

STM

Principaux indicateurs et résultats au 31 août 2023

Présentation au CA
4 octobre 2023

Sommaire exécutif

Plan de transition et relance 2023 - Suivi mensuel au 31 août 2023

Objectifs du PTR	Indicateurs	Unité	Réel 2023	Cible 2023	Réel 2022	
Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible	MéTRO - Taux de livraison planifié (km commercial)	%	100,5	99,9	100,1	
	Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km commercial)	%	99,3	99,4	99,2	
	Bus - Taux de livraison du budget (km commercial)	%	97,8	99,4	98,5	
	TA - Taux de livraison du service global	%	103,3	100,0	103,8	
	TA - Taux de livraison du service (21 h la veille)	%	100,0	100,0	100,0	
	TA - Taux de livraison du service (jour même)	%	100,0	100,0	100,0	
	MéTRO - Incidents de 5 minutes + par million de km	%	12,9	10,4	10,2	
	MéTRO - Incidents de 30 minutes et +	Nb	46	-	49	
	Bus - Taux de ponctualité	%	78,7	80,0	82,0	
	Bus - Avances sur horaire	%	2,5	3,5	2,8	
	Bus - Taux d'immobiles	%	17,0	18,0	16,1	
	Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité	Expérience client globale (mois courant)	%	69	69	71
		MéTRO - Expérience client (mois courant)	%	74	75	74
Bus - Expérience client (mois courant)		%	61	67	63	
TA - Expérience client (mois courant)		%	85	84	76	
Achalandage basé sur la validation (en millions)		Nb	185,0	180,9	144,6	
TA - Déplacements (en millions)		Nb	2,436	2,247	1,993	

Sommaire exécutif (suite)

Plan de transition et relance 2023 - Suivi mensuel au 31 août 2023

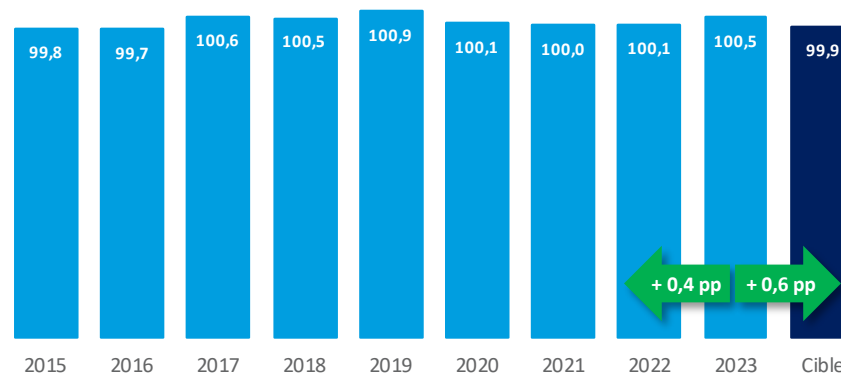
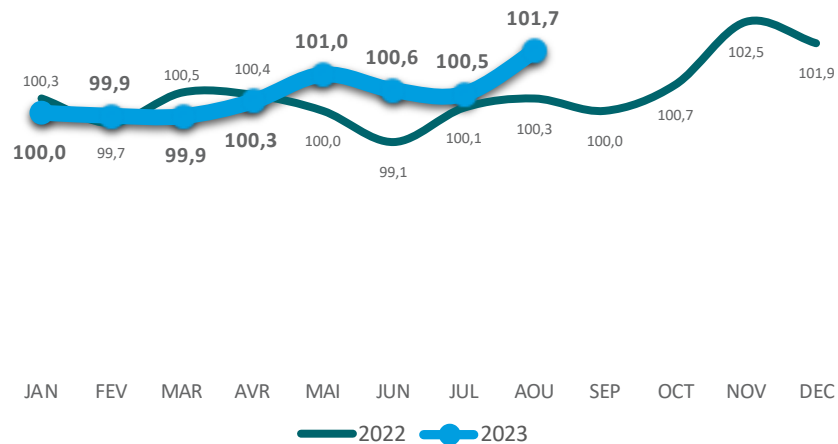
Objectifs du PTR	Indicateurs	Unité	Réel 2023	Cible 2023	Réel 2022
Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle	Stations accessibles par ascenseurs	Nb	26	28	25
Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	%	88,7	85,0	76,8
Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme	%	10,80	9,90	10,80
	Excédent (en millions)	\$	0,0	-	0,3
Maîtriser la gestion de l'entente de service	Métro - Coût complet d'exploitation par km commercial	\$	6,12	6,05	5,72
	Bus - Coût complet d'exploitation par heures totales	\$	170,96	170,40	165,79
	TA - Coût complet d'exploitation par déplacements	\$	27,28	30,33	25,37



Métro

Taux de livraison planifié (kilométrage commercial)

