

# Principaux indicateurs et résultats au 31 octobre 2021



Présentation au CA  
8 décembre 2021



# Sommaire exécutif

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 octobre 2021

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2021	Cible 2021	2020
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison planifié (km)	%	100,3	99,9	100,2
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,63	99,40	99,56
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	1,505	2,440	1,722
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	2 946	-	3 169
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	667	-	678
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	9,4	10,5	9,3
		Bus – Ponctualité	%	81,8	80,0	82,2
		TA – Ponctualité	%	87,7	84,0	84,1
		STM – Plaintes	Nb	22 448	-	25 690
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	39,2	28,1	46,7
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	166,9	-	177,7
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,84	-	0,95

# Sommaire exécutif (suite)

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 octobre 2021

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2021	Cible 2021		2020		
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	%	78,3	83,0	■	80,0	■	
		Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Méto – Offre de service (en millions)	Km	70,9	73,7	■	72,6	■
	Bus – Offre de service (en millions)		Km	68,4	71,1	■	69,6	■	
	Achalandage STM (déplacements)		Basé sur la validation (en millions)	Nb	129,4	152,9	■	149,7	■
			Basé sur la vente de titres (en millions)	Nb	159,0	188,2	■	186,7	■
	Maîtriser les finances	Améliorer l'efficienne des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	10,03	9,00	■	8,97	■
Excédent (en millions)			\$	0,0	0,0		0,0		
TA – Coût complet par déplacements			\$	38,57	28,94	■	33,10	■	

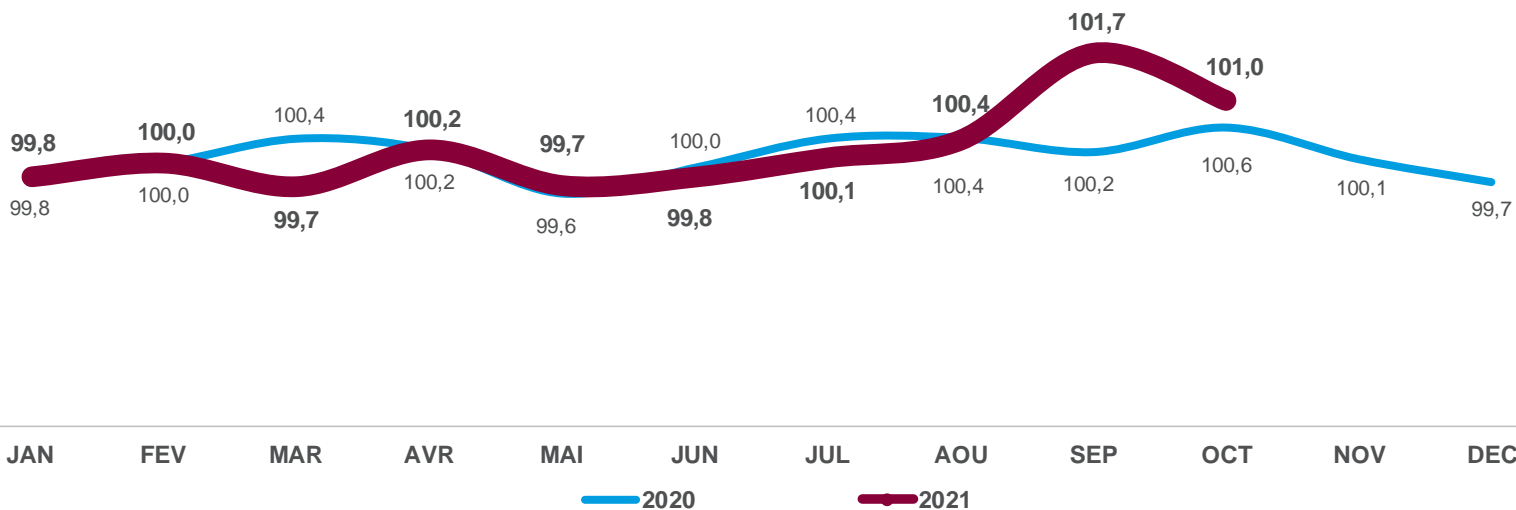


# Principaux indicateurs STM

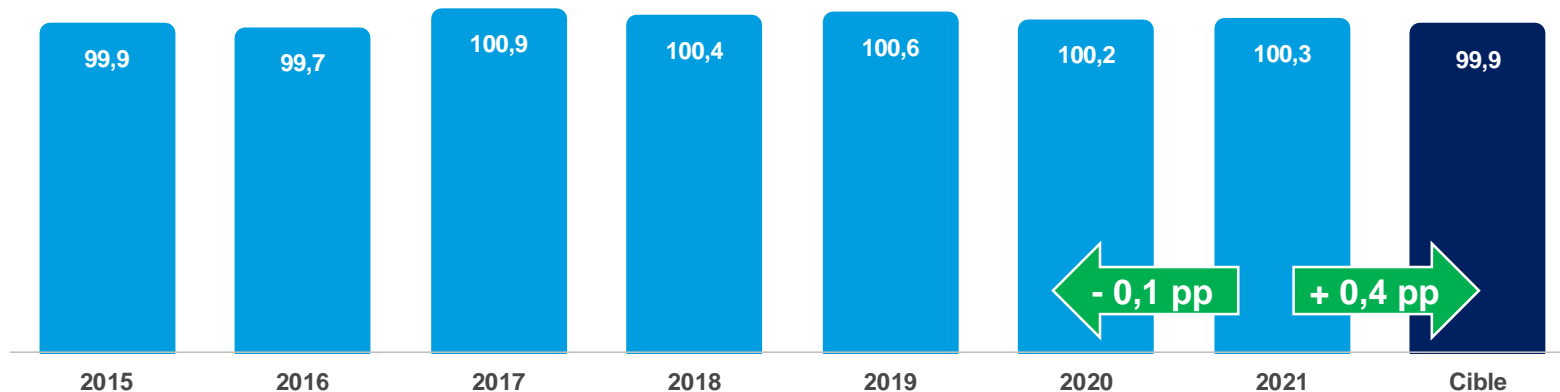
# Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 31 octobre



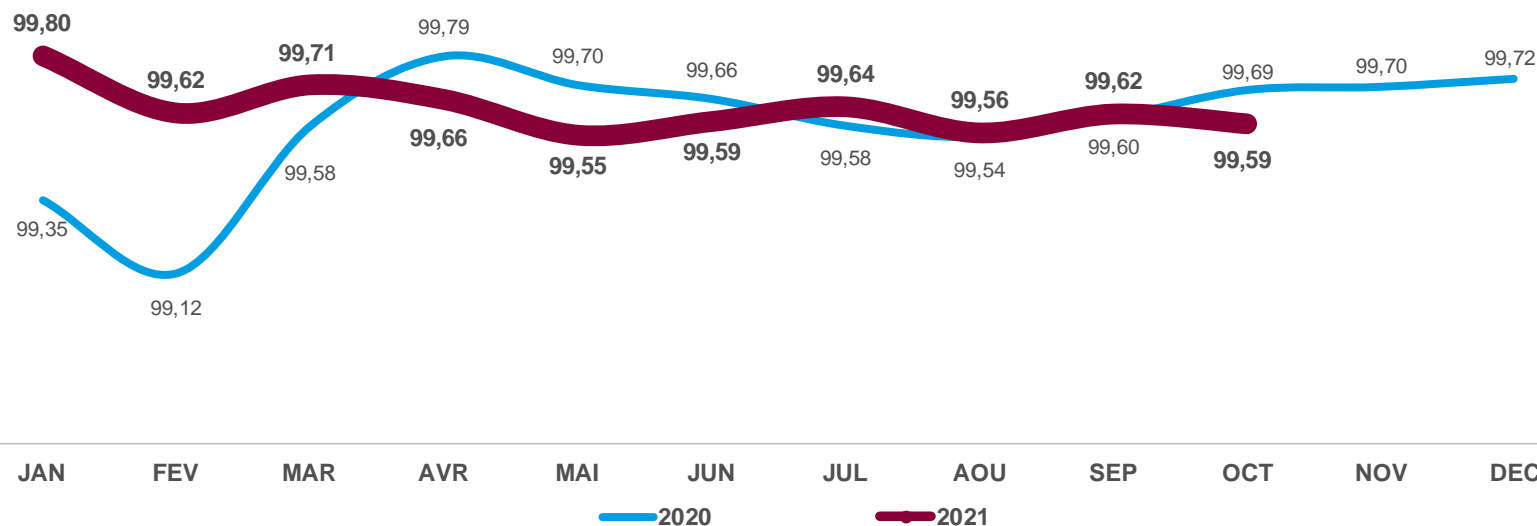
## Résultats cumulatifs



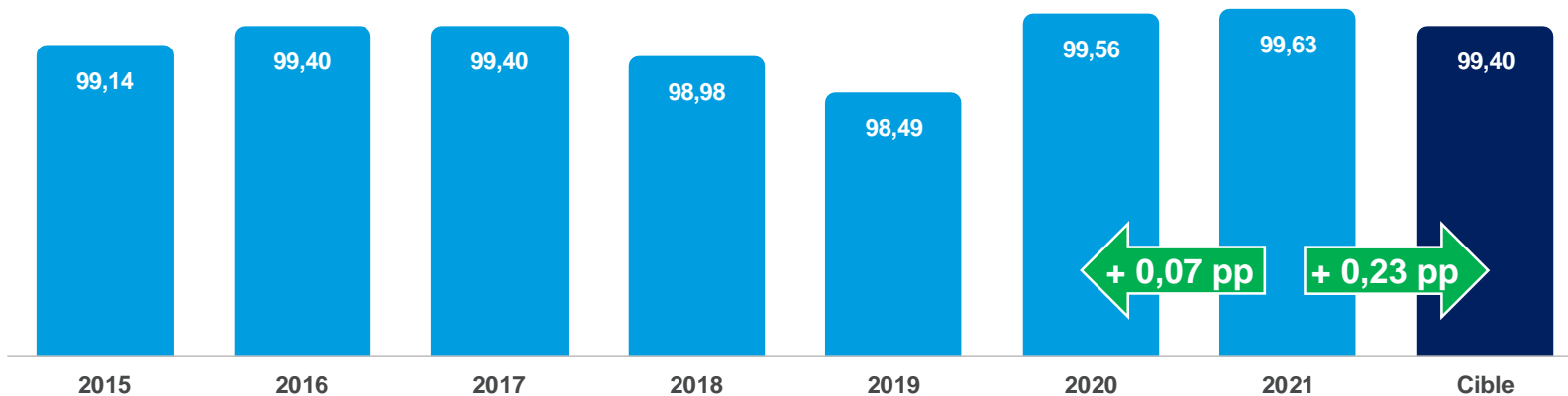
# Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 31 octobre



