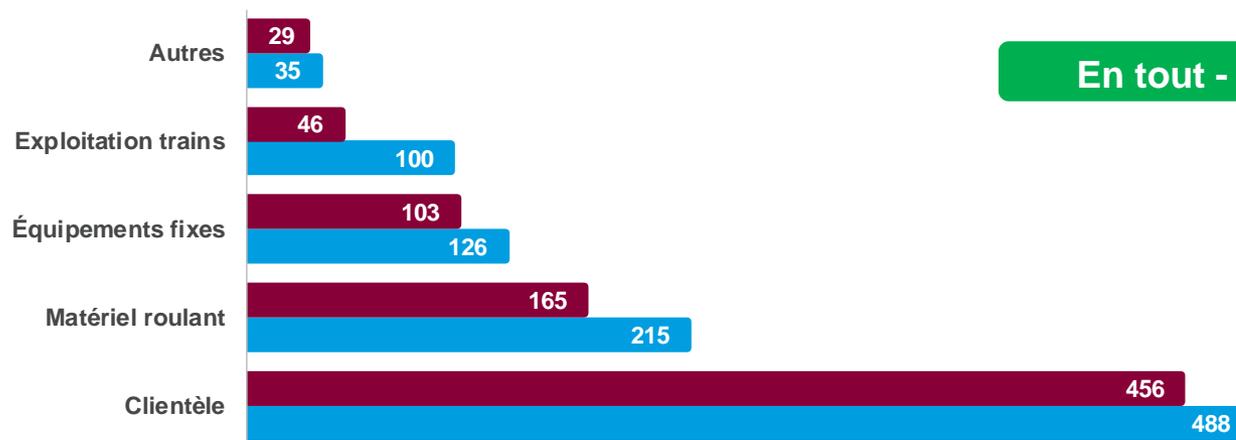
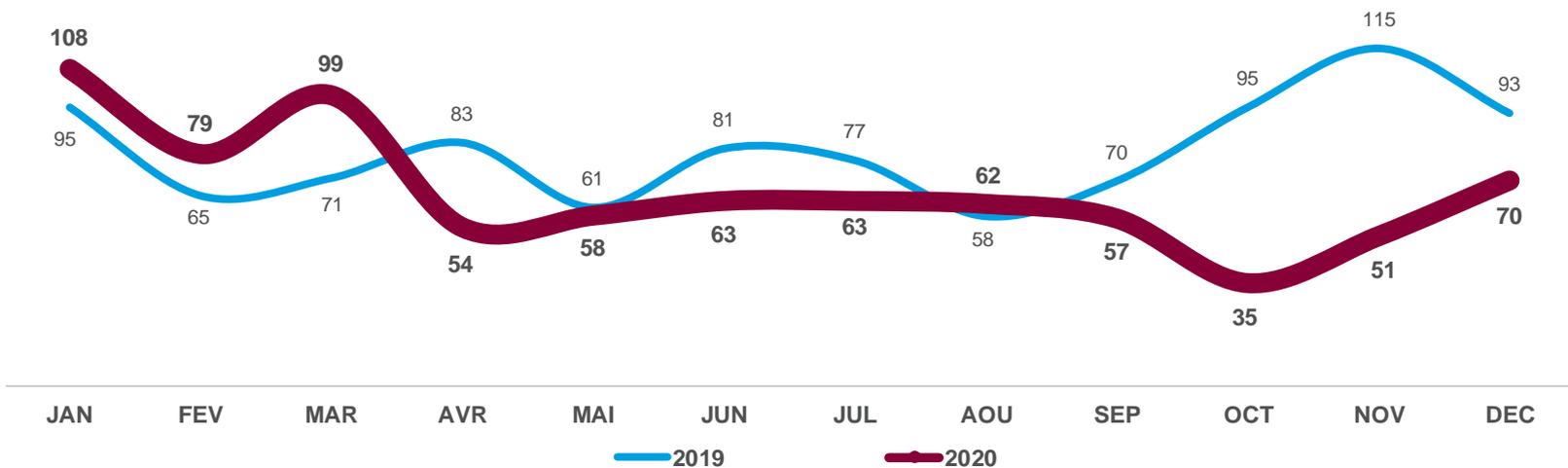


**En tout - 27,0 % vs 2019**

# Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 31 décembre

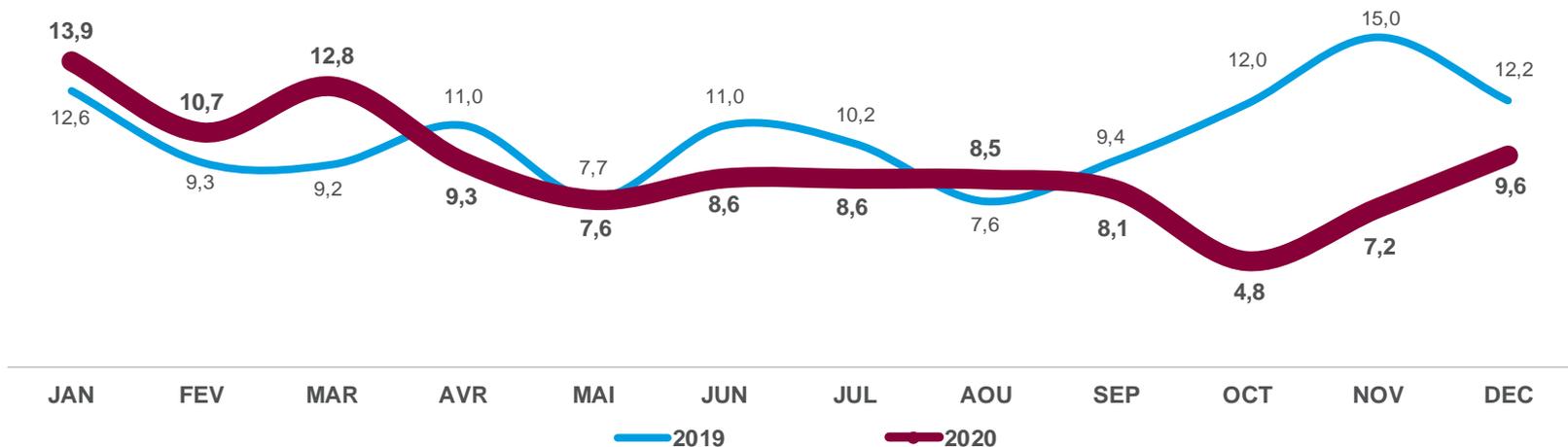


**En tout - 17,1 % vs 2019**

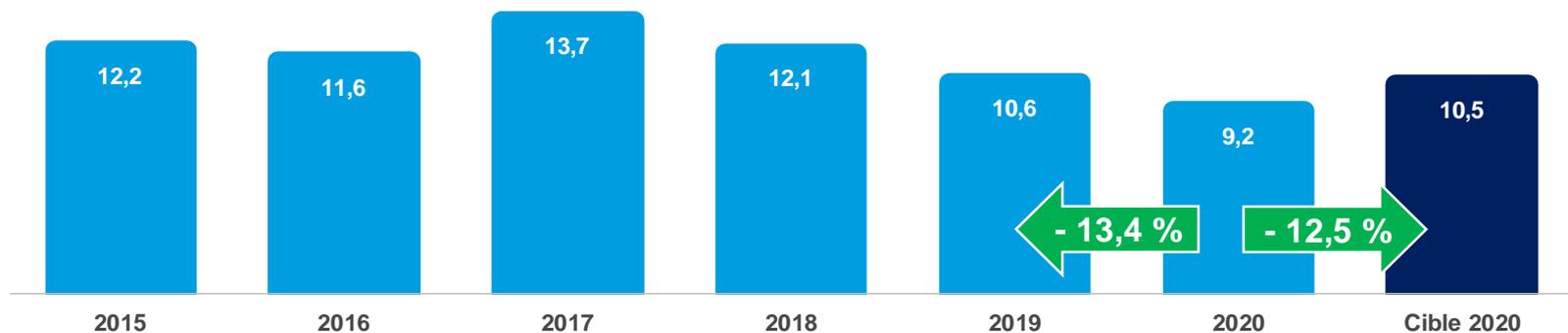
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 décembre