En %

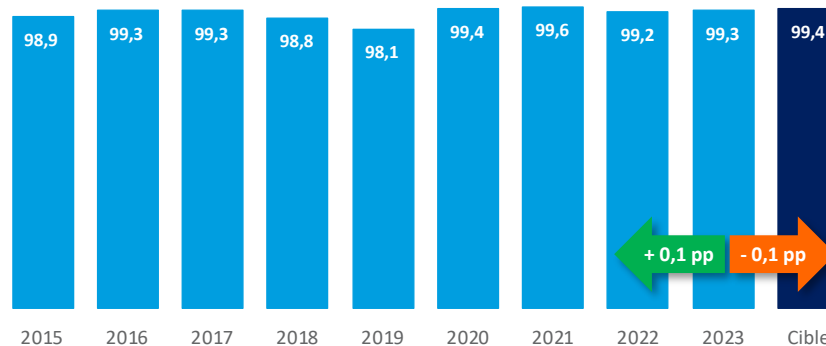
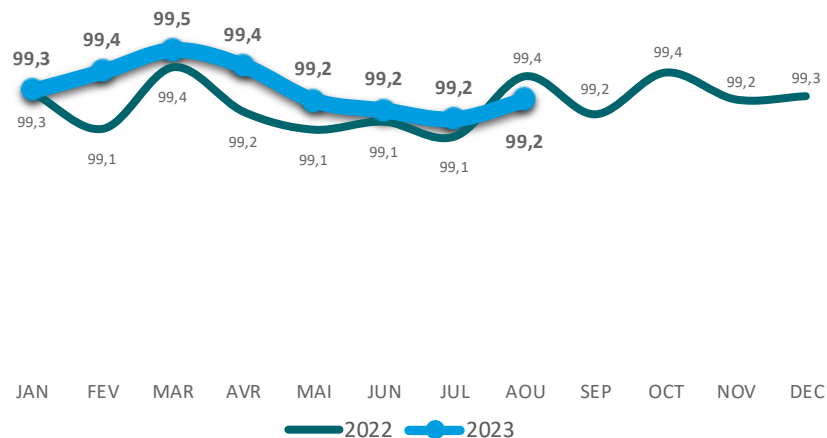




Bus

Taux de livraison planifié ajusté (kilométrage commercial)

En %

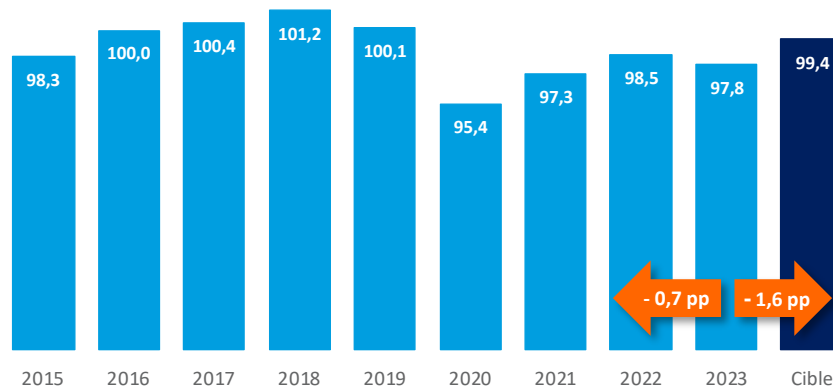
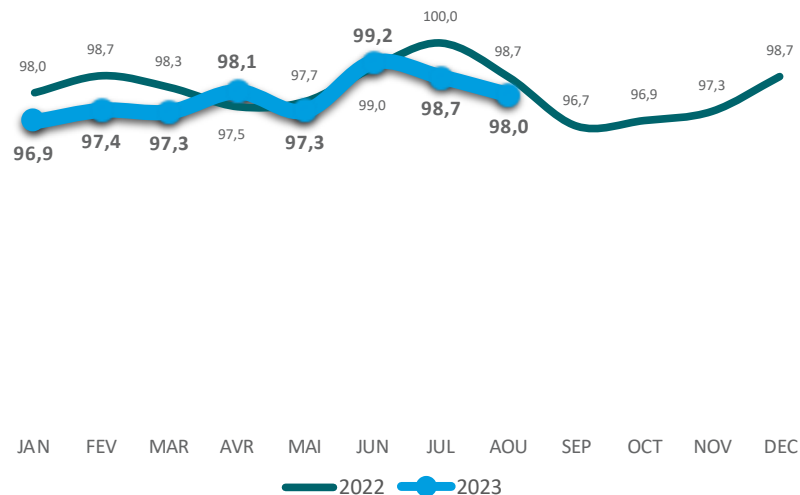




Bus

Taux de livraison budget (kilométrage commercial)