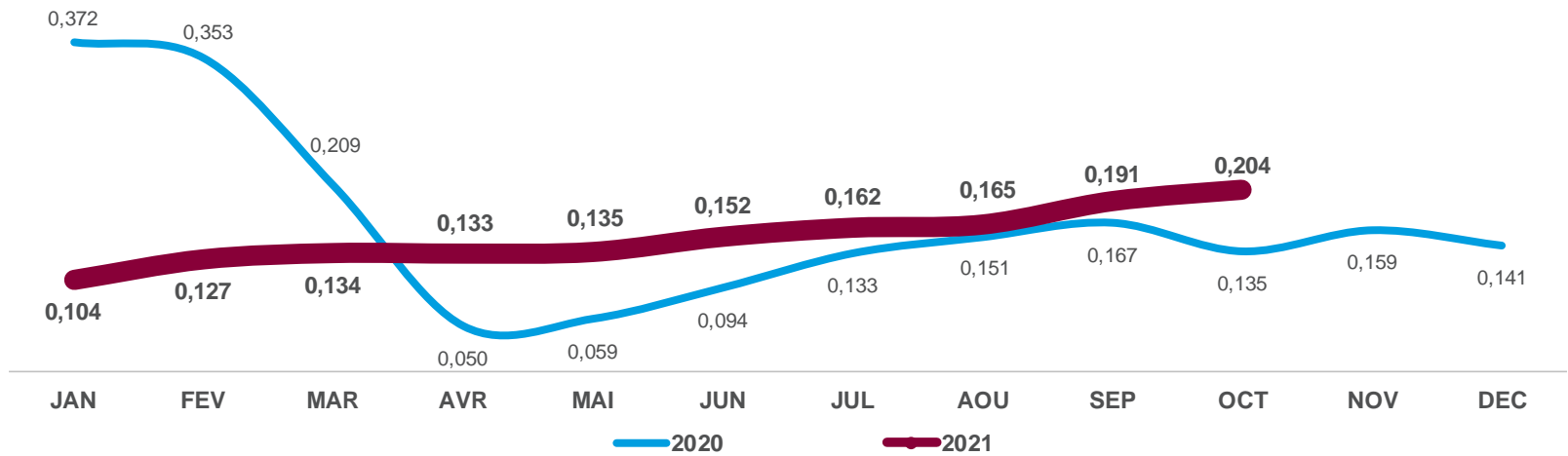
## Résultats cumulatifs



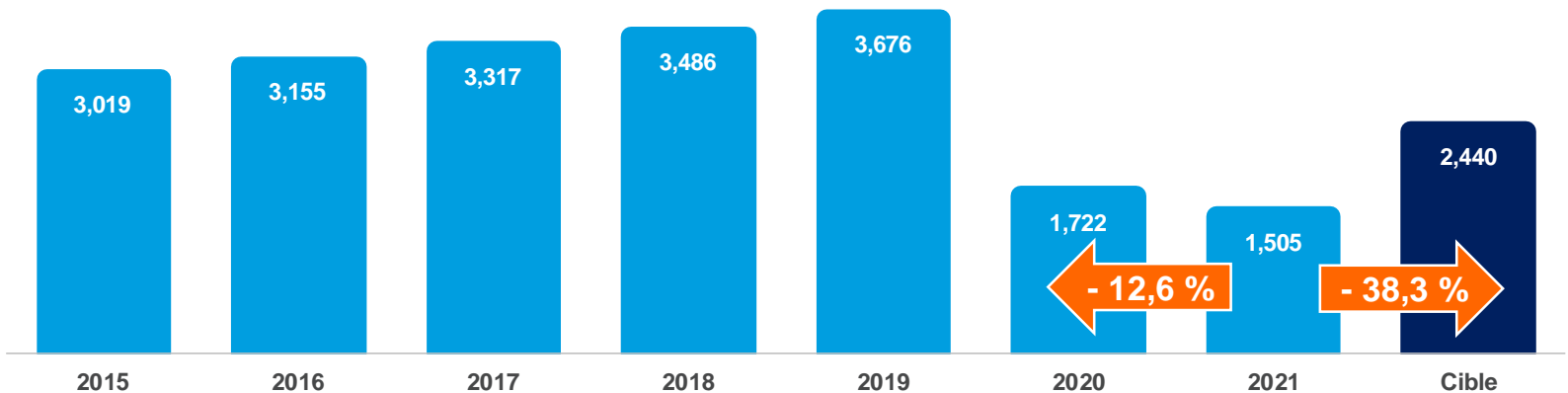
# TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 octobre



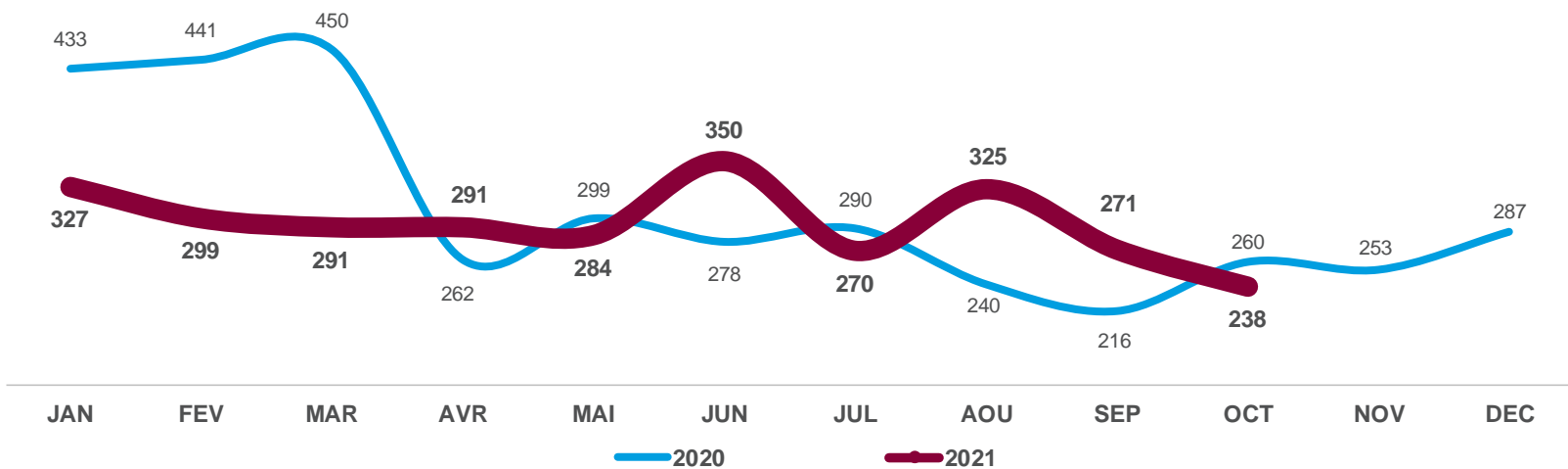
## Résultats cumulatifs



# Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs



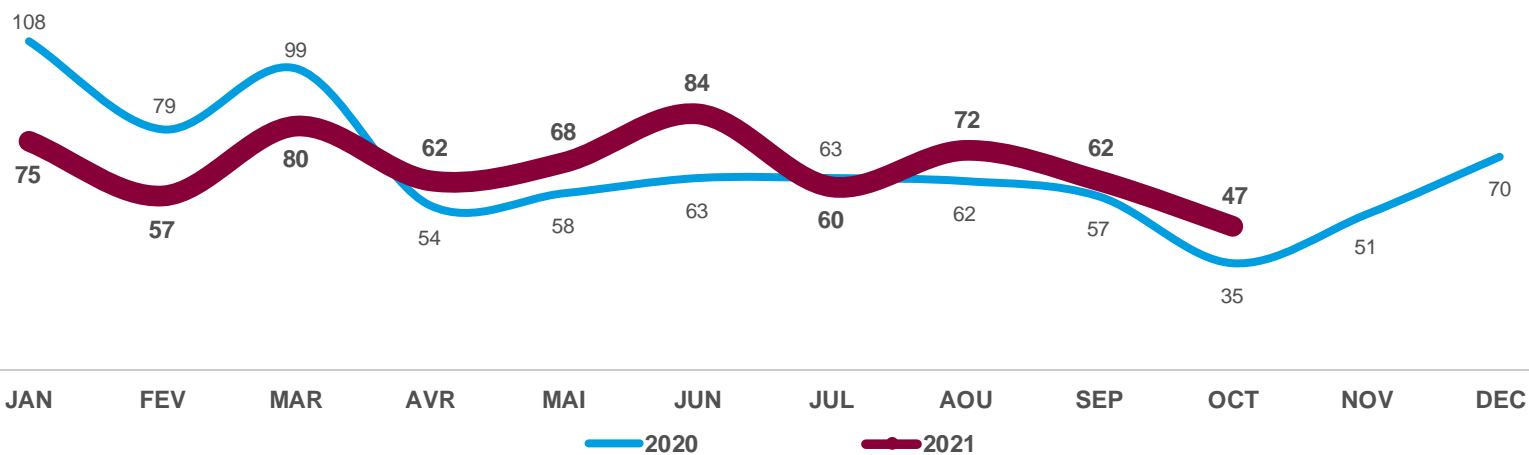
En tout - 7,0 % vs 2020



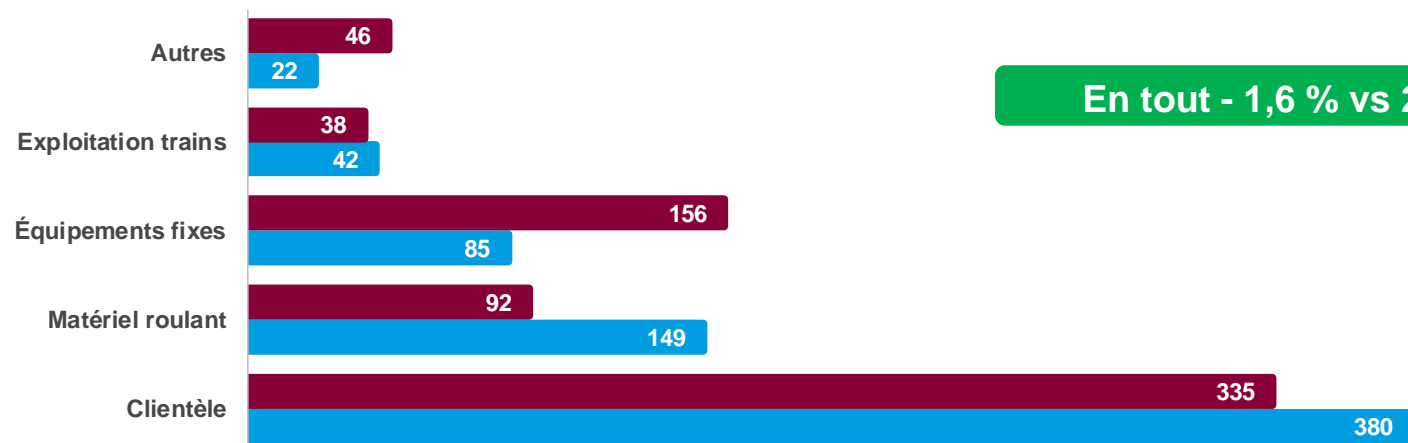
# Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 31 octobre