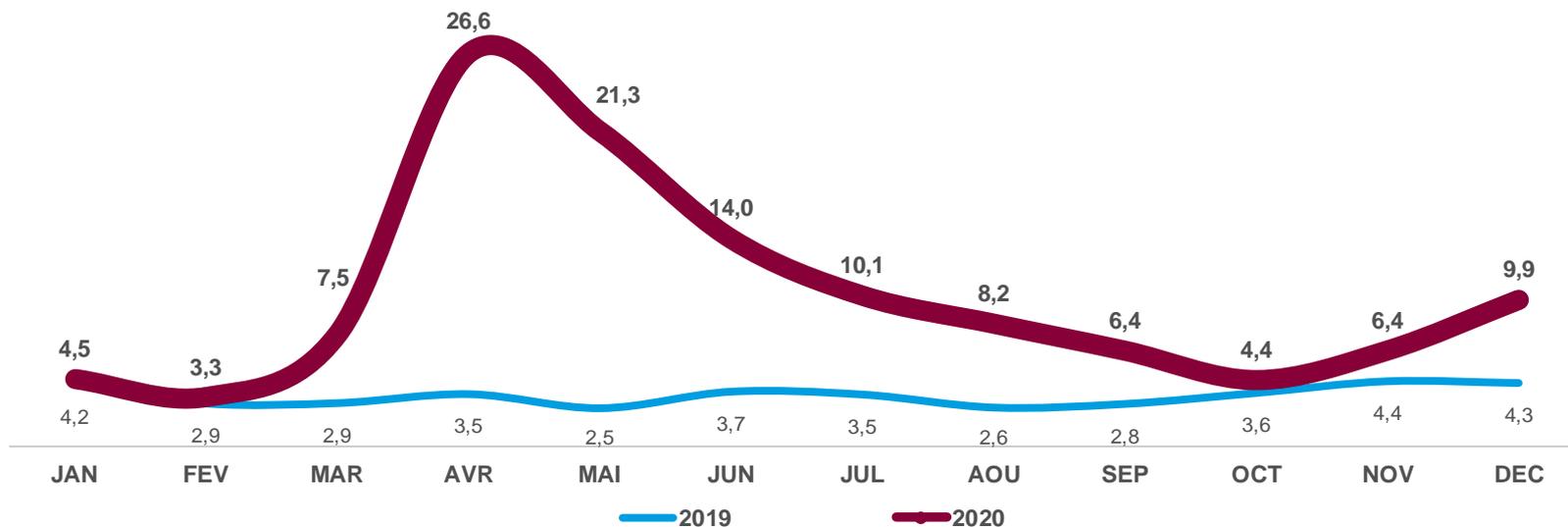
## Résultats cumulatifs



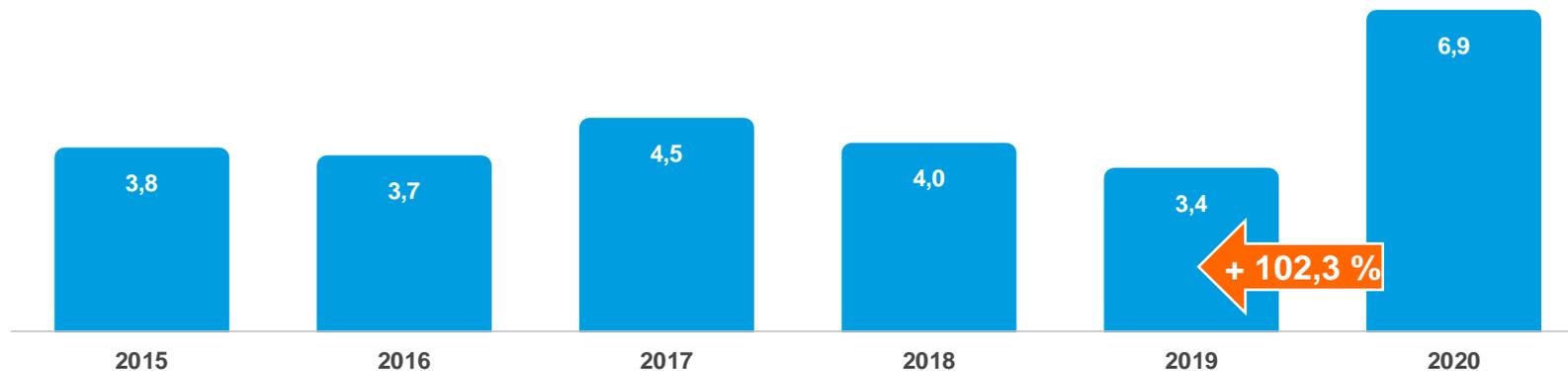
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 décembre



## Résultats cumulatifs



# Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 décembre

Mois courant

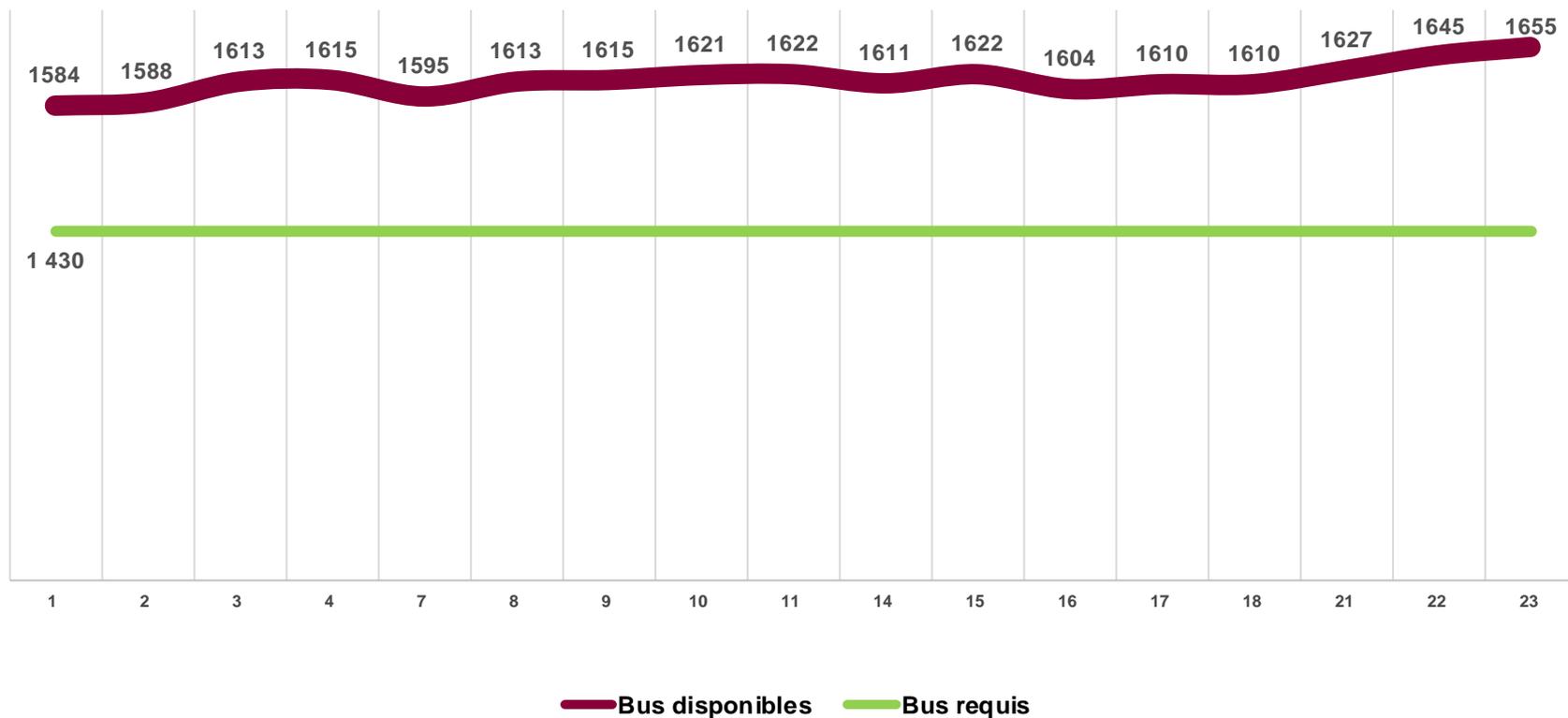
Ligne	Pointe AM	Interpointe	Pointe PM
	7h à 9h	9h à 16h	16h à 18h
<b>Verte</b>	97,5% 5 minutes	95,2% 5 minutes	99,0% 5 minutes
<b>Orange</b>	99,1% 5 minutes	95,7% 5 minutes	99,1% 5 minutes
<b>Jaune</b>	98,4% 5 minutes	99,5% 10 minutes	99,5% 5 minutes
<b>Bleue</b>	98,7%	99,3%	94,3%

# Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 décembre

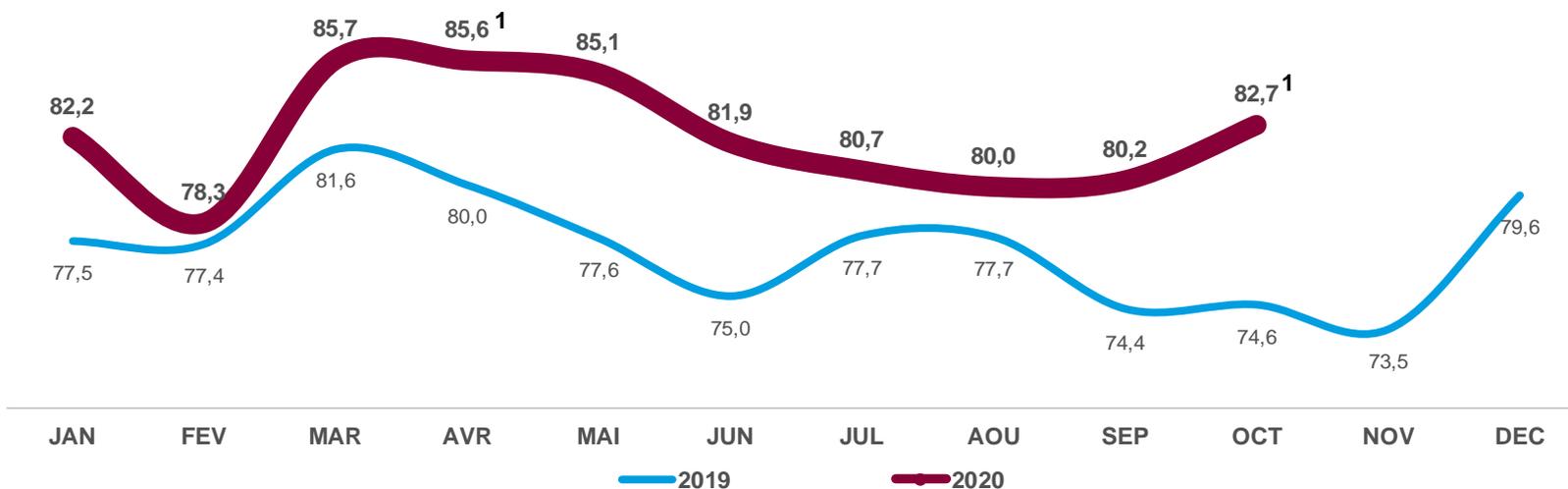
Pointe AM – jours ouvrables



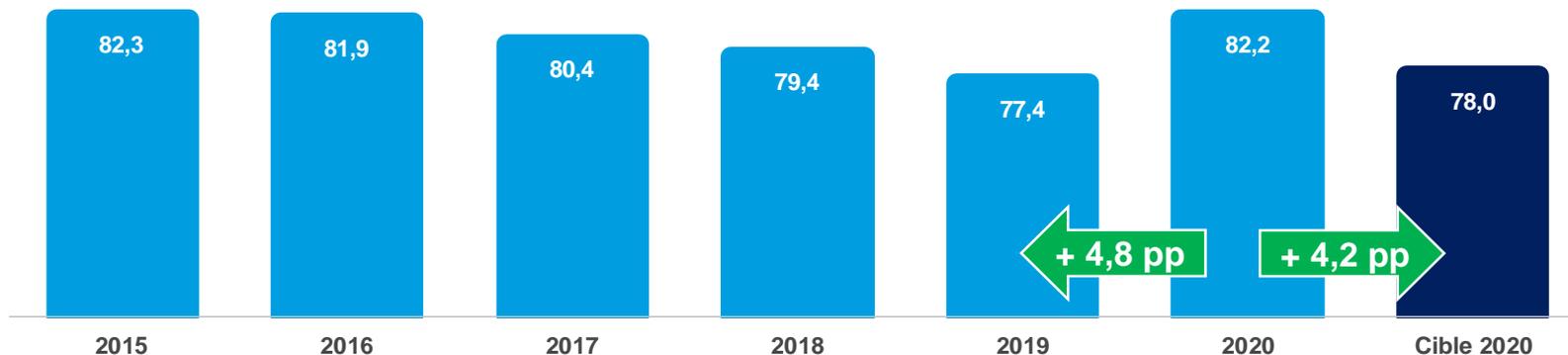
# Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 octobre  
en raison de l'attaque informatique