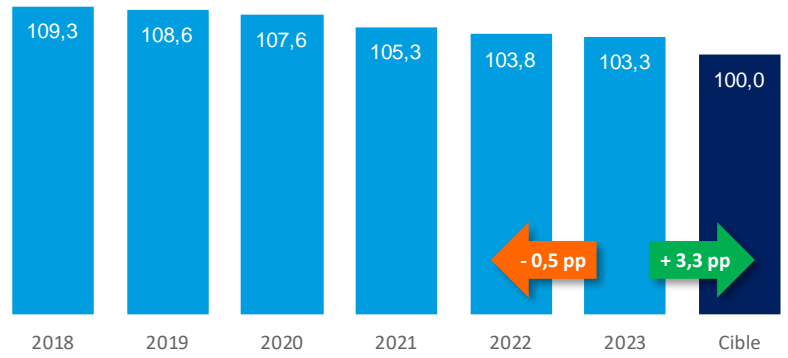
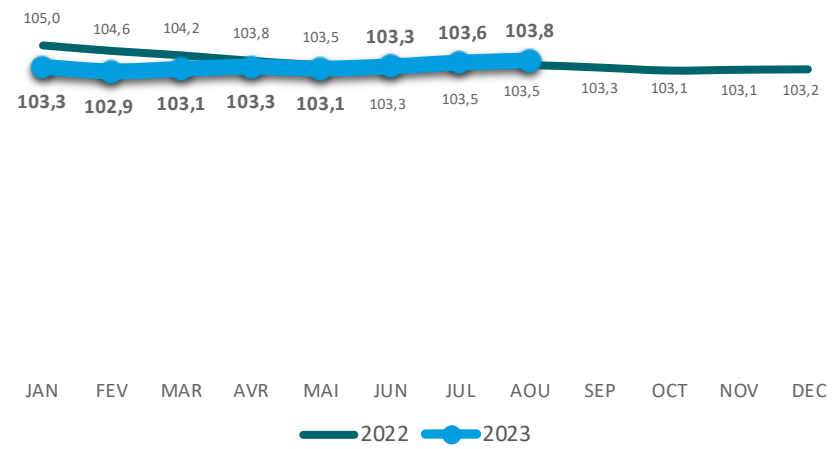
En %





Taux de livraison du service global

En %



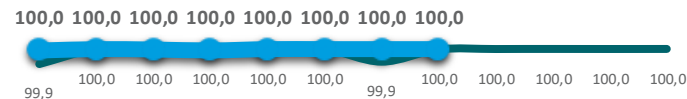


TA

Taux de livraison du service

En %

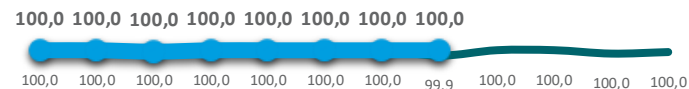
Réservations effectuées jusqu'à 21h la veille.



JAN FEV MAR AVR MAI JUN JUL AOU SEP OCT NOV DEC
 — 2022 — 2023



Réservations effectuées le jour même.



JAN FEV MAR AVR MAI JUN JUL AOU SEP OCT NOV DEC
 — 2022 — 2023

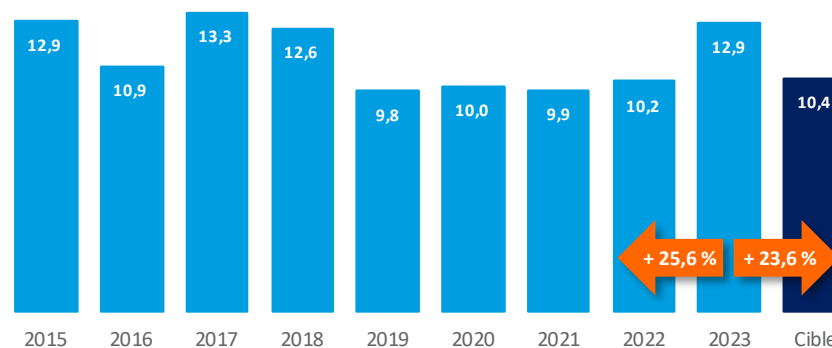
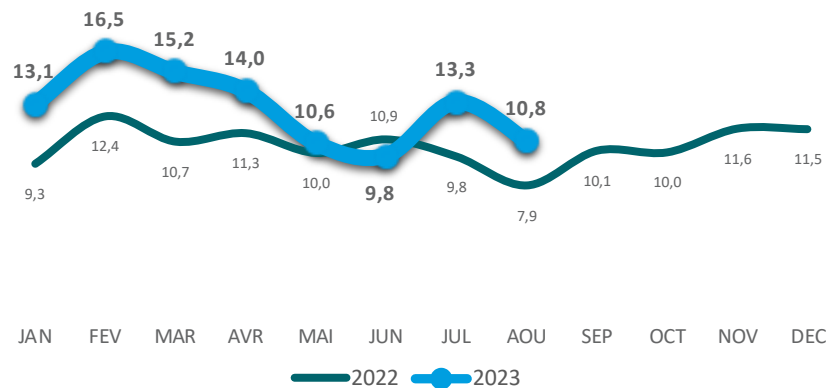