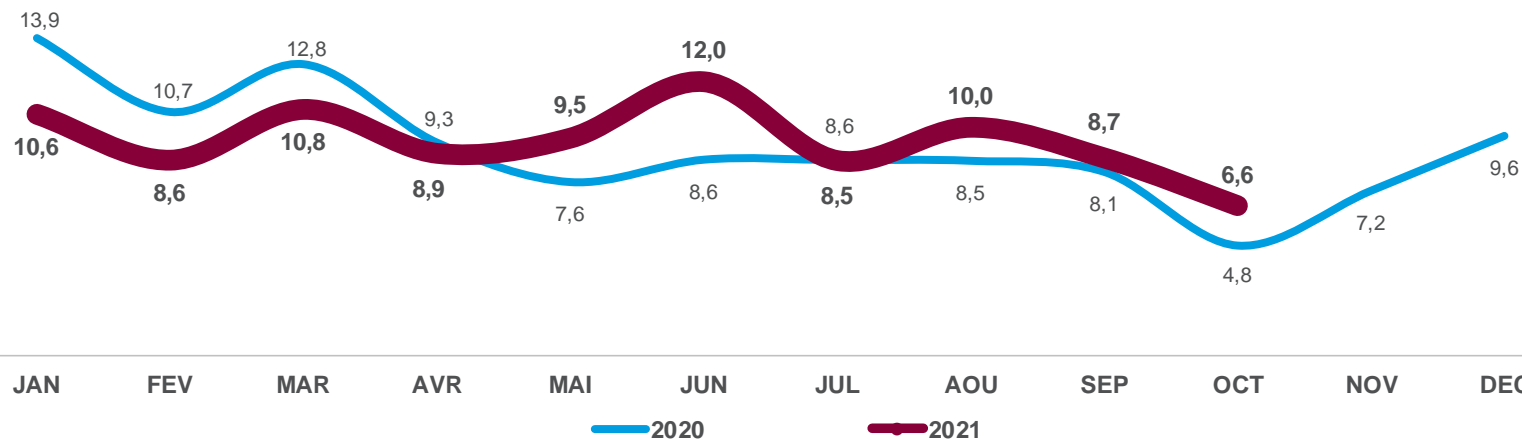
## Résultats cumulatifs



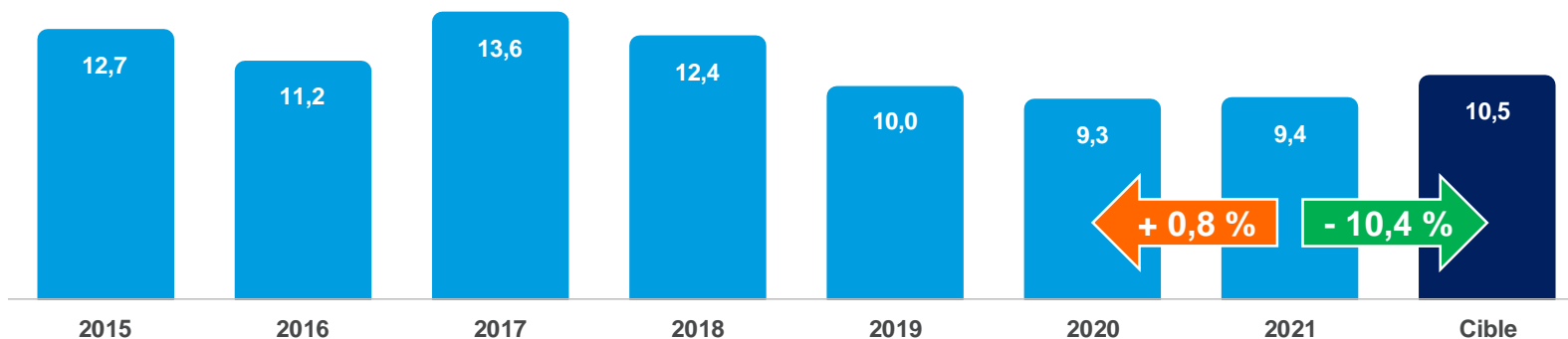
# Métro - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 octobre



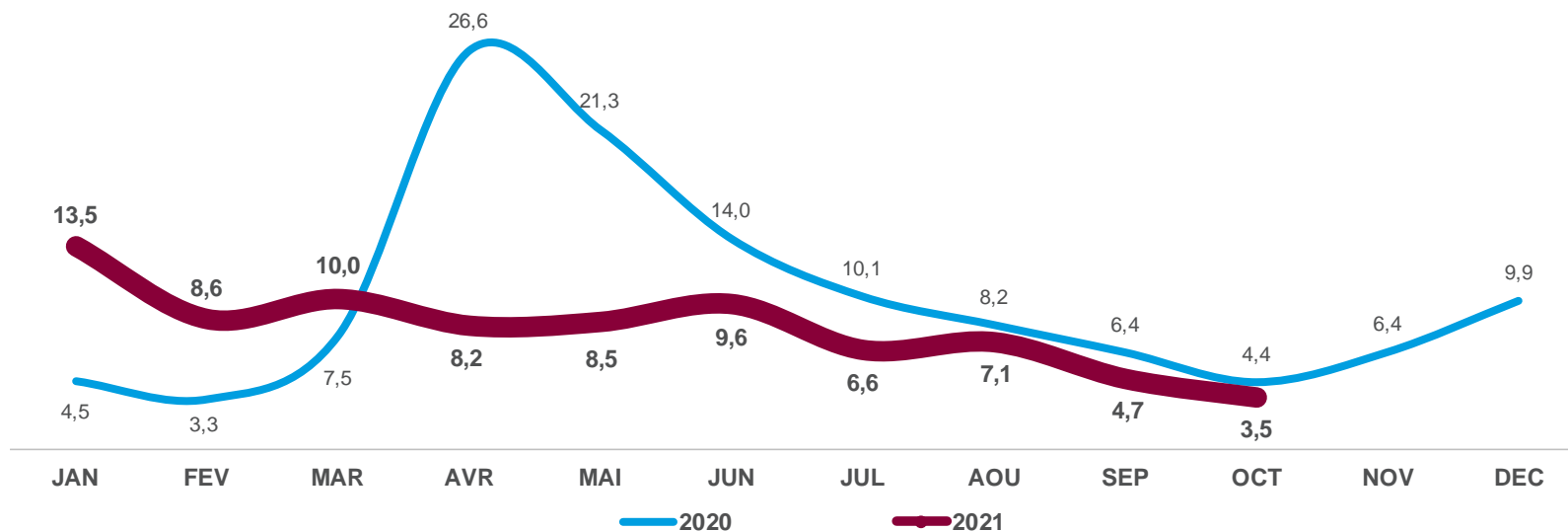
## Résultats cumulatifs



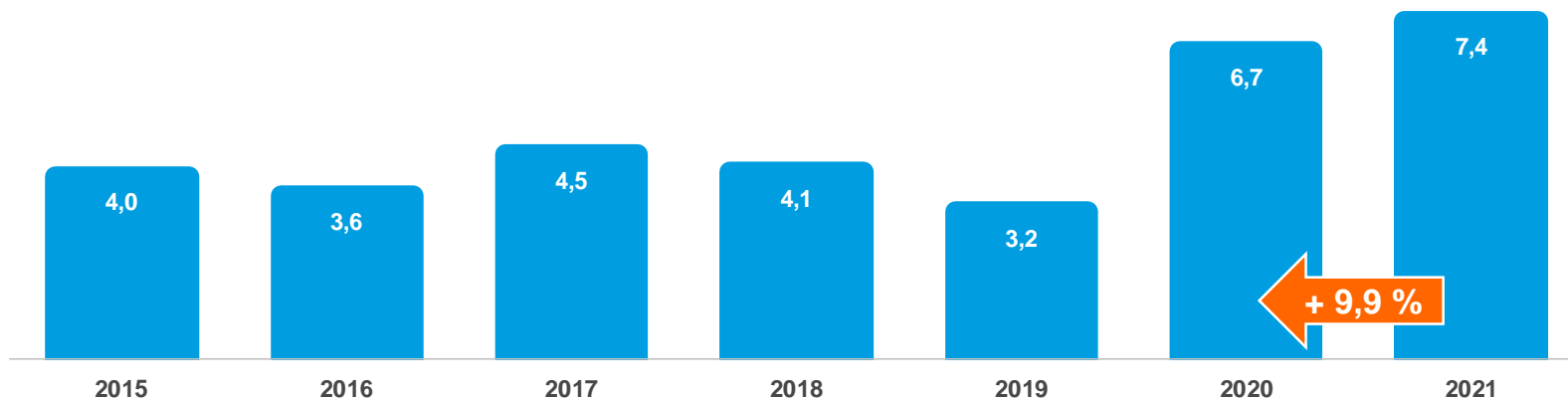
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs



# Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 octobre

Mois courant

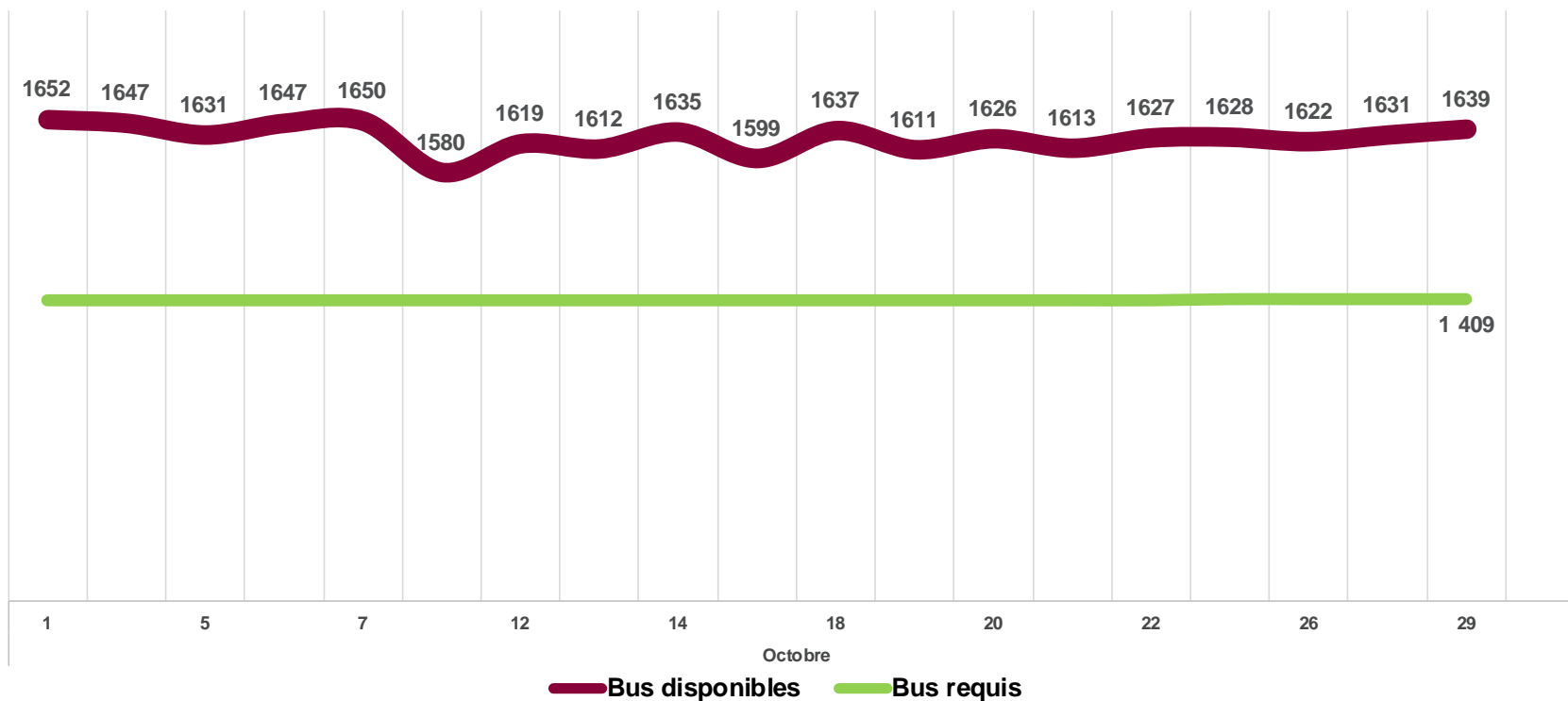
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
<b>Verte</b>	99,3% 5 minutes	95,9% 5 minutes	99,4% 5 minutes	95,4% 5 minutes
<b>Orange</b>	99,7% 5 minutes	97,0% 5 minutes	99,6% 5 minutes	95,7% 5 minutes
<b>Jaune</b>	99,2% 5 minutes	98,6% 10 minutes	98,8% 5 minutes	98,7% 10 minutes
<b>Bleue</b>	99,3% 5 minutes	99,6% 7 minutes	98,8% 5 minutes	99,5% 5 minutes
<b>Cible</b>	90,0%			

# Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 octobre

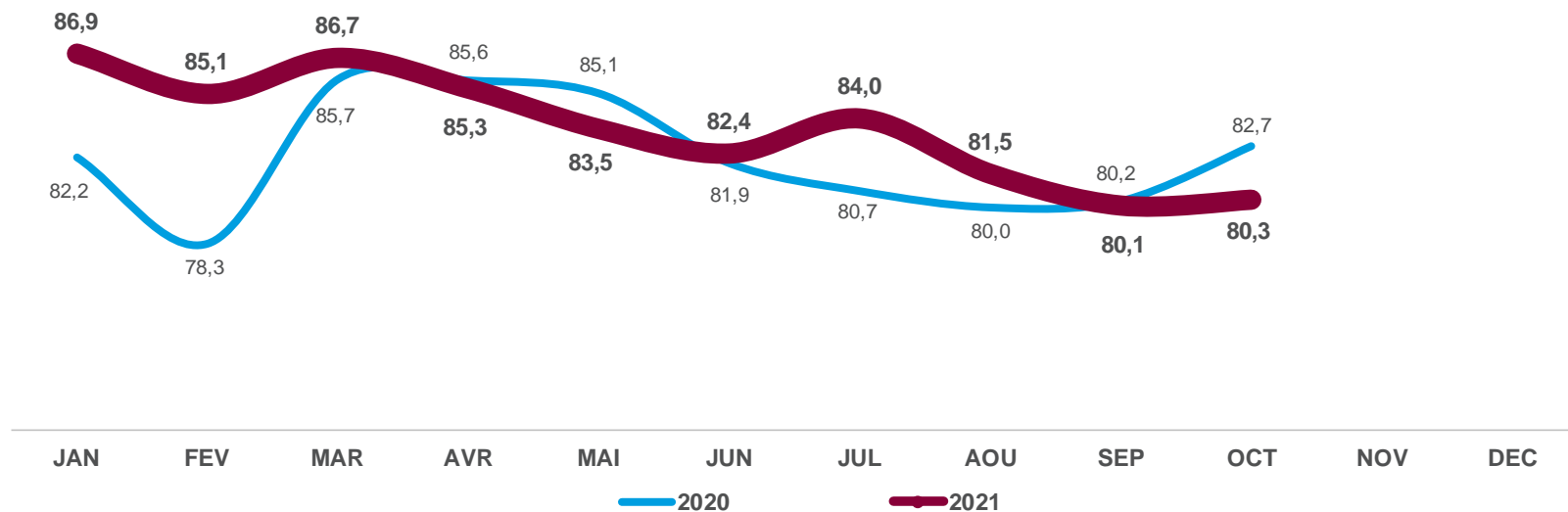
Pointe AM – jours ouvrables



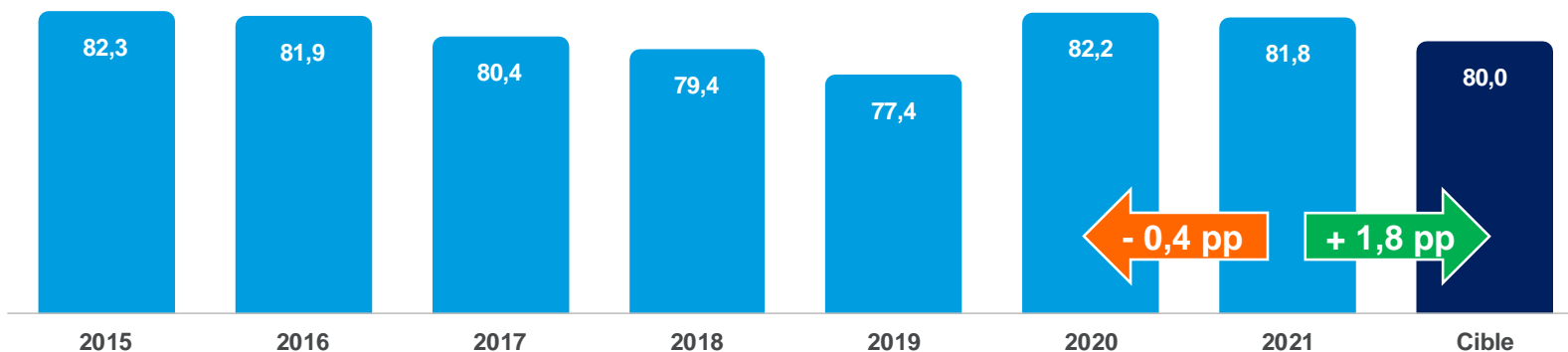
# Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

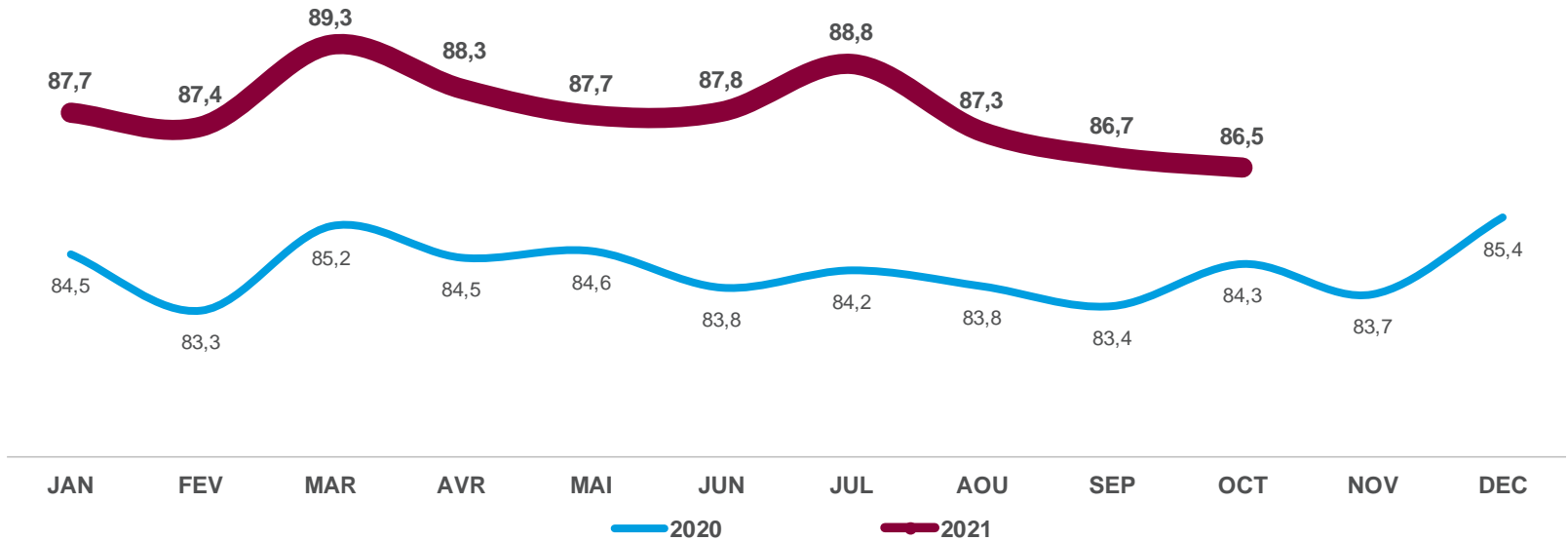


Note : Suite à l'attaque informatique d'octobre 2020, les données des mois de novembre et décembre 2020 ont été perdues.

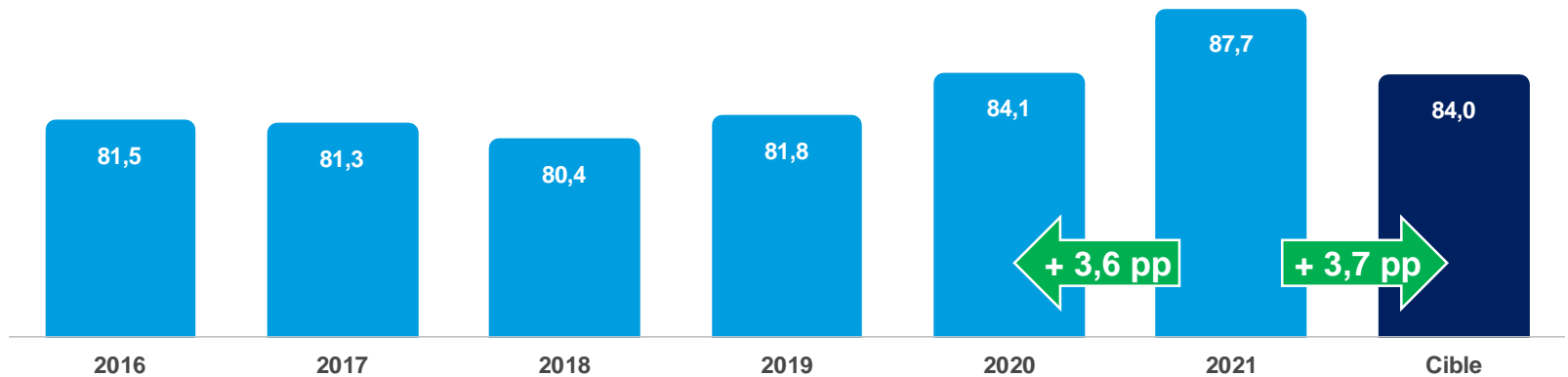
# TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs



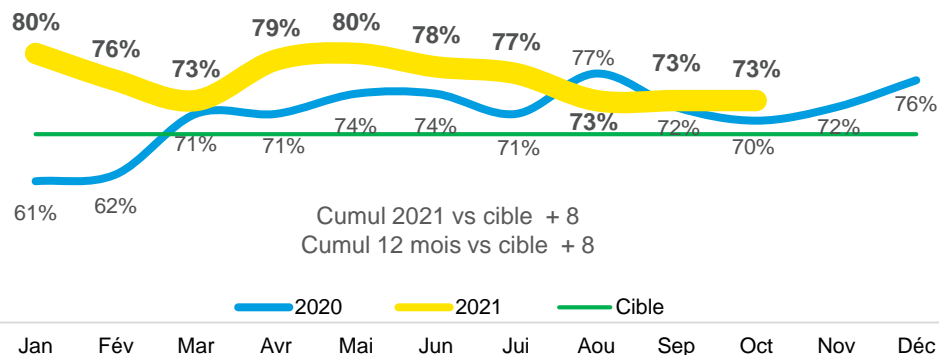
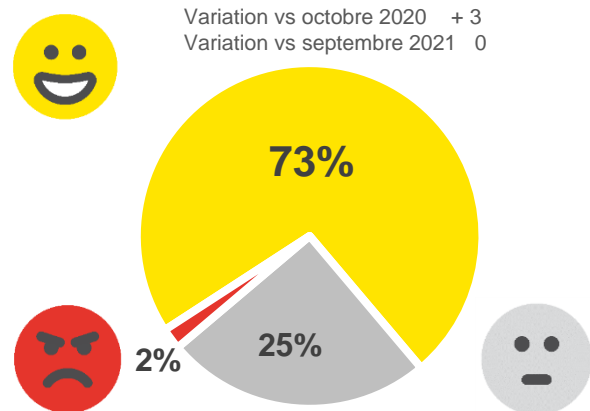
# STM - Expérience client globale

En %

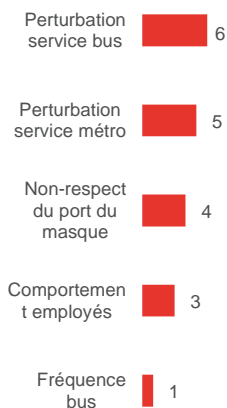
Résultats au 31 octobre

L'indicateur global d'expérience client est stable par rapport au mois précédent et il dépasse toujours la cible annuelle. Le contexte médiatique défavorable ne semble pas avoir eu d'impact sur le résultat d'expérience client ce mois-ci. L'impact pourrait toutefois se faire sentir à long terme si ce contexte perdure.

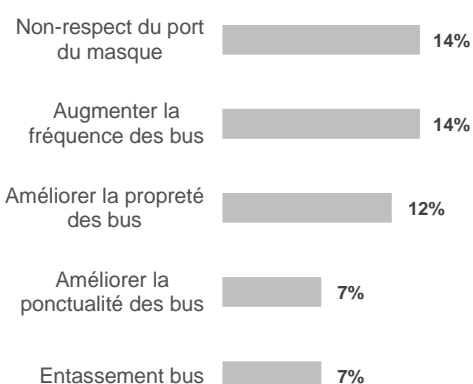
Cible : 68 %



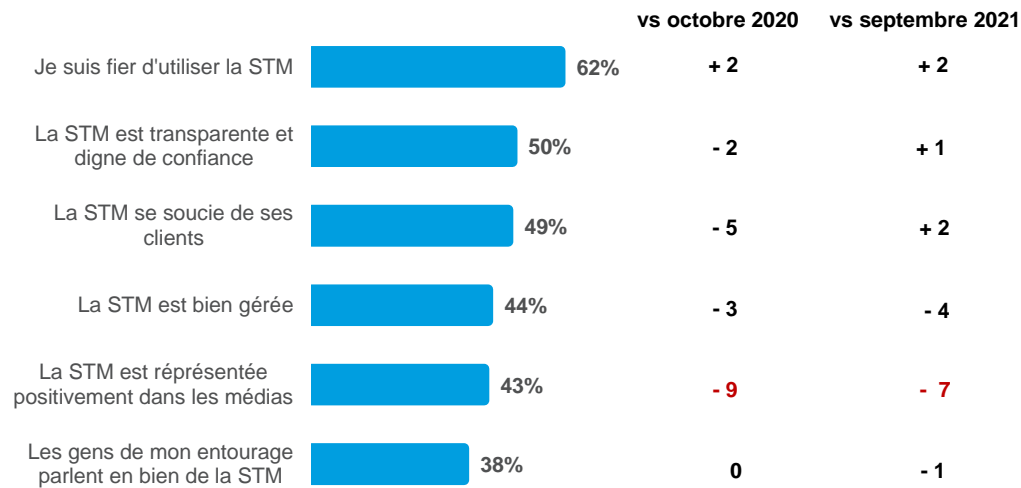
## RAISONS EXPÉRIENCE NÉGATIVE<sup>1</sup>



## SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION



## PERCEPTIONS GLOBALES DE LA STM (8+/10)



Les chiffres en vert et en rouge indiquent des variations statistiquement significatives.