## Résultats cumulatifs

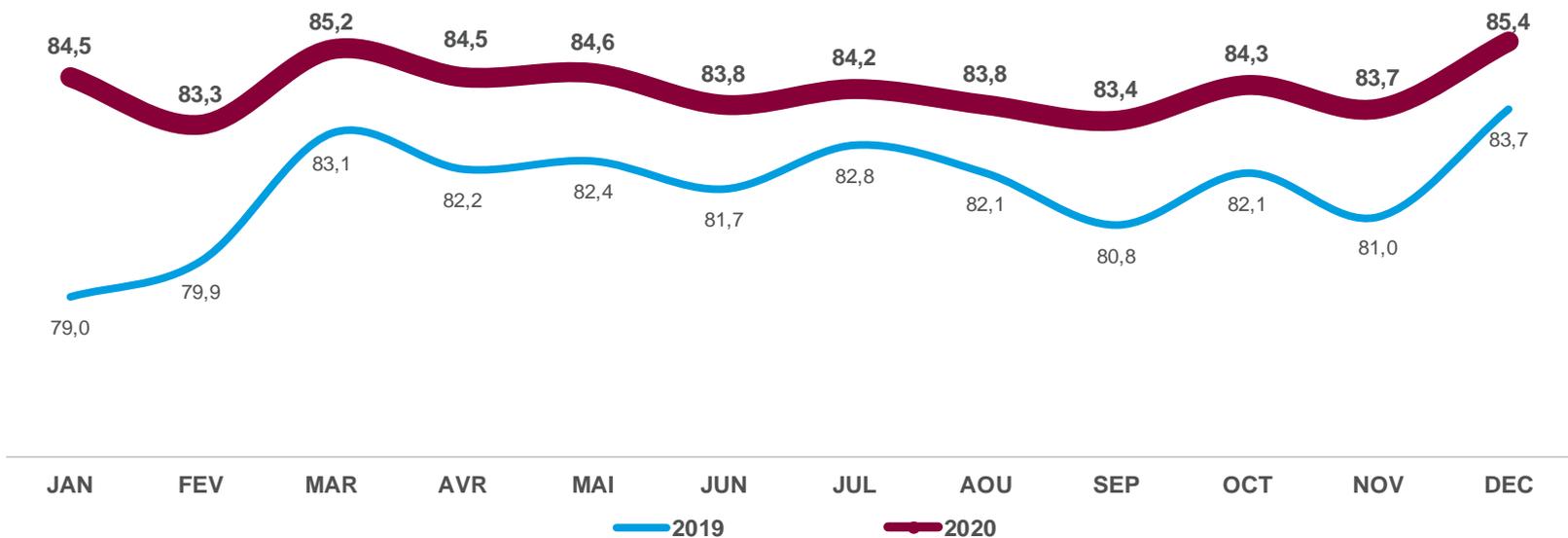


Note 1 : Des données manquent en avril et en octobre mais les résultats sont jugés représentatifs des mois correspondants.  
Suite à l'attaque informatique, les données des mois de novembre et décembre ne pourront être récupérées.

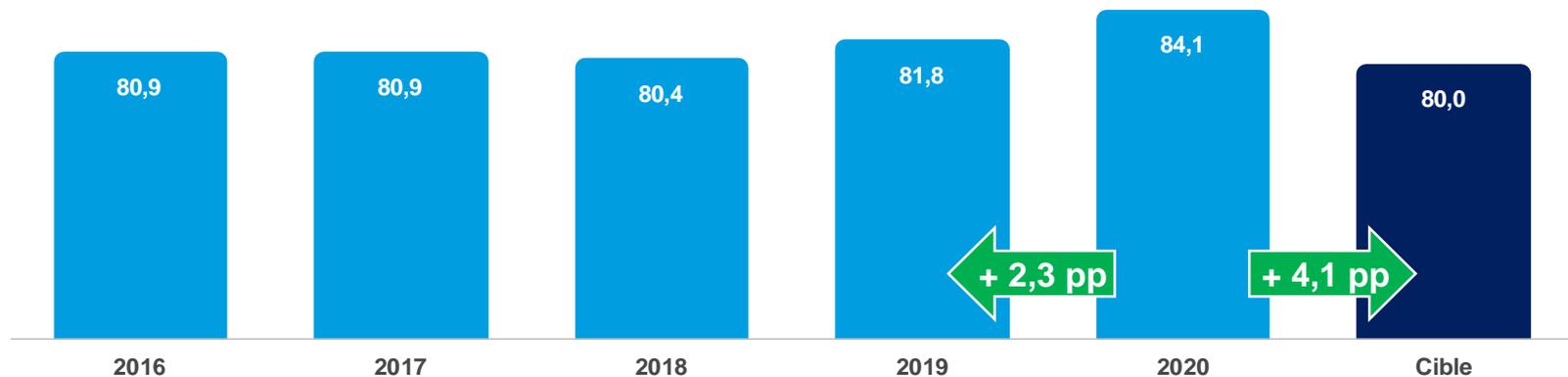
# TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 décembre



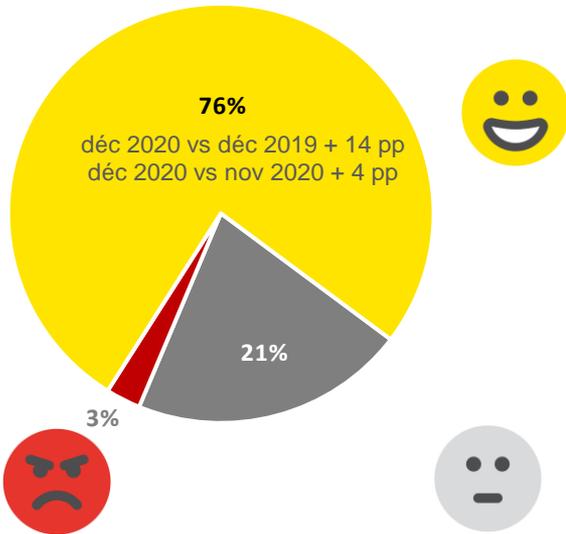
## Résultats cumulatifs



# STM - Expérience client globale

En %

Résultats au 31 décembre



## Raisons de l'expérience négative

Port du couvre-visage non respecté

42%

Entassement

22%

## Suggestions d'amélioration

Renforcer les consignes COVID-19

33%

Améliorer l'entassement dans les bus

16%

Non-respect de la distanciation

15%

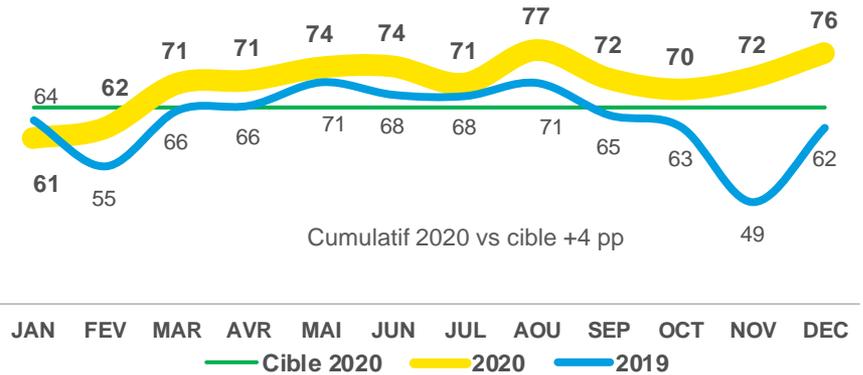
Améliorer la propreté (bus et/ou métro)