Métro

Incidents de 5 minutes + par million de km

Nombre

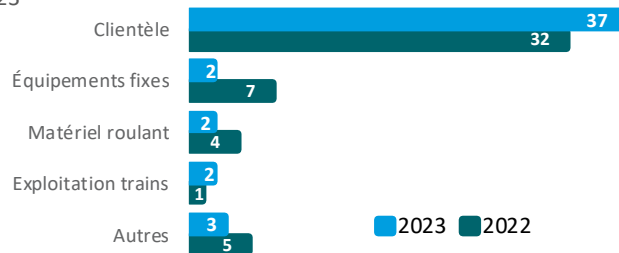
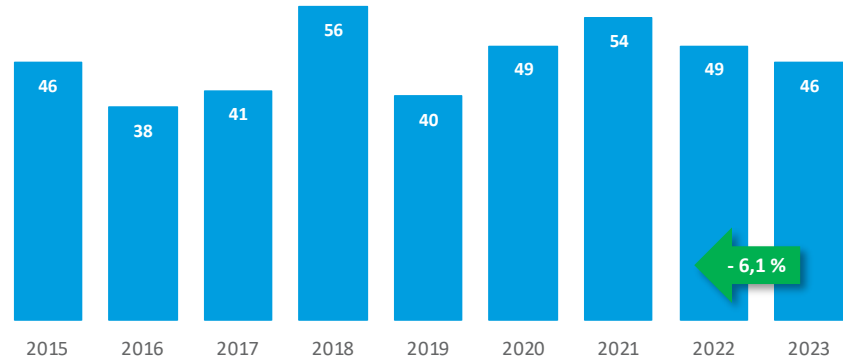
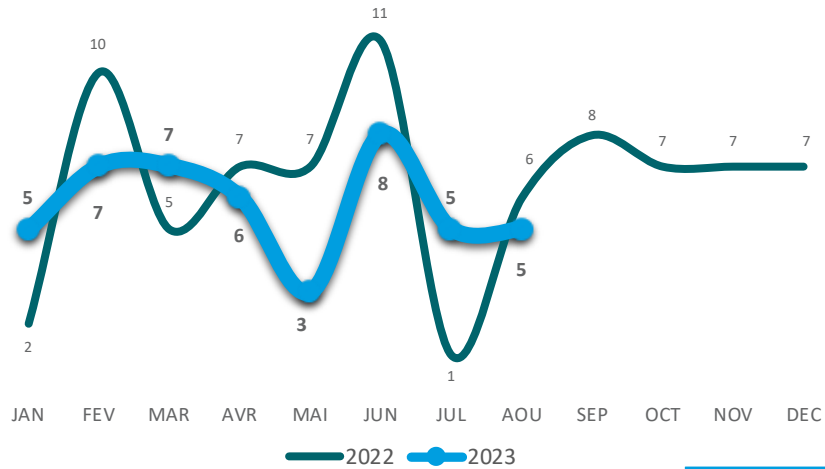




Métro

Incidents de 30 minutes et +

Nombre

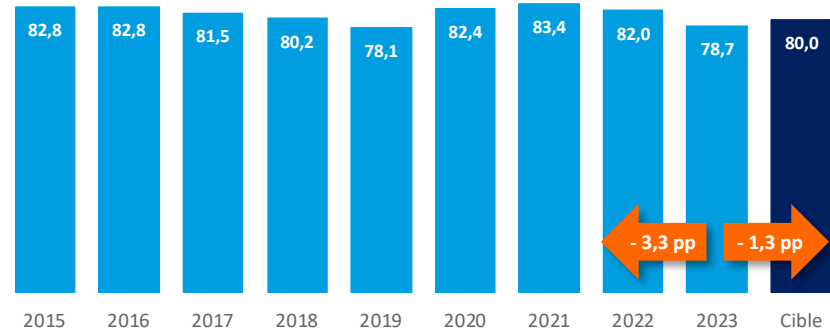
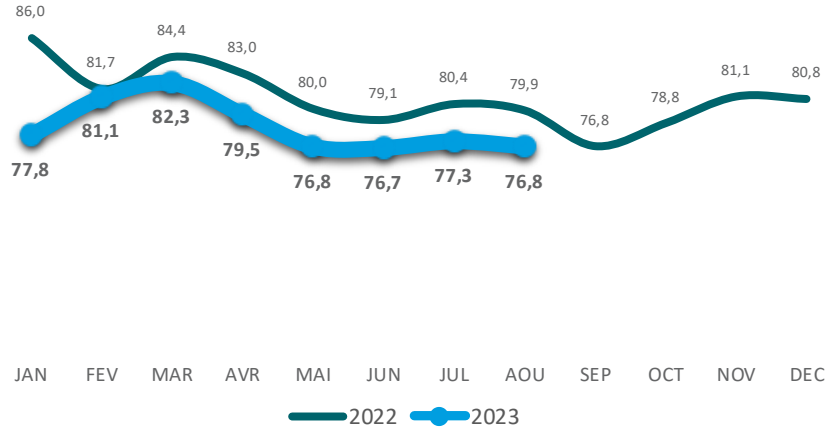




Bus

Taux de ponctualité

En %

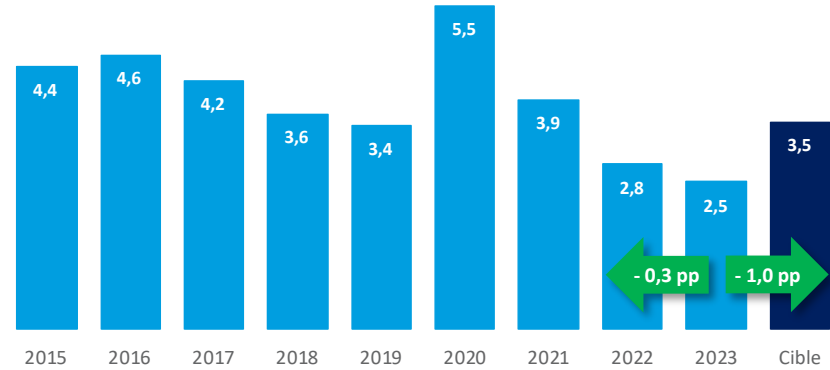
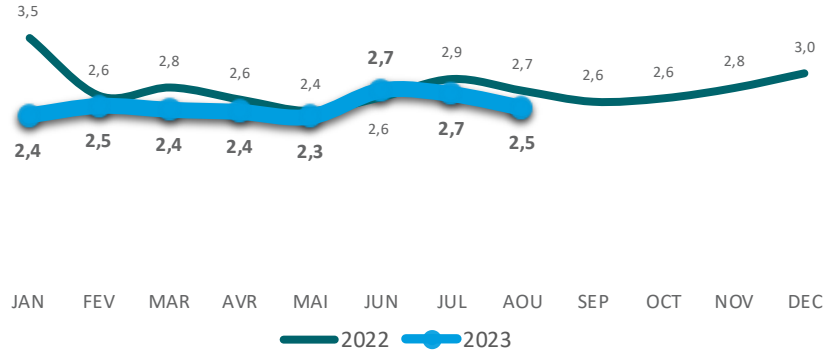