Note 1 : Petite taille échantillonnale. Résultats à titre indicatif seulement.



# Bus - Expérience client

En %

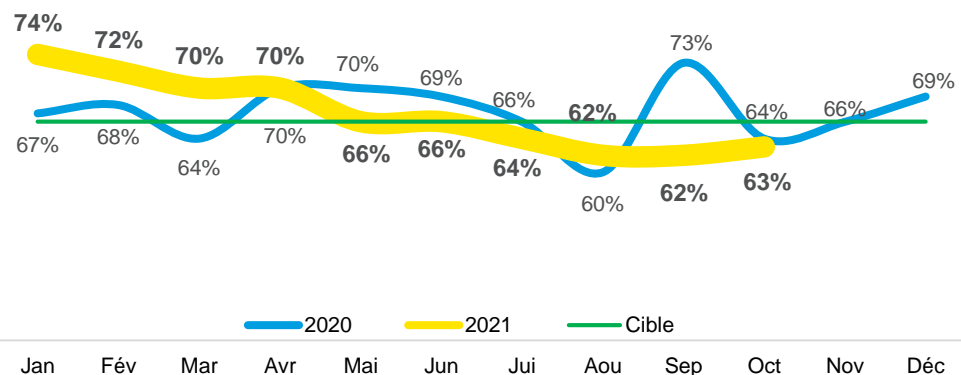
Résultats au 31 octobre

L'expérience client bus est stable par rapport à septembre dernier et toujours sous la cible annuelle. La ponctualité des bus est le principal irritant des clients, surtout en dehors des heures de pointe et les fins de semaine. À noter également l'amélioration des indicateurs d'entassement.

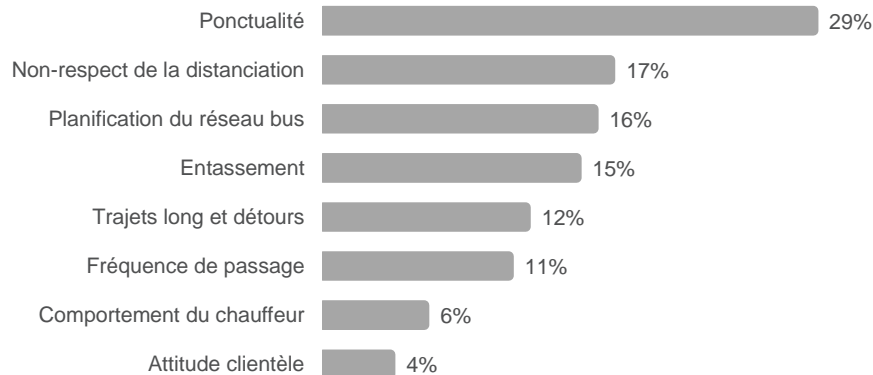
63 %

Cible : 66 %

Variation vs octobre 2020 - 1 pp  
Variation vs septembre 2021 + 1 pp  
Cumul 2021 vs cible + 1 pp  
Cumul 12 mois vs cible + 1 pp



## Raisons d'insatisfaction



# Métro - Expérience client

En %

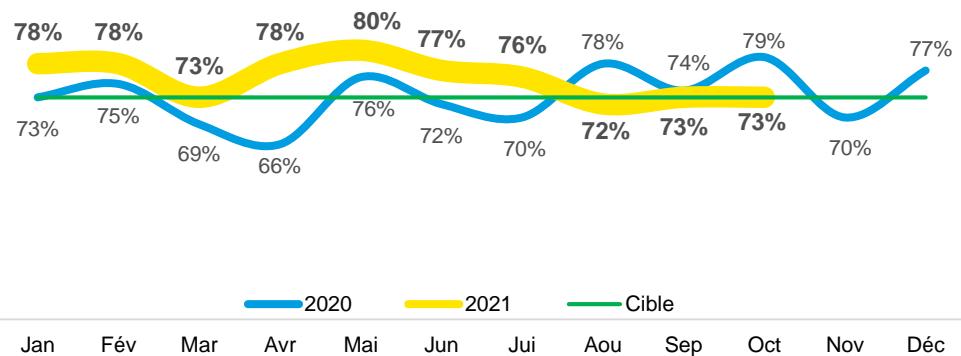
Résultats au 31 octobre

L'expérience client métro est stable au niveau de la cible annuelle. La majorité des dimensions de l'expérience client sont stables par rapport à septembre. À noter toutefois que la croissance du nombre d'interruptions de service (surtout les samedis) affecte la perception de fiabilité du service les fins de semaine. Par ailleurs, le sentiment de sécurité est en hausse avec l'amélioration du contexte pandémique.

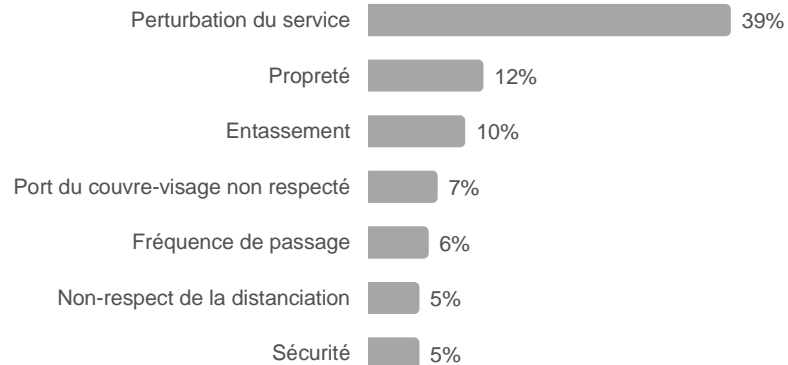
73 %

Cible : 73 %

Variation vs octobre 2020 - 6 pp  
Variation vs septembre 2021 0 pp  
Cumul 2021 vs cible + 3 pp  
Cumul 12 mois vs cible + 2 pp



## Raisons d'insatisfaction



# Transport adapté - Expérience client

En %

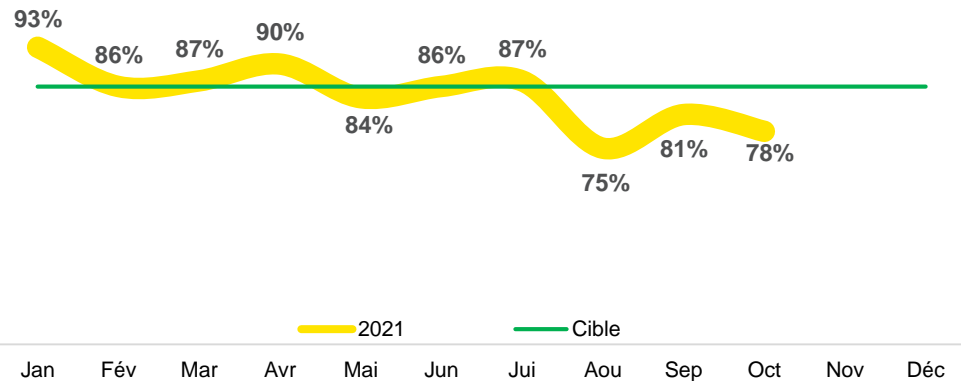
Résultats au 31 octobre

L'expérience client TA est stable par rapport à septembre et toujours en dessous de la cible annuelle.  
Tous les dimensions d'expérience client ont récupéré les pertes enregistrées en août, lors du retour important des clients.

78 %

Cible : 86 %

Variation vs septembre 2021 - 3 pp  
Cumul 2021 vs cible - 1 pp



## Raisons d'insatisfaction<sup>1</sup>

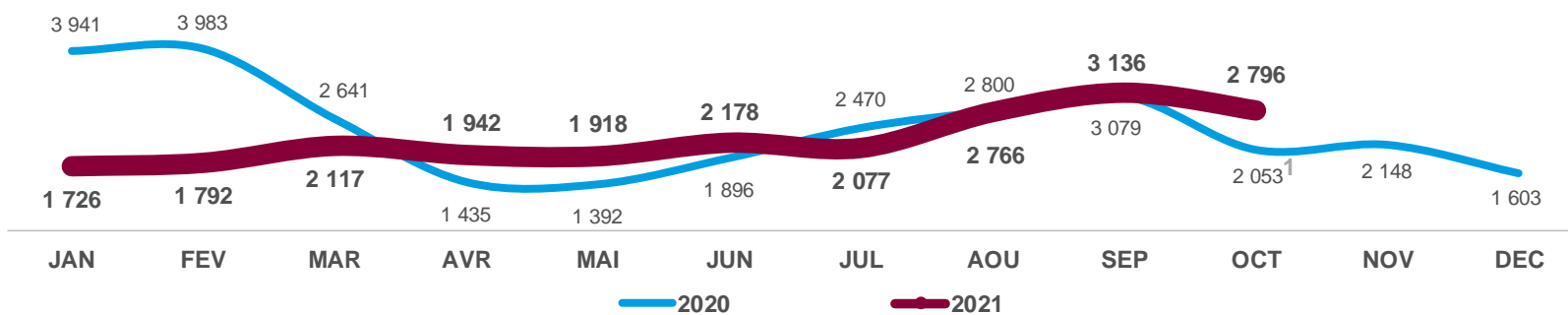


Note 1 : En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

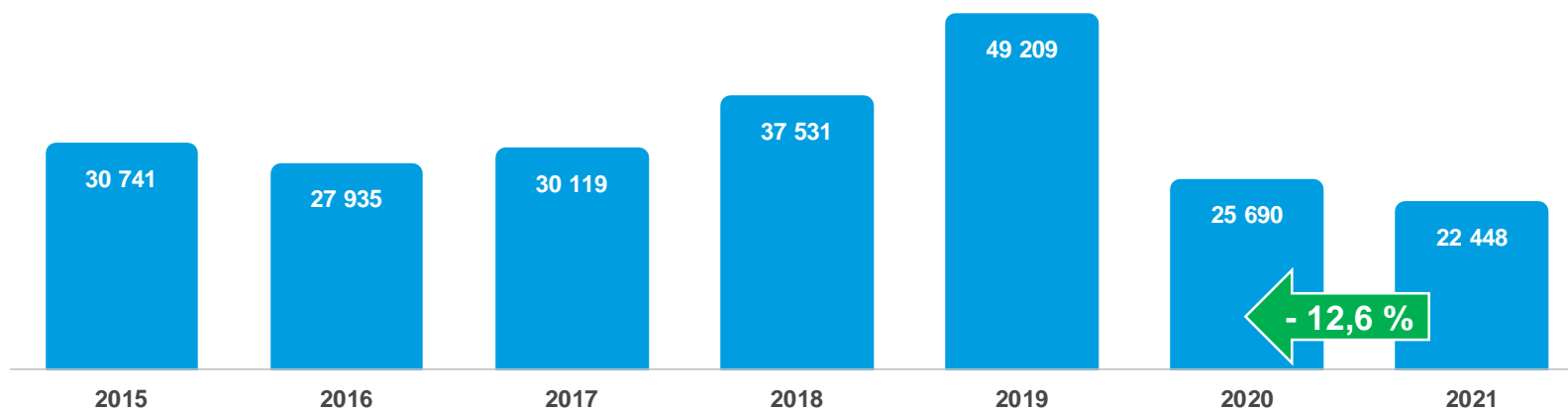
# STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