14%

Améliorer la ponctualité des bus

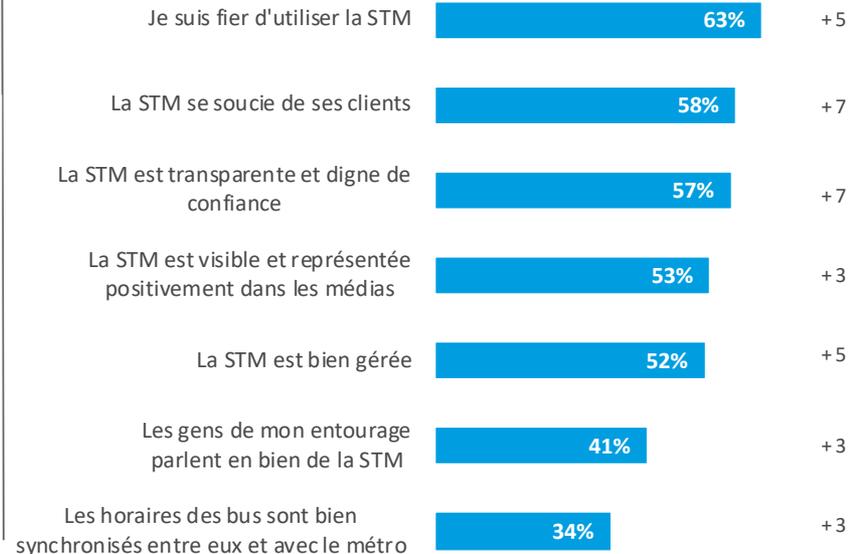
10%

Cible : 66 %



## Perceptions globales de la STM (8+/10)

vs novembre



# Bus - Expérience client

En %

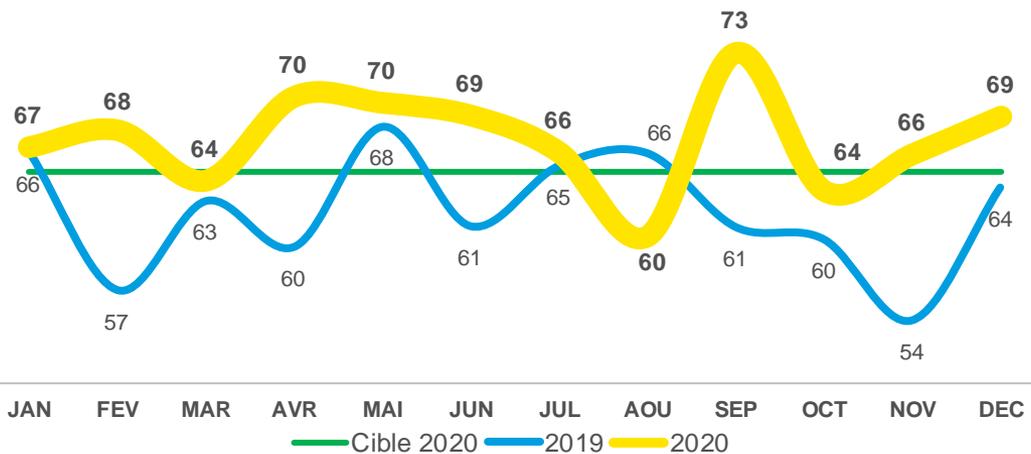
Résultats au 31 décembre

Cible : 65 %

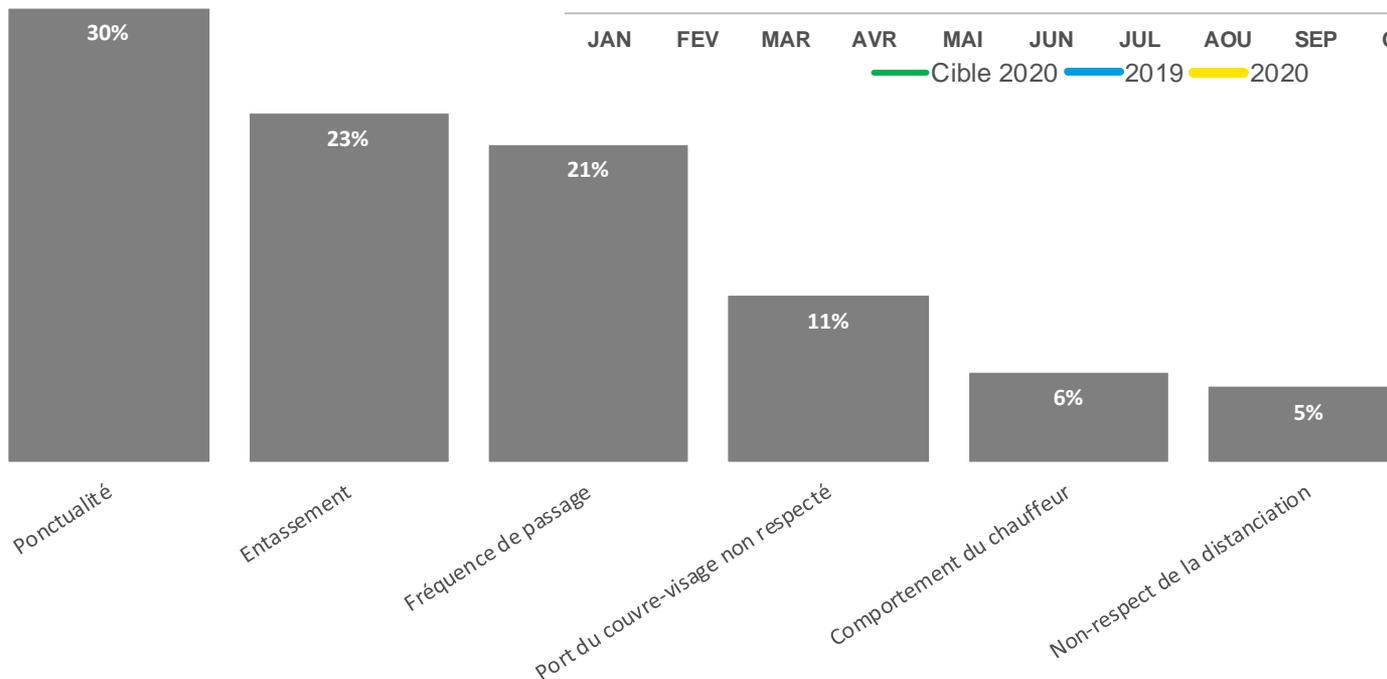
décembre 2020 vs décembre 2019 + 5 pp

décembre 2020 vs novembre 2020 + 3 pp

Cumulatif 12 mois vs cible + 2 pp



## Raisons d'insatisfaction



# Métro - Expérience client

En %

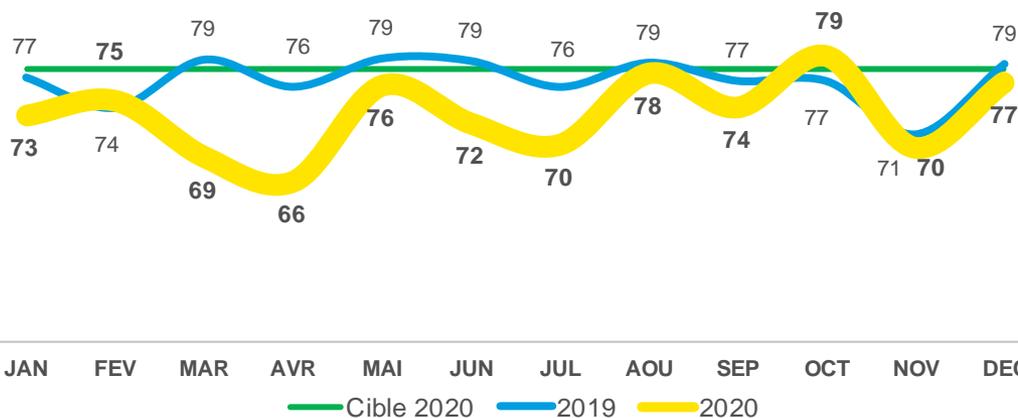
Résultats au 31 décembre