Bus

Avances sur horaire

En %

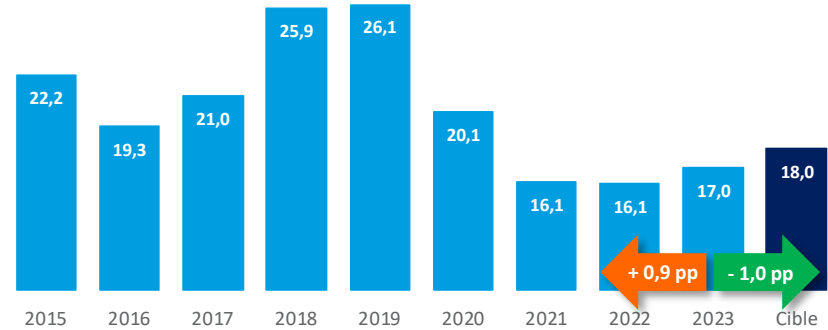
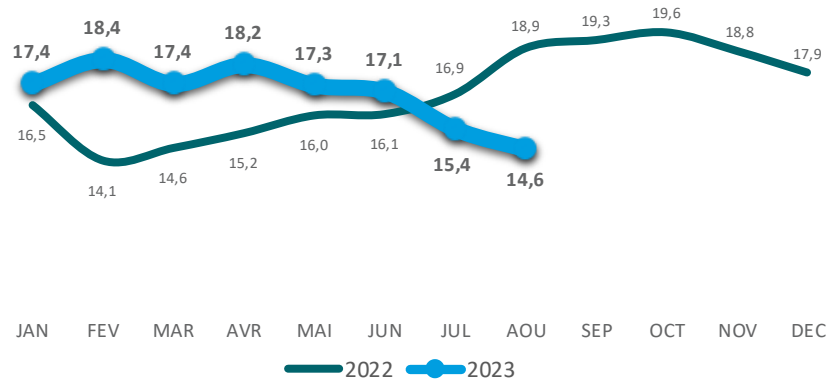




Bus

Taux d'immobiles

En %



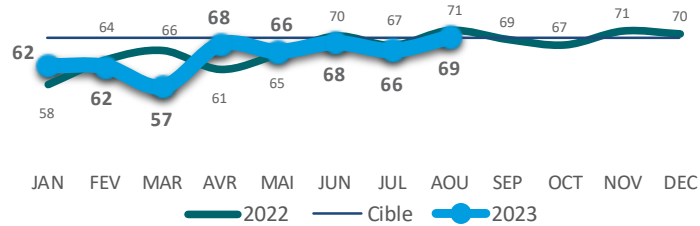
Expérience client

En %



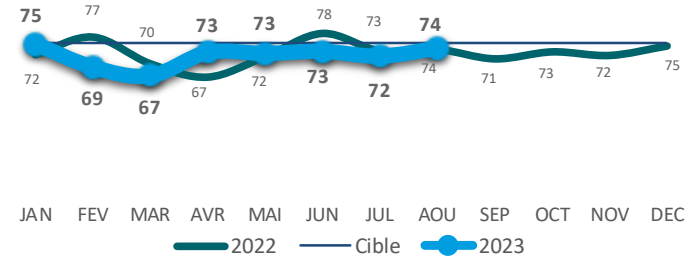
STM

Cible 69 %

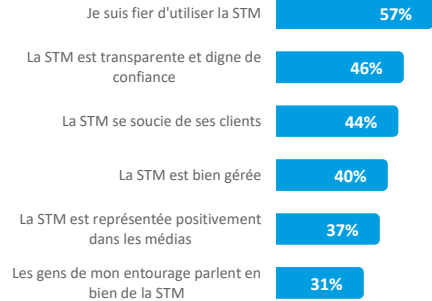


Métro

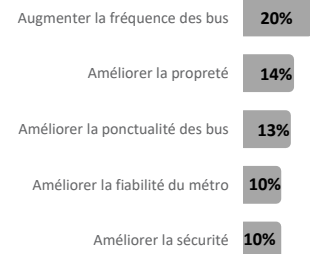
Cible 75 %



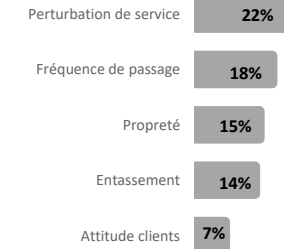
Perceptions globales de la STM



Suggestions d'amélioration



Raisons d'insatisfaction



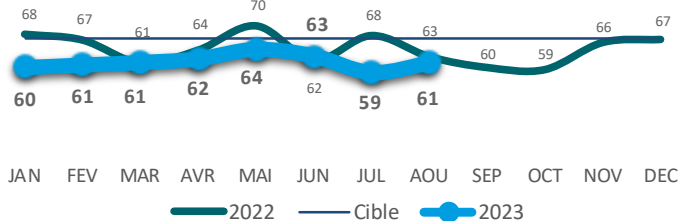
Expérience client (suite)