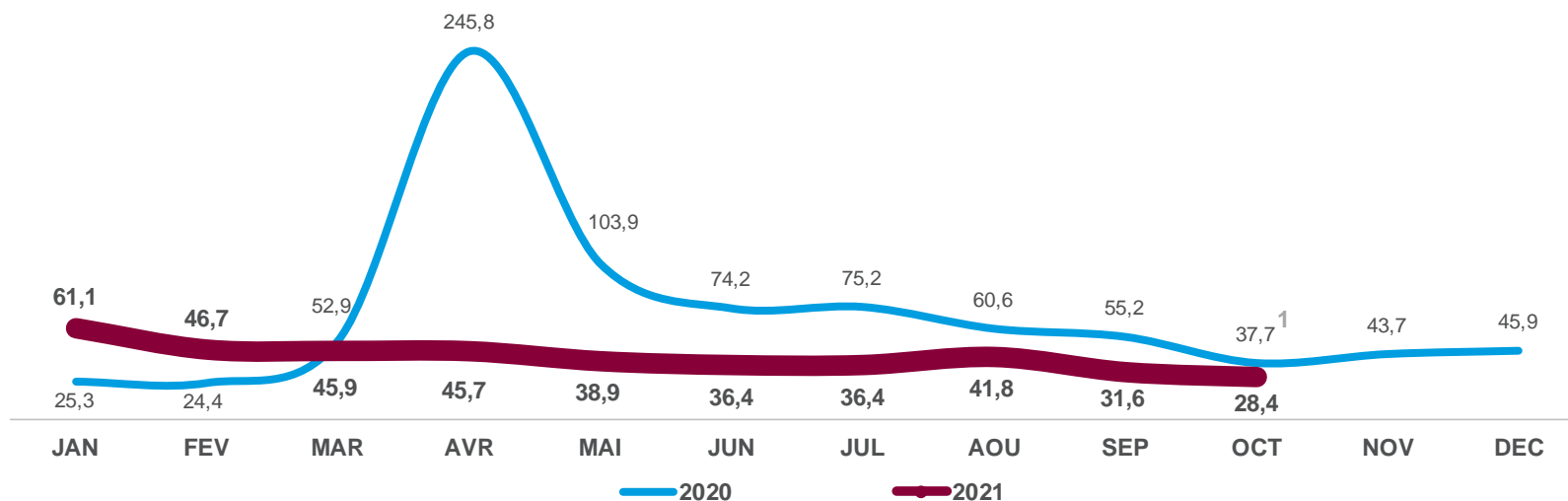


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

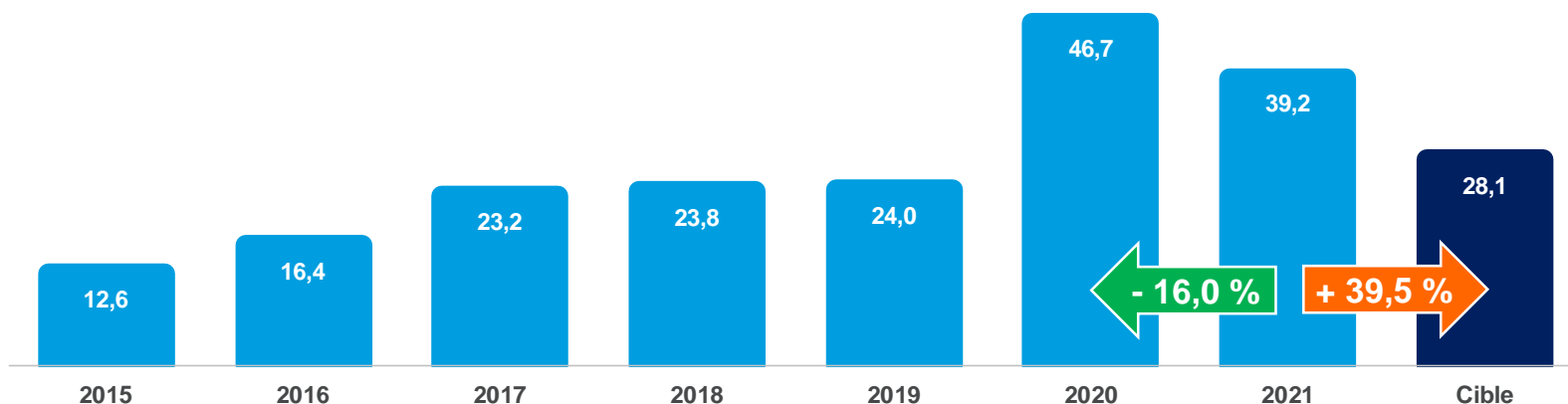
# Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

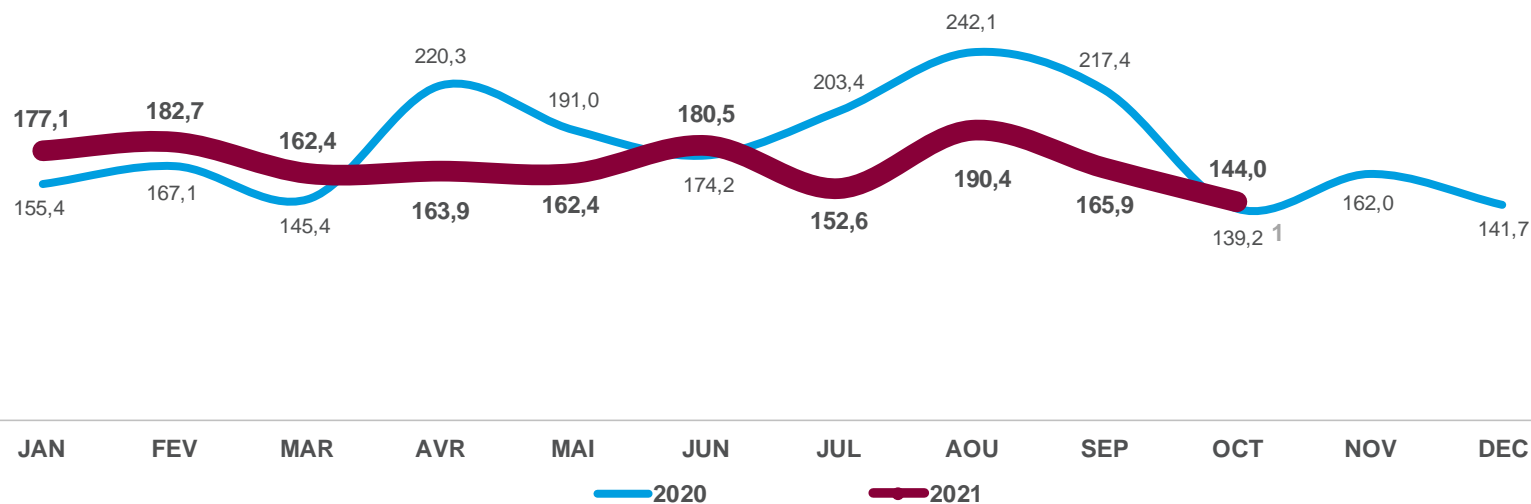


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

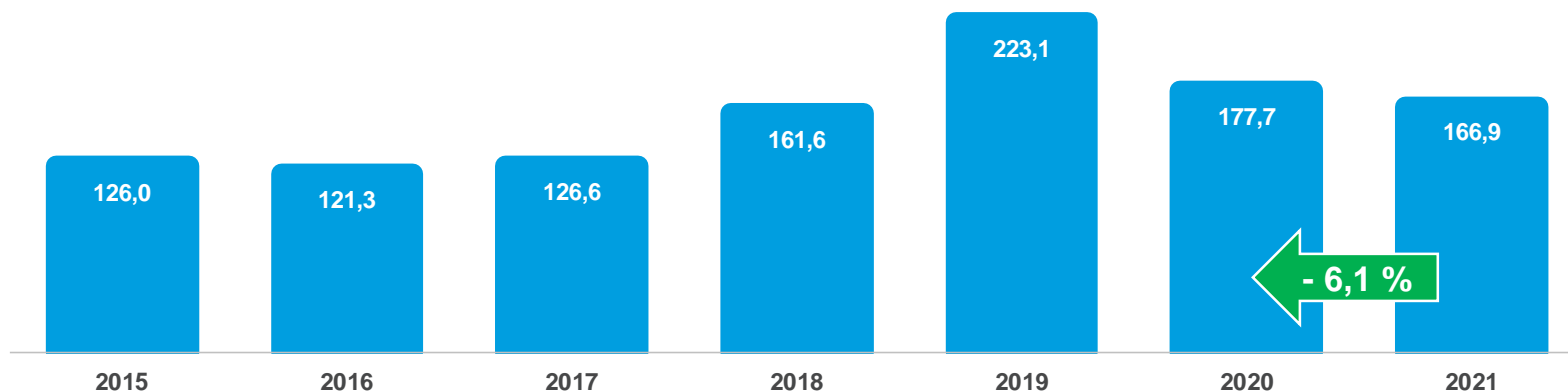
# Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

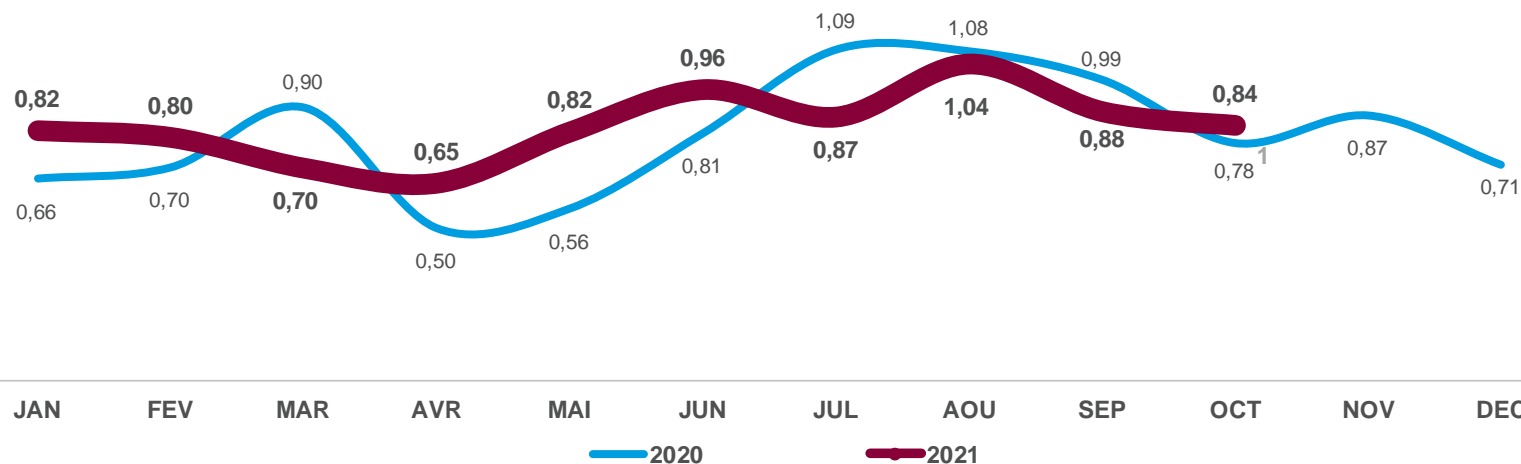


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

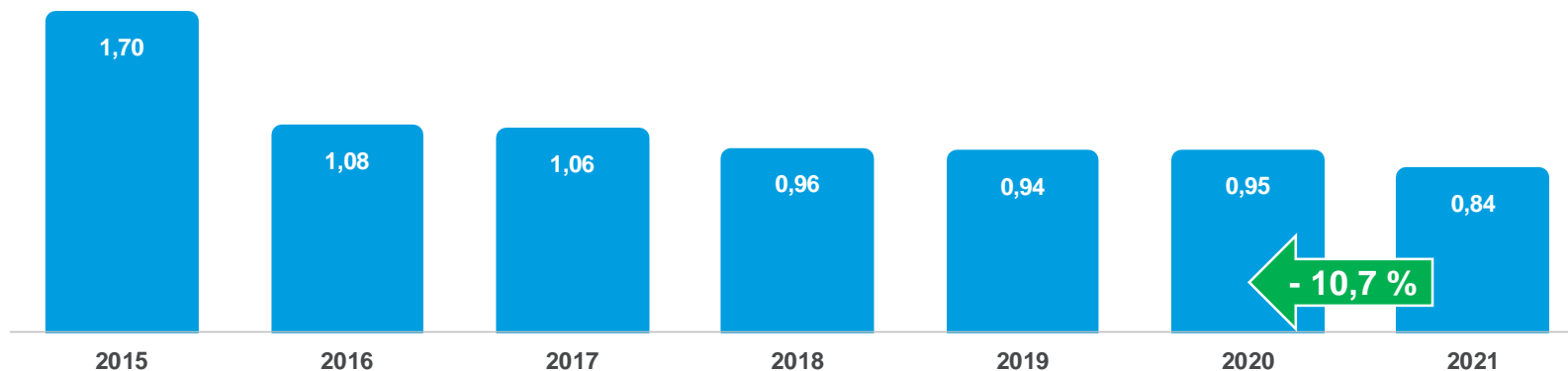
# TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