**Cible : 78 %**

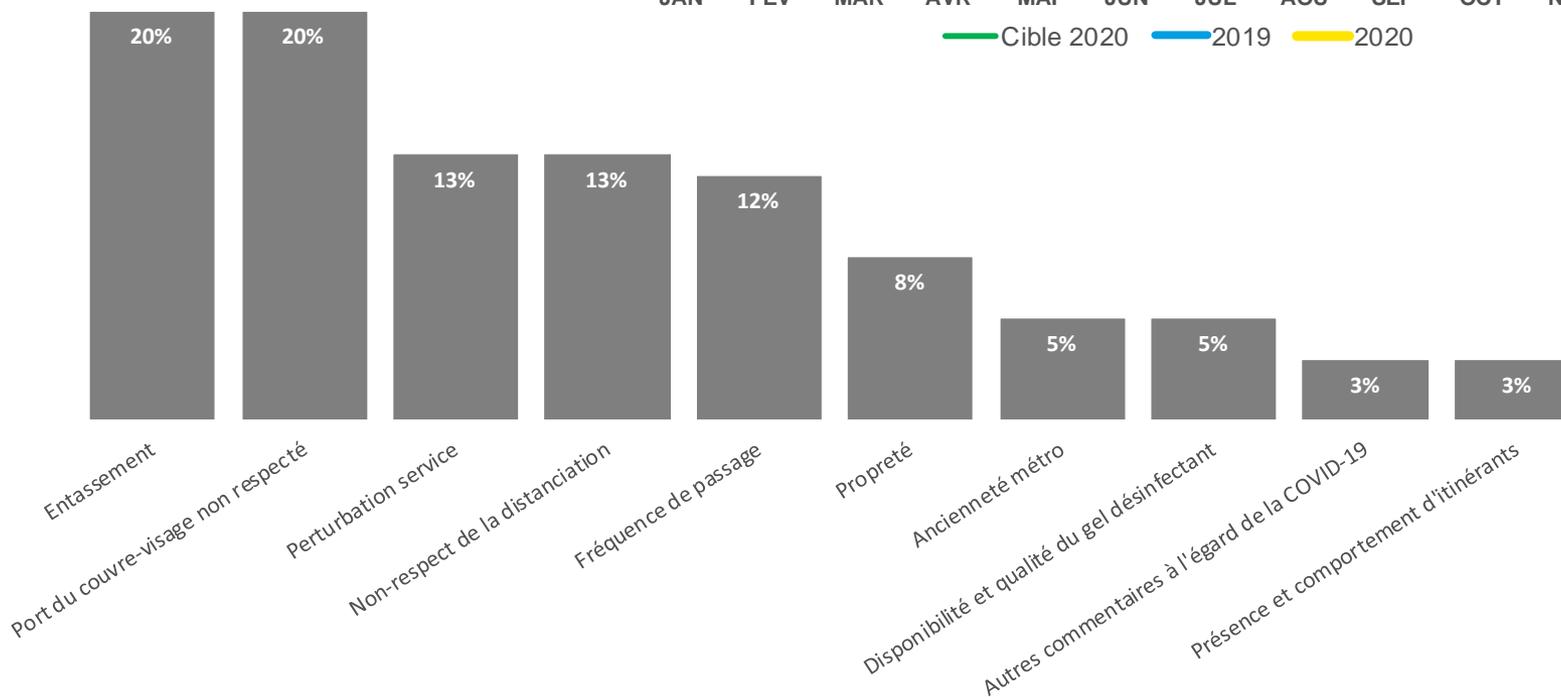
décembre 2020 vs décembre 2019 - 2 pp

décembre 2020 vs novembre 2020 + 7 pp

Cumulatif 2020 vs cible - 4 pp



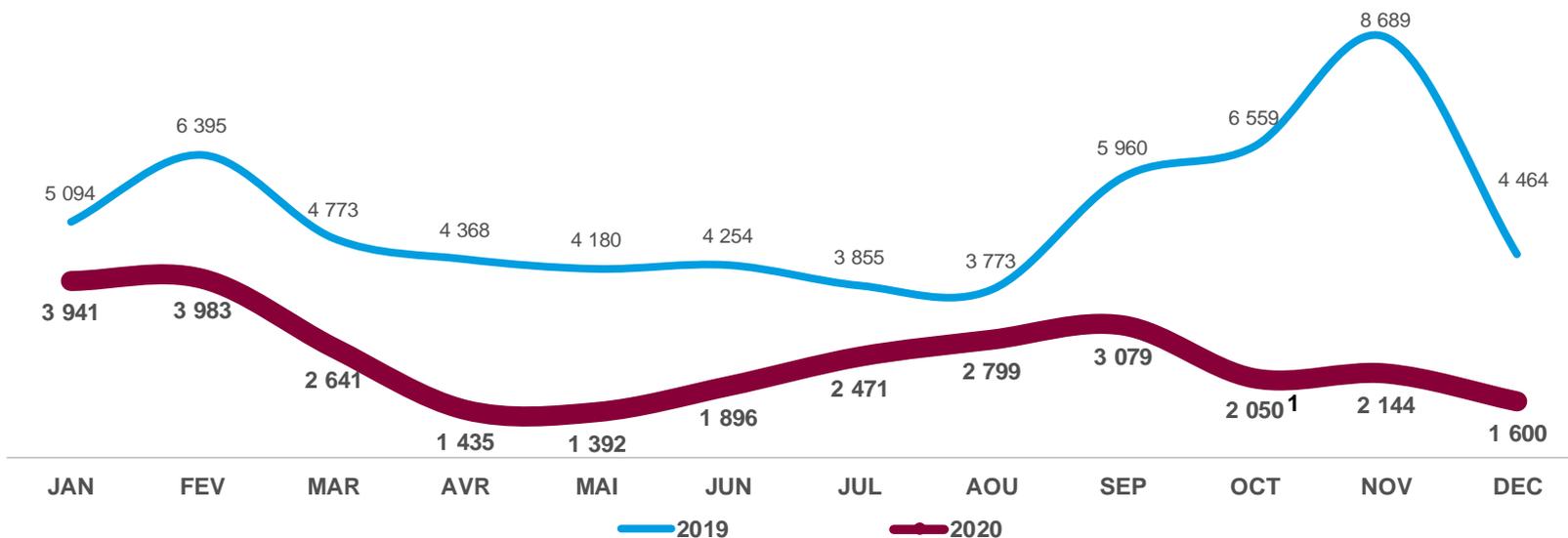
## Raisons d'insatisfaction



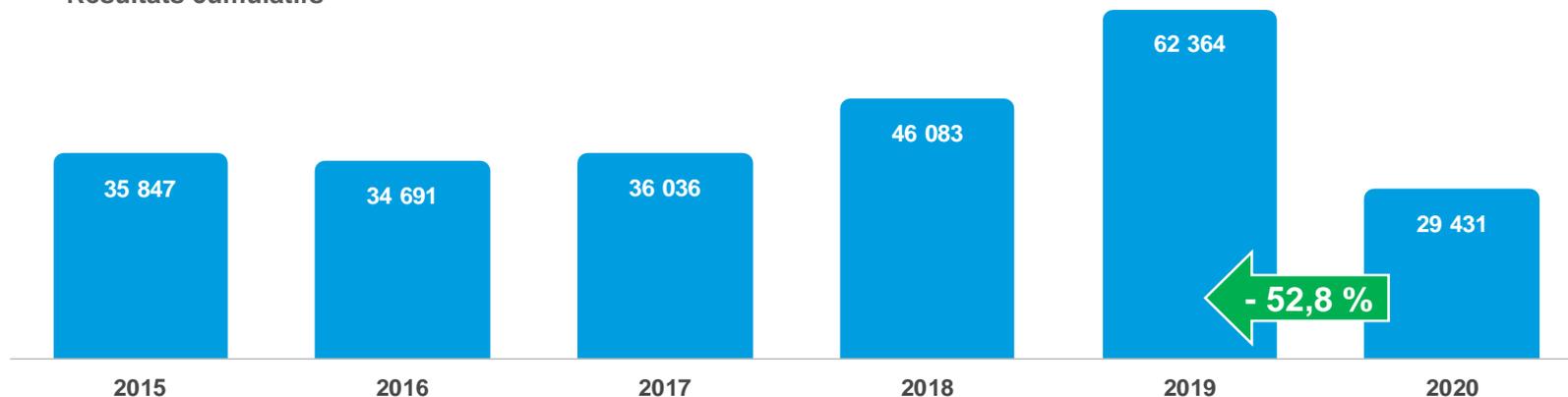
# STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 décembre



## Résultats cumulatifs

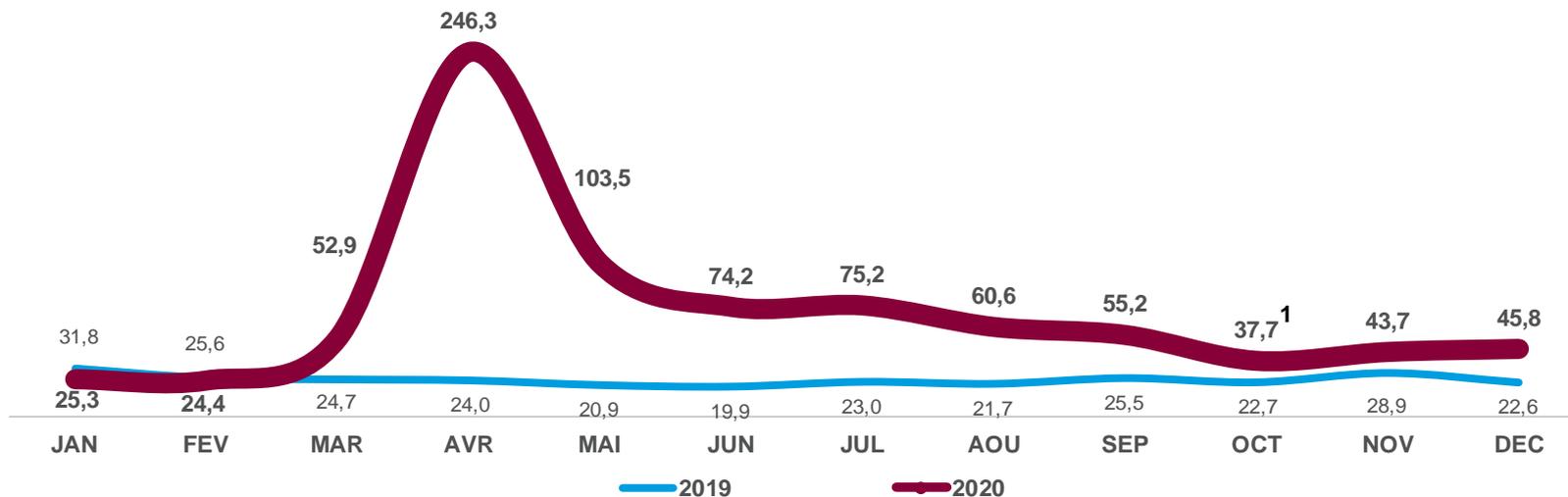


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre.

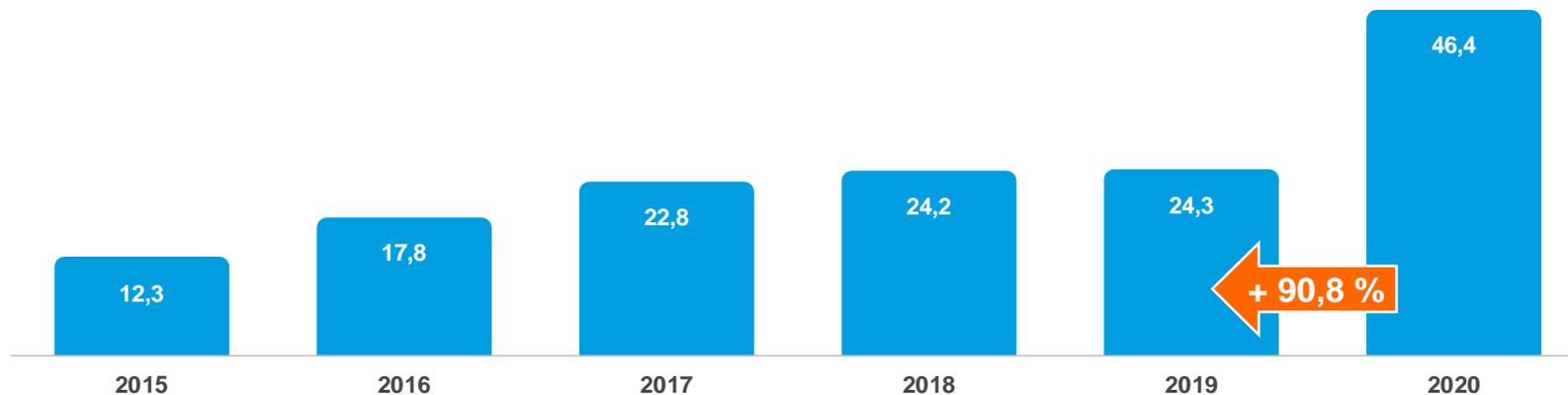
# Métro - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 décembre