En %



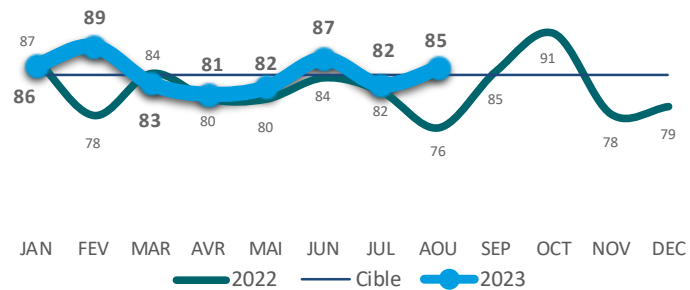
Bus

Cible de 67 %

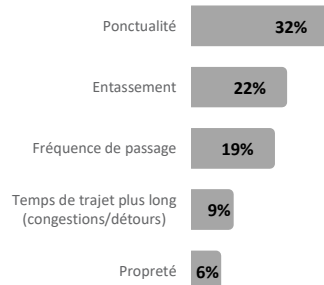


TA

Cible de 84 %



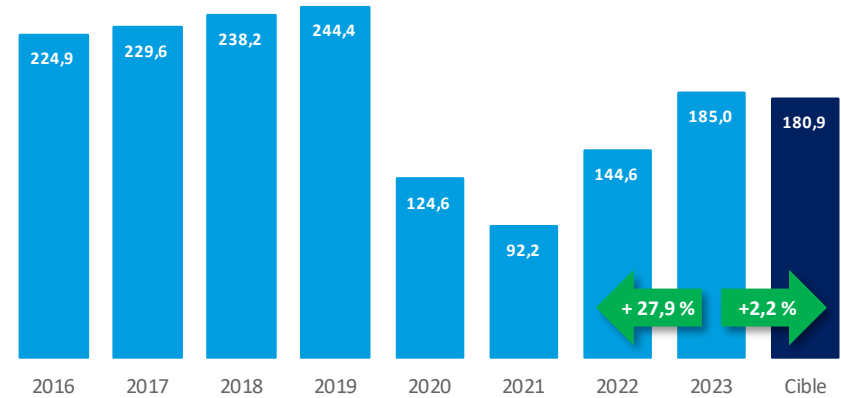
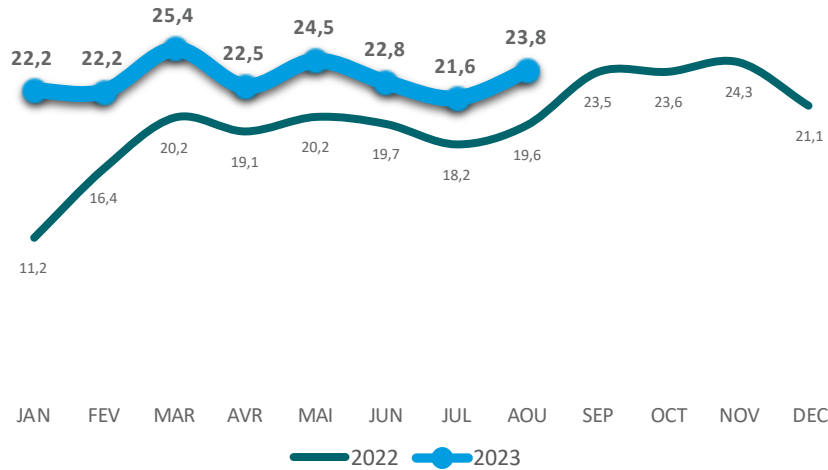
Raisons d'insatisfaction





Achalandage basé sur la validation

En millions



Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS).