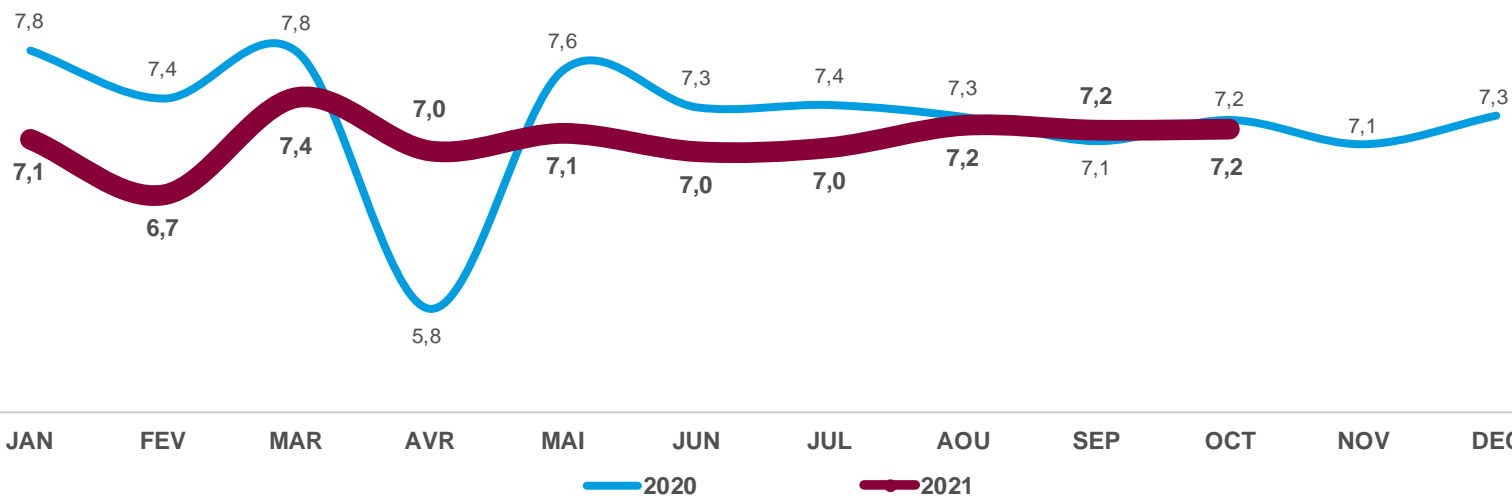


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

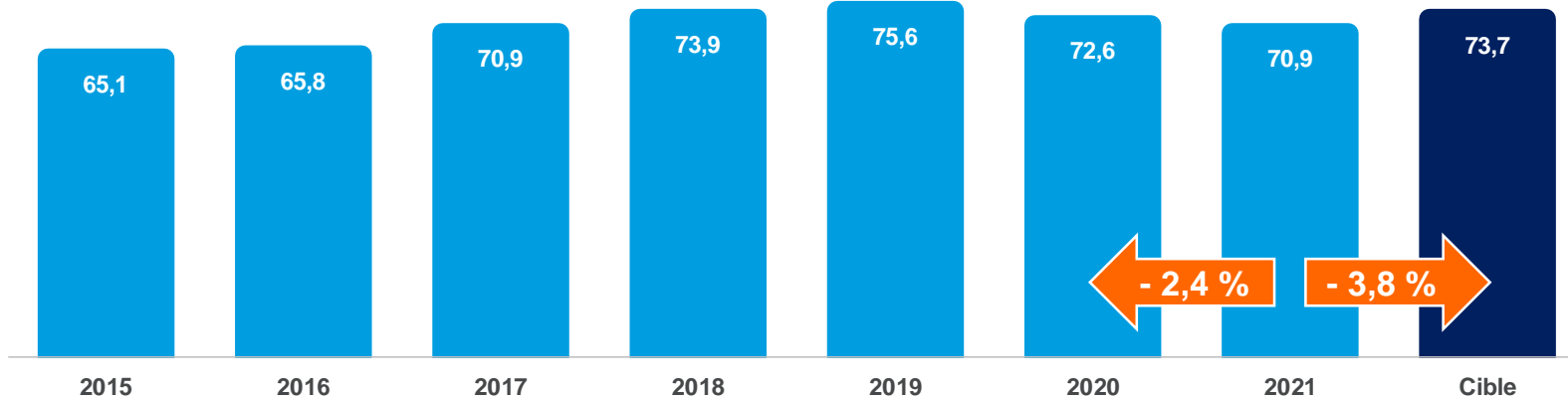
# Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

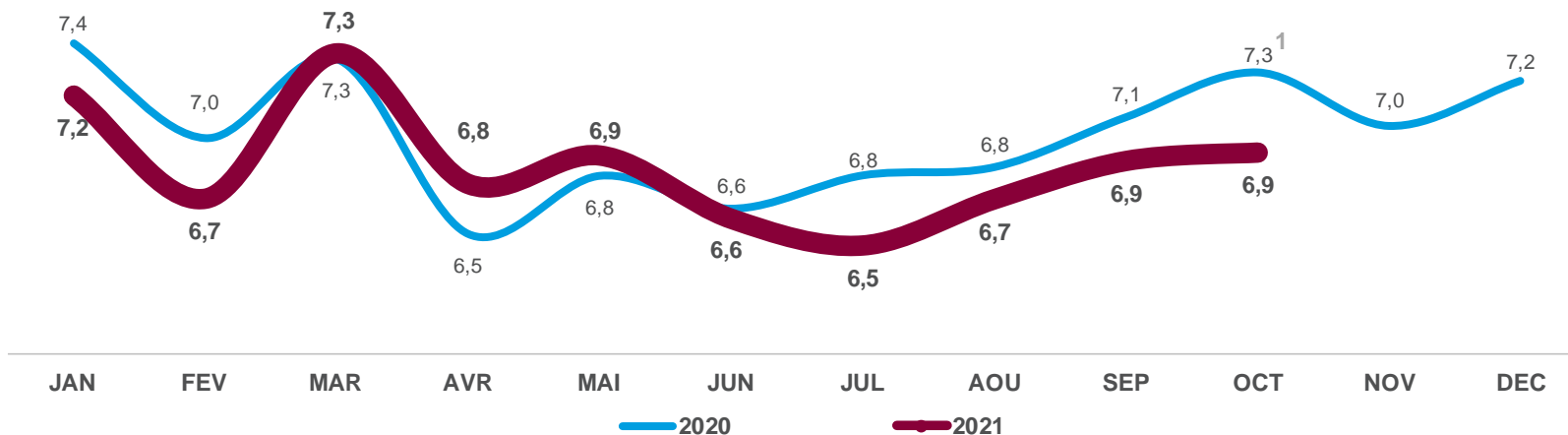




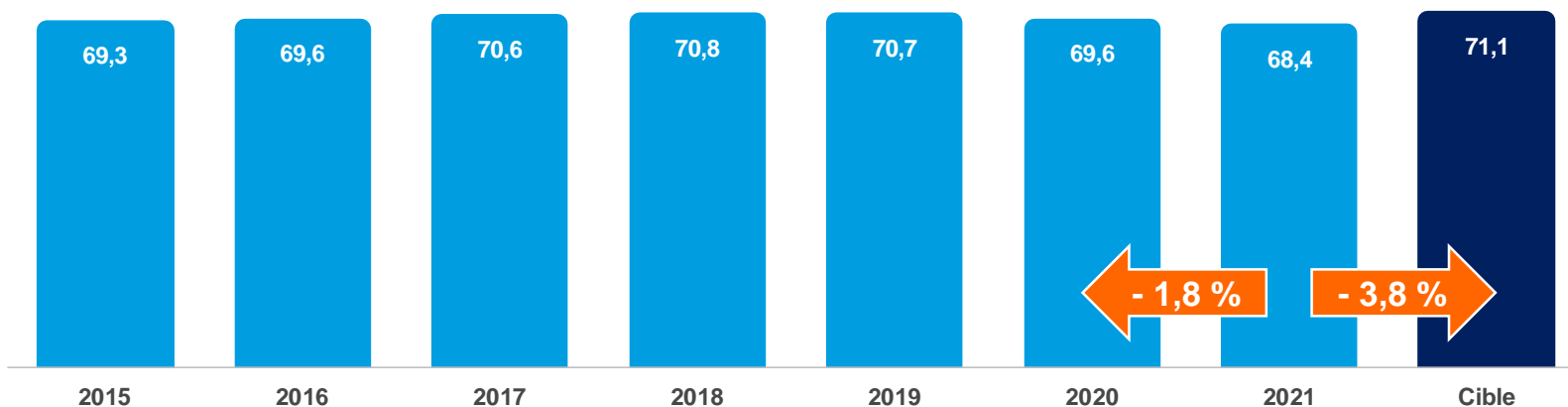
# Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

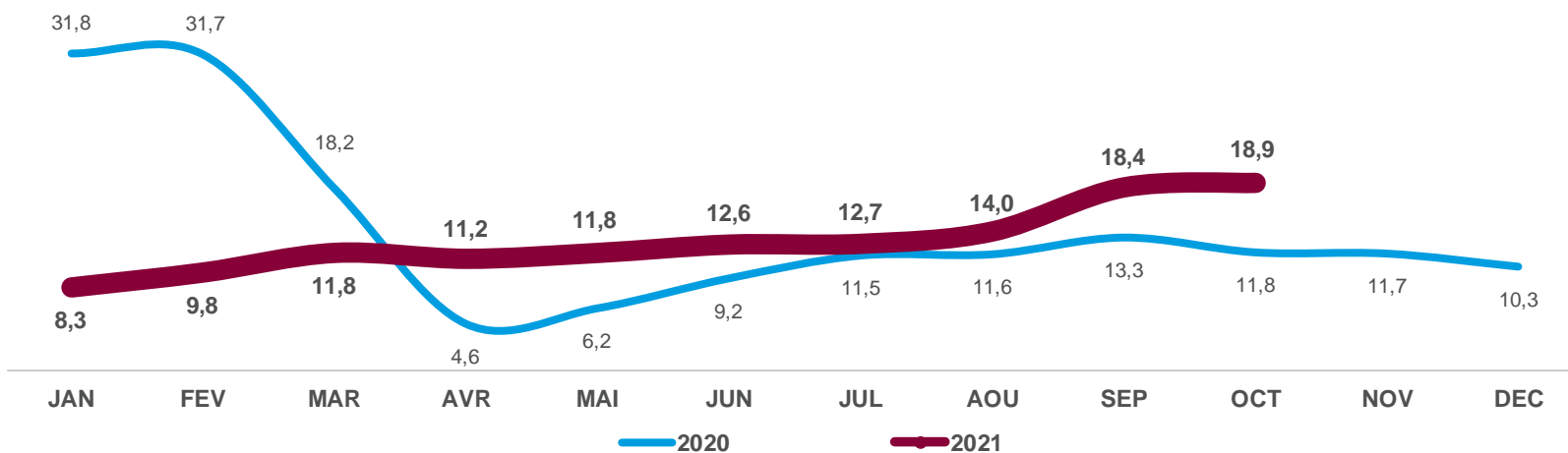


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les données du 18 au 27 octobre 2020 ont été remplacées par des journées équivalentes.