## Résultats cumulatifs

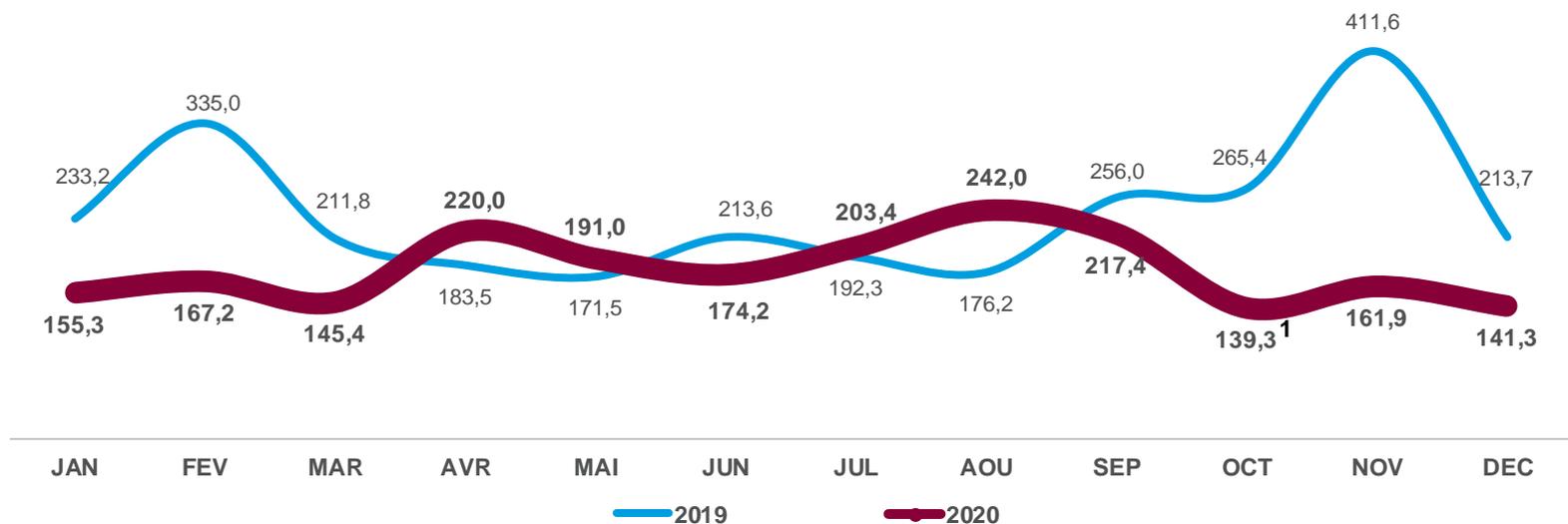


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre.

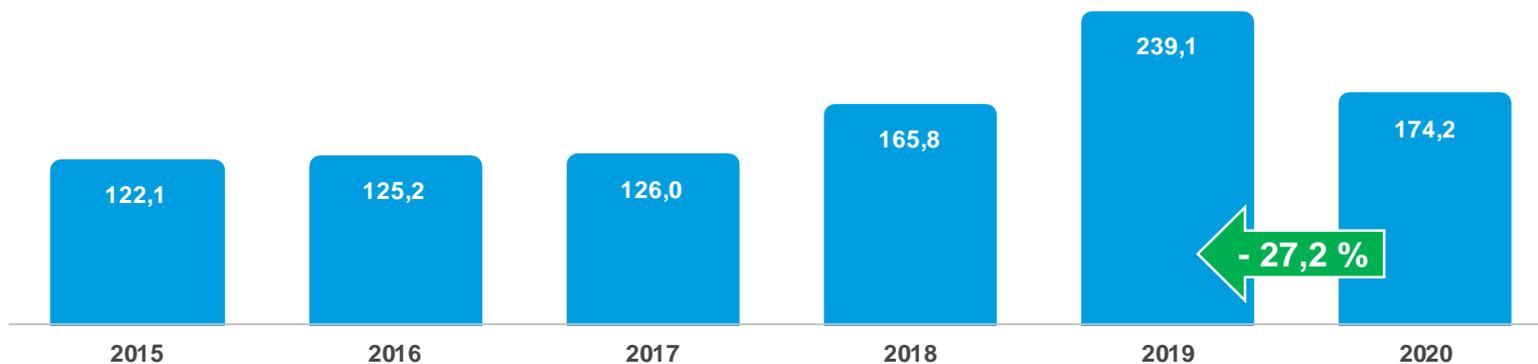
# Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 décembre



## Résultats cumulatifs

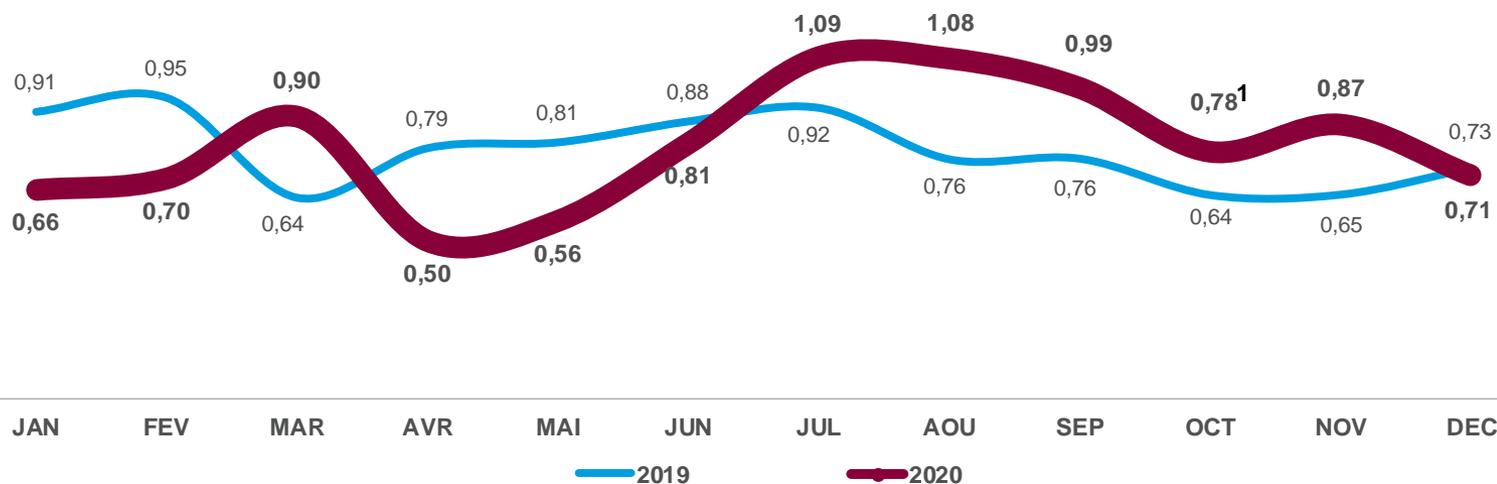


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre.

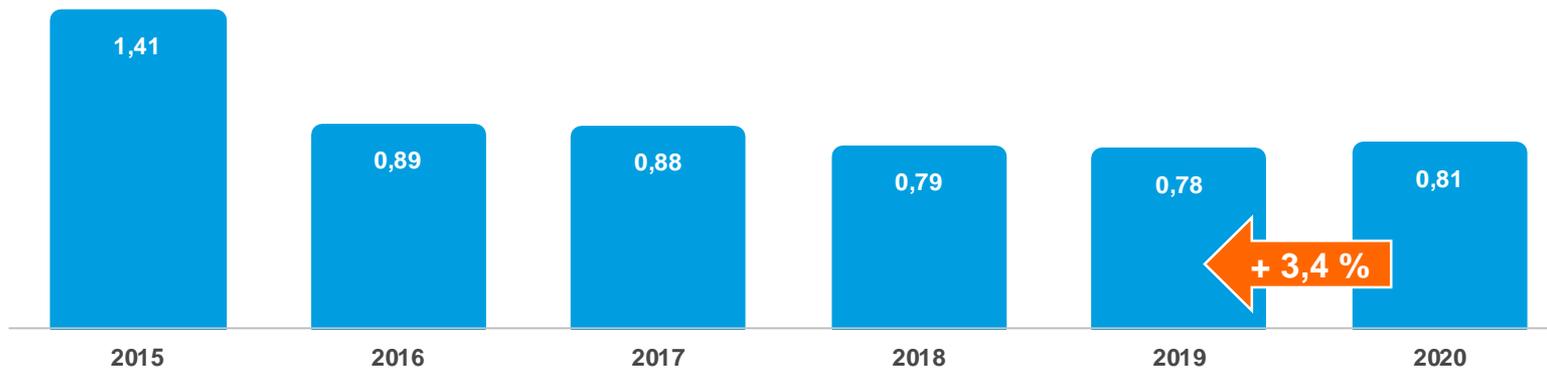
# TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 décembre



## Résultats cumulatifs

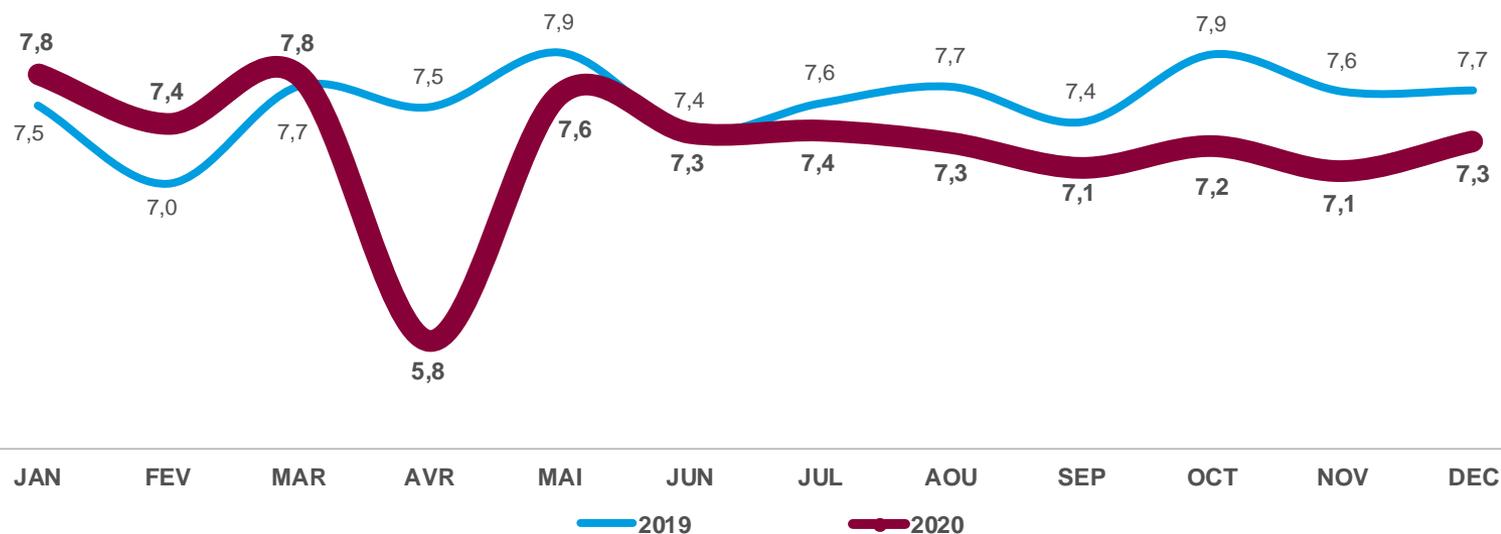


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre.