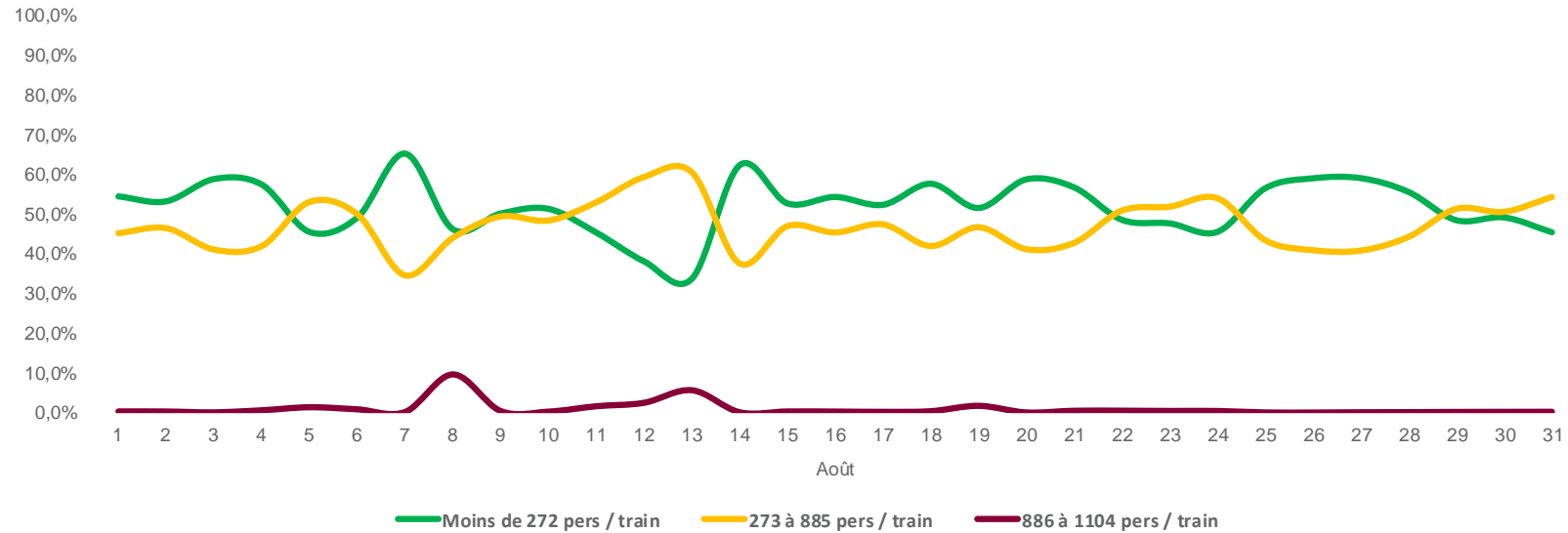


Métro

Niveau d'entassement

En %

Mois courant - ligne orange



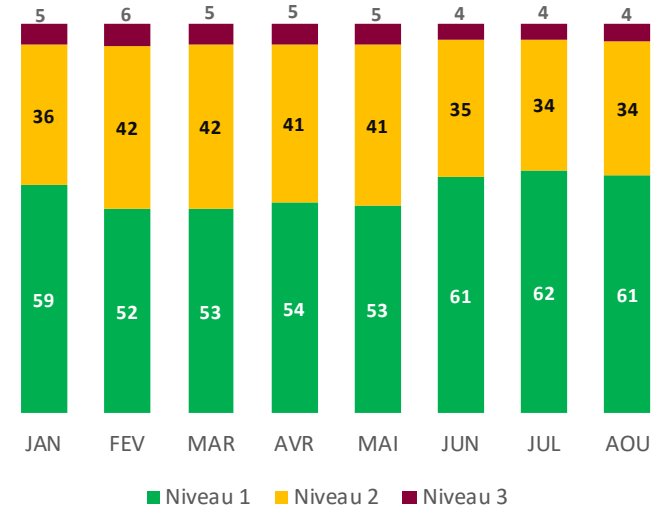
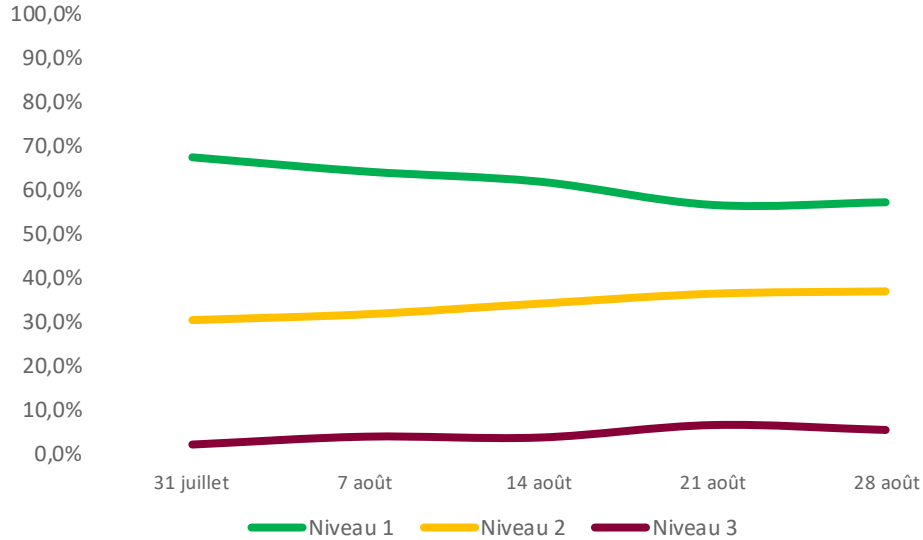


Bus

Niveau d'entassement

En %

Heure de pointe pour la semaine débutant le:



➤ Niveaux de service

➤ Niveau 1

- Bus réguliers : 29 passagers et moins
- Bus articulés : 47 passagers et moins

➤ Niveau 2

- Bus réguliers : entre 30 et 55 passagers
- Bus articulés : entre 48 et 78 passagers