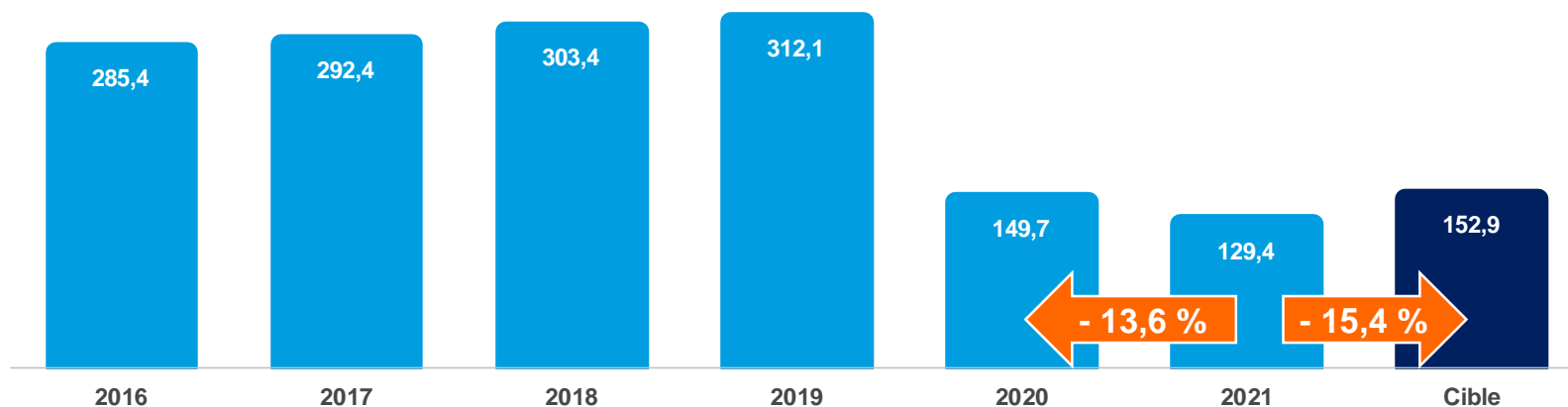
# Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

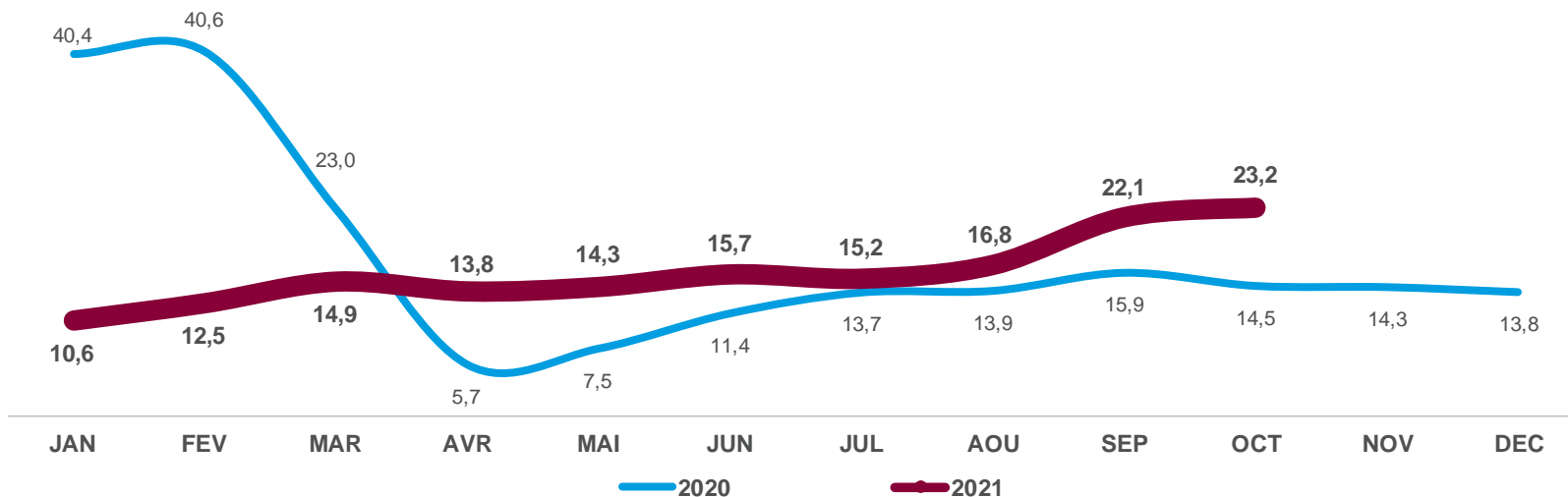


Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

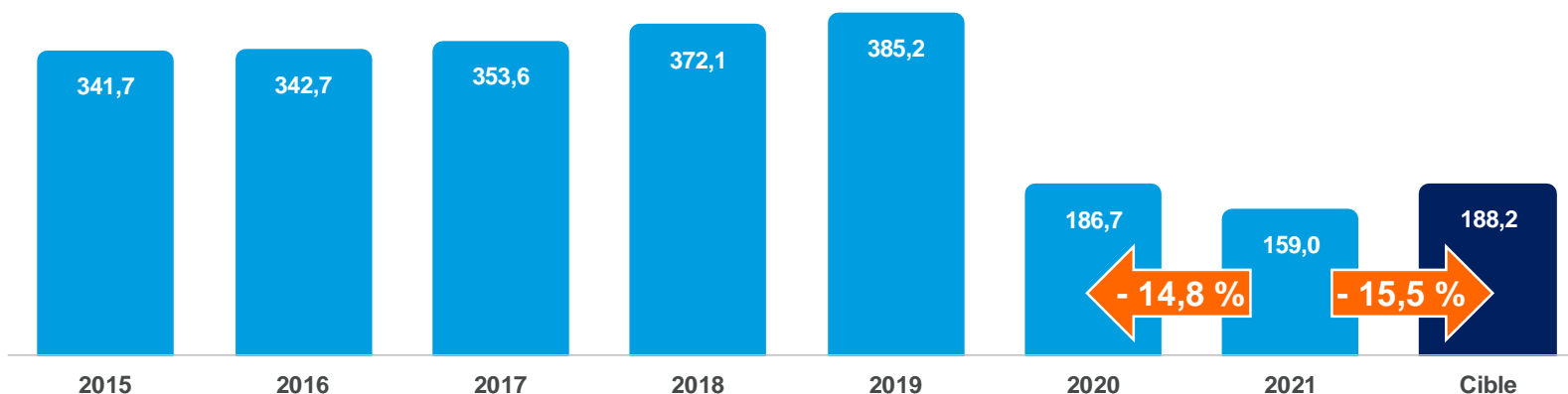
# Achalandage STM basé sur la vente de titres

En millions de déplacements

Résultats au 31 octobre



## Résultats cumulatifs

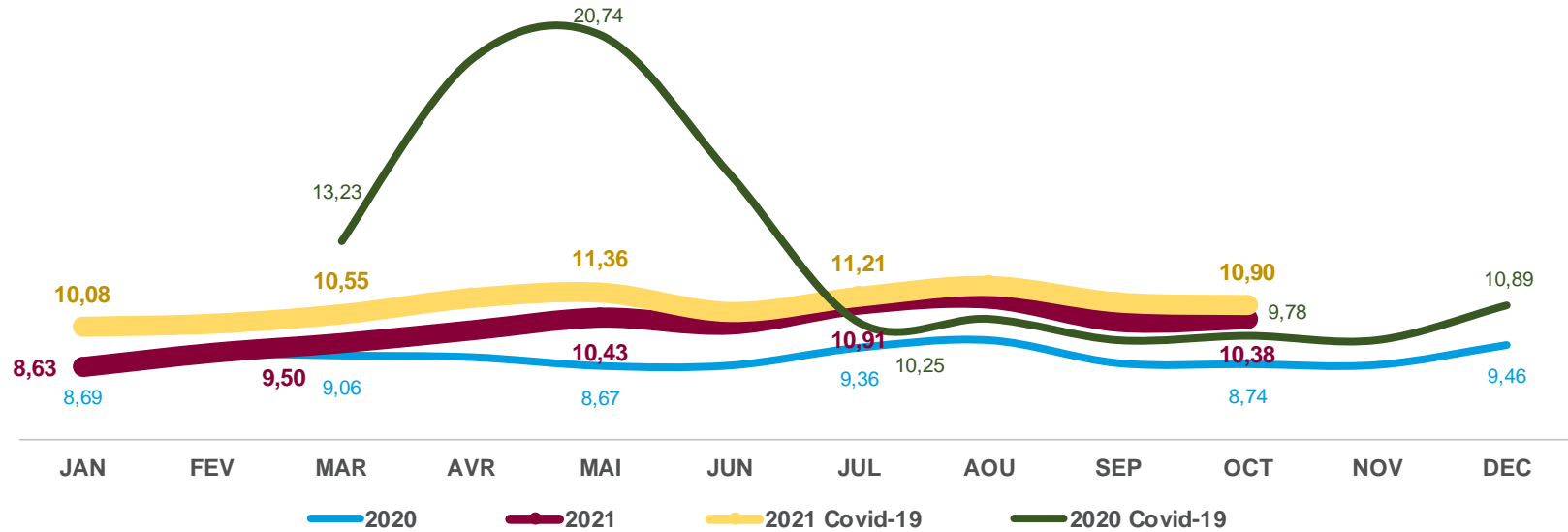


Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

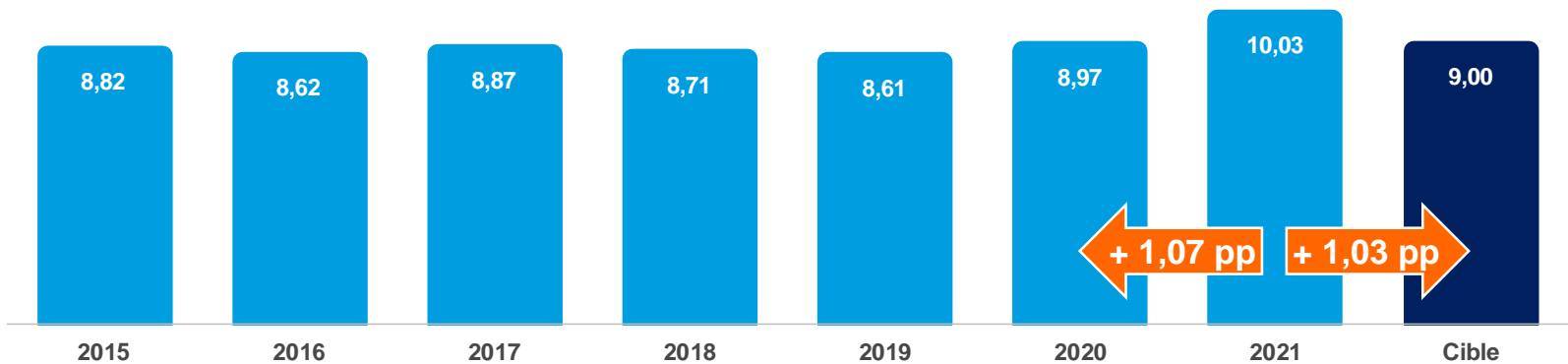
# Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 octobre



Résultats cumulatifs (global excluant la Covid-19)



# Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 31 octobre

<b>Cumulatif</b>	<b>Budget</b>	<b>Réel</b>	<b>Écart</b>
Revenus	1 265,2	1 210,3	(54,9)
Dépenses	1 265,2	1 210,3	54,9
Excédent	-	-	-

	<b>PI</b>	<b>Réel</b>	<b>% Réel</b>
Dépenses d'investissement	1 258,6	985,6	78,3 %