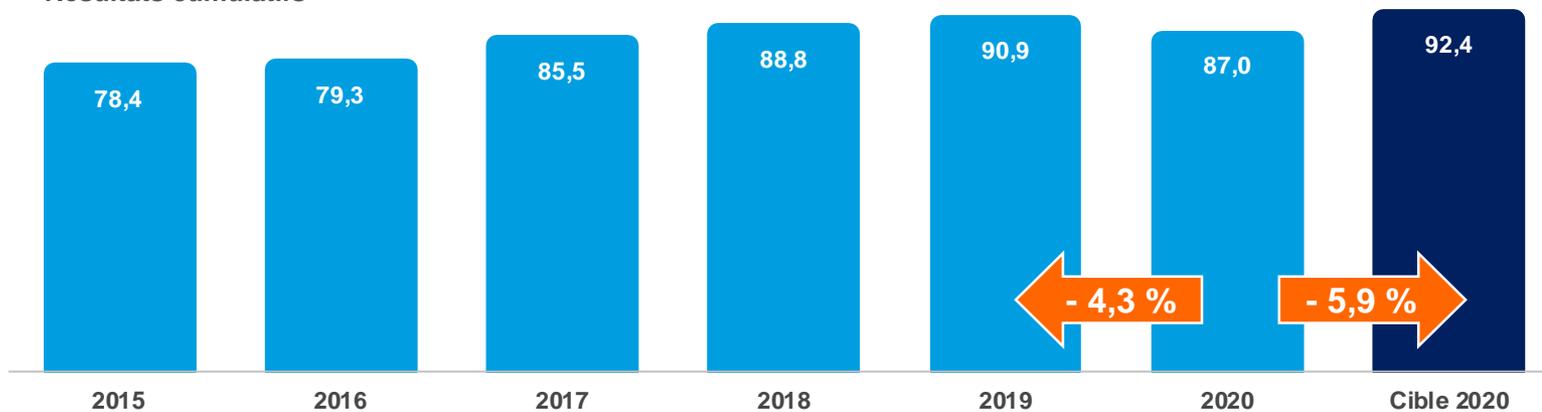
# Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 décembre



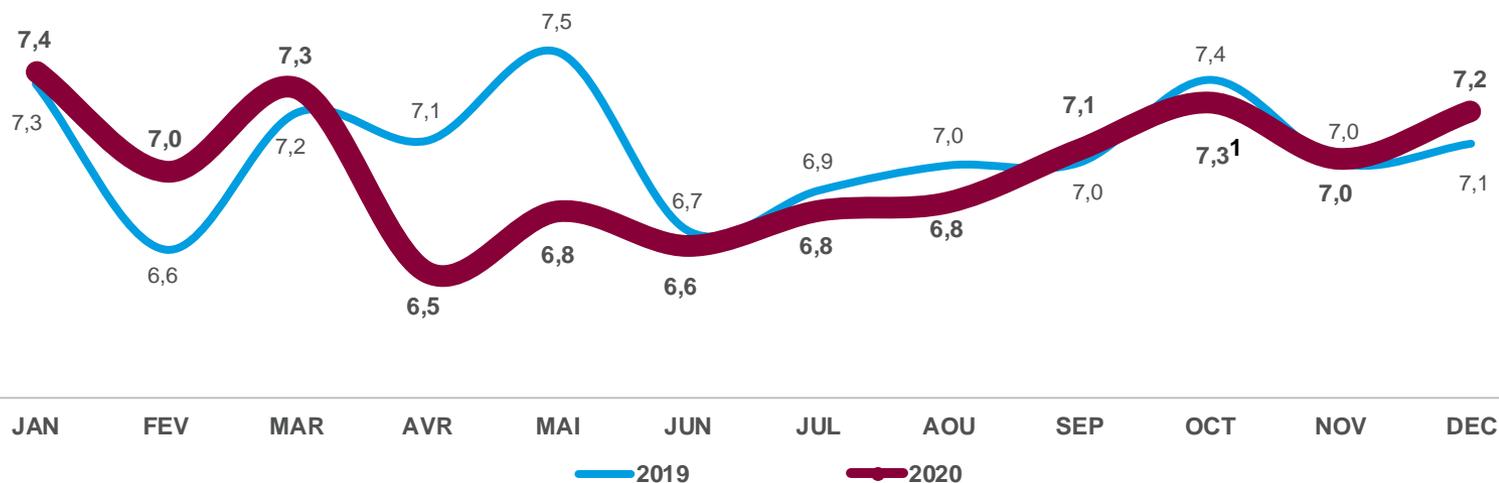
## Résultats cumulatifs



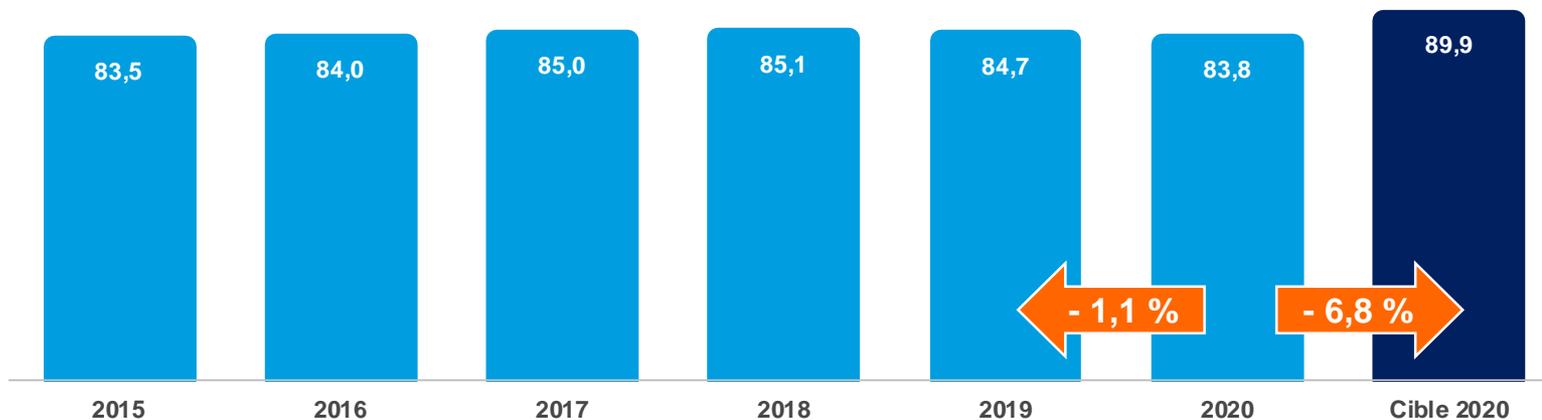
# Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 décembre



## Résultats cumulatifs



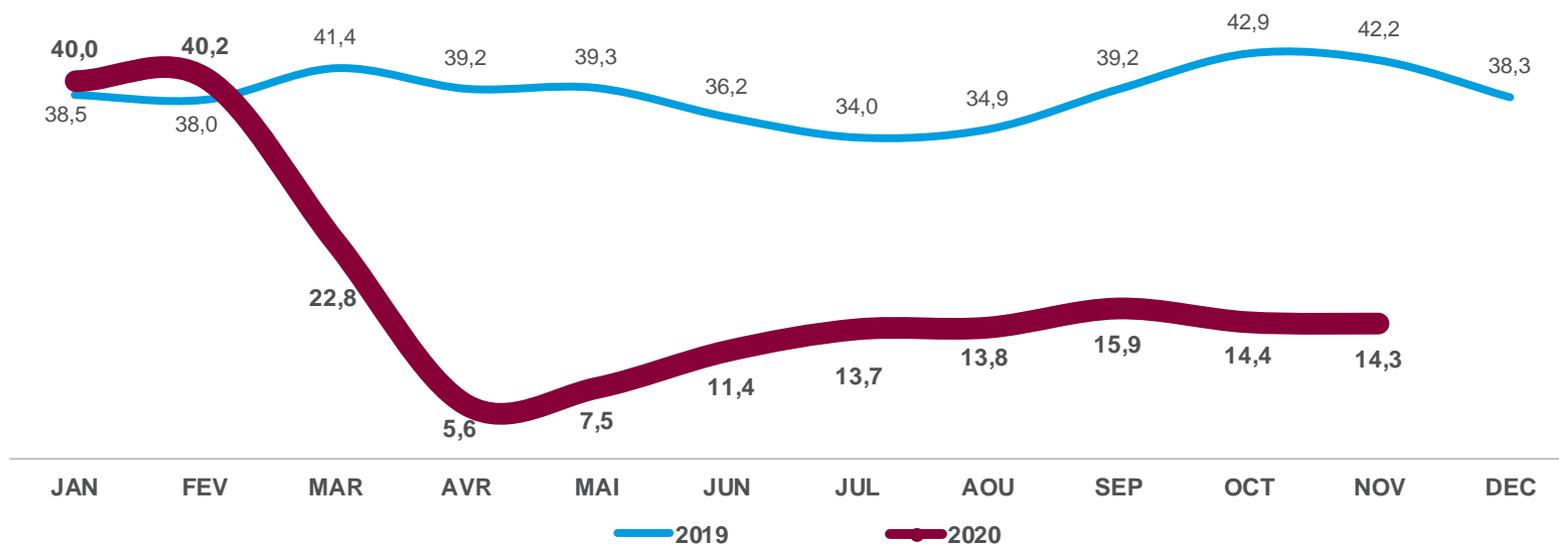
Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les données du 18 au 27 octobre ont été remplacées par des journées équivalentes.