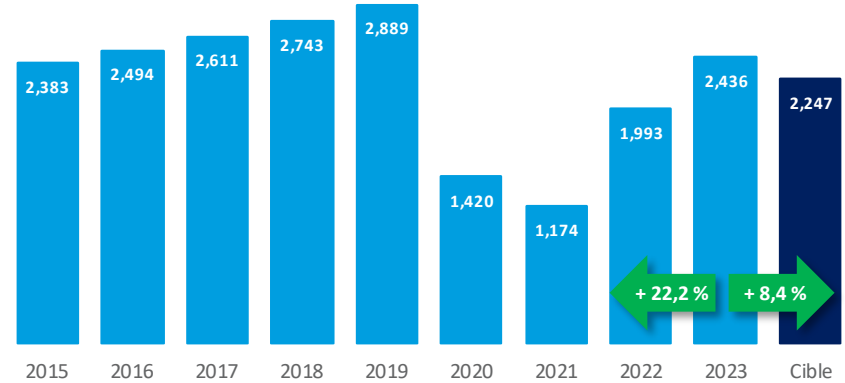
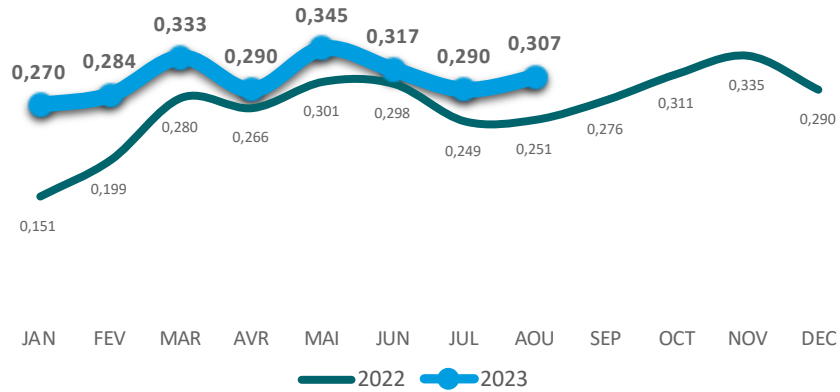
➤ Niveau 3

- Bus réguliers : entre 56 passagers et plus
- Bus articulés : 79 passagers et plus



Déplacements

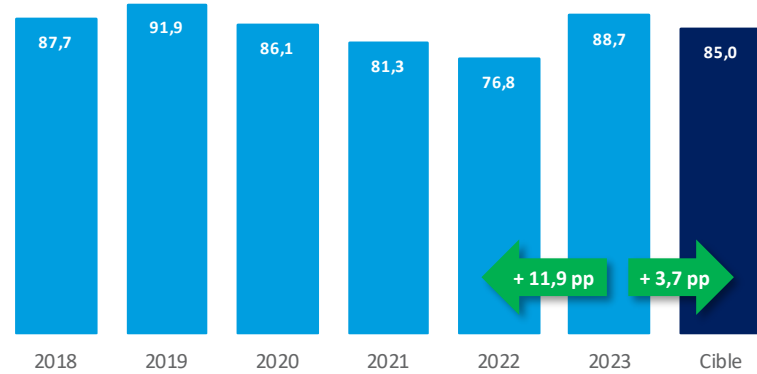
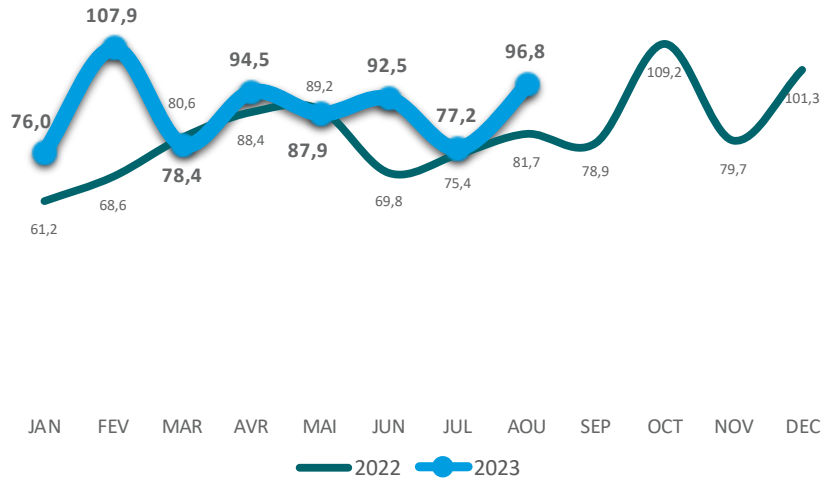
En millions





Taux de réalisation des projets

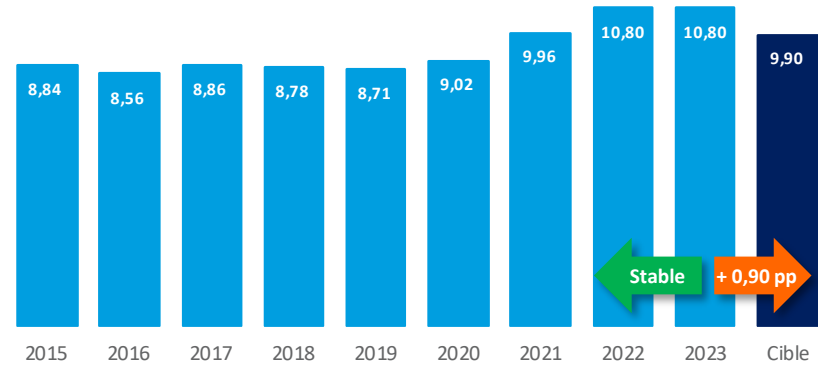