# Achalandage STM

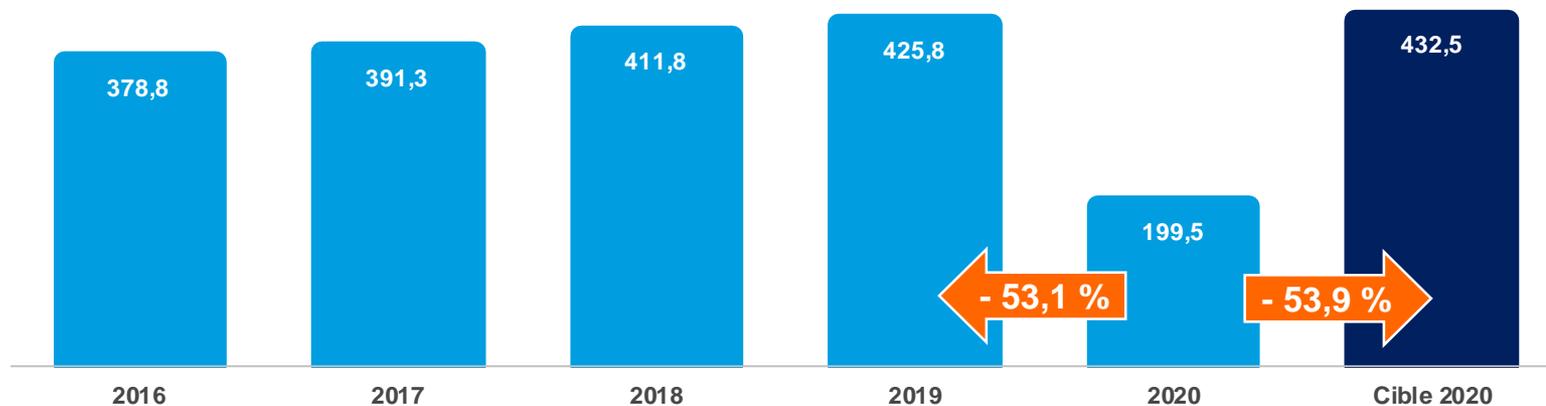
En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

Résultats au 30 novembre

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

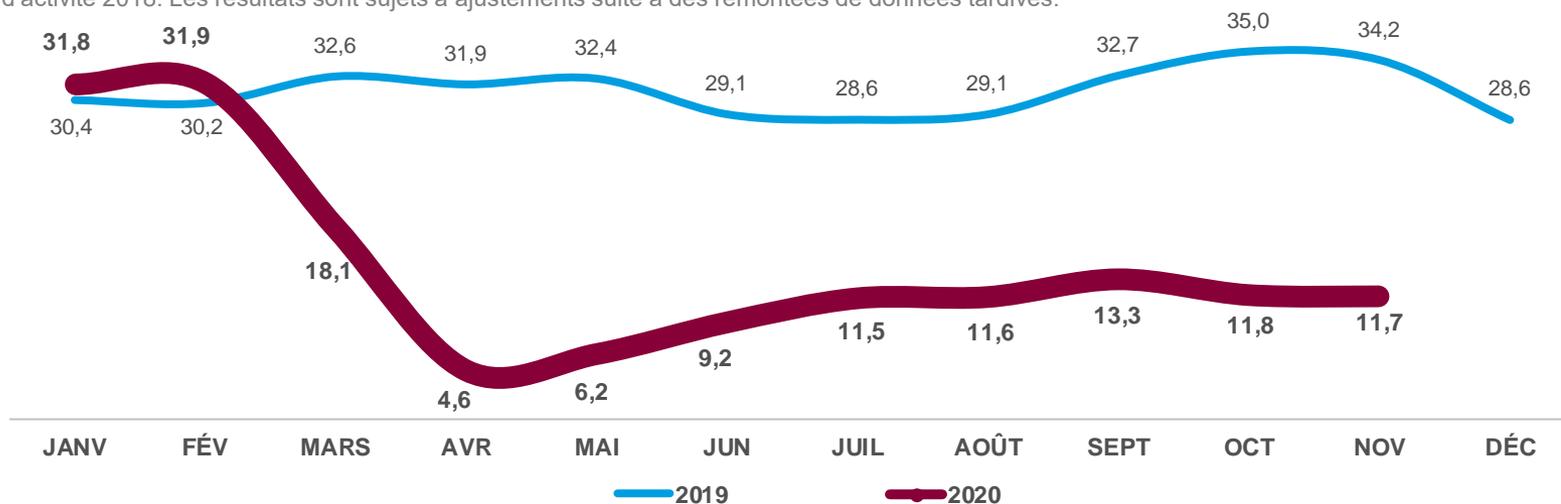


# Achalandage OPUS STM

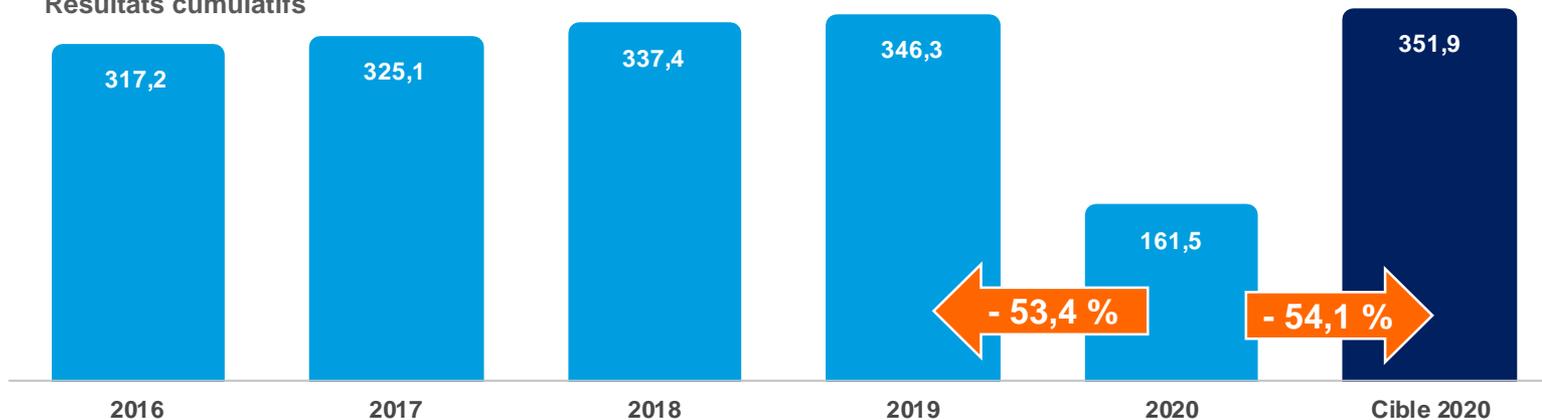
En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

Résultats au 30 novembre

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.



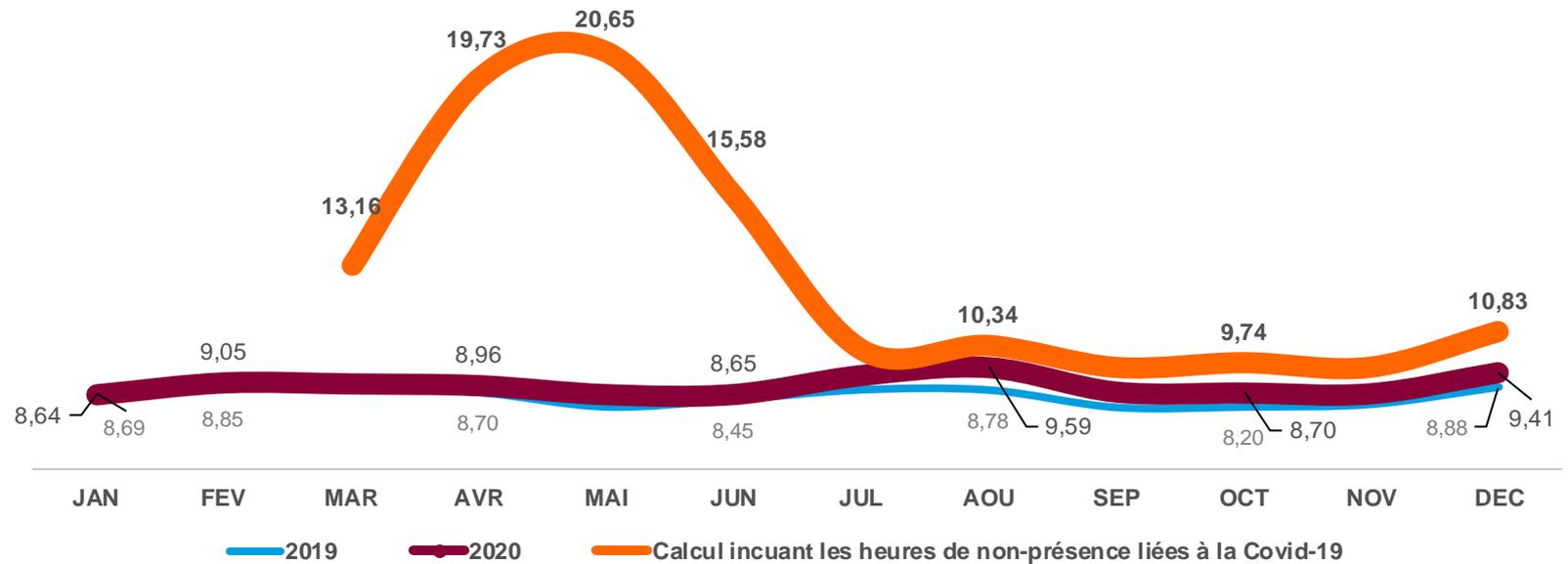
## Résultats cumulatifs



# Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 décembre



## Résultats cumulatifs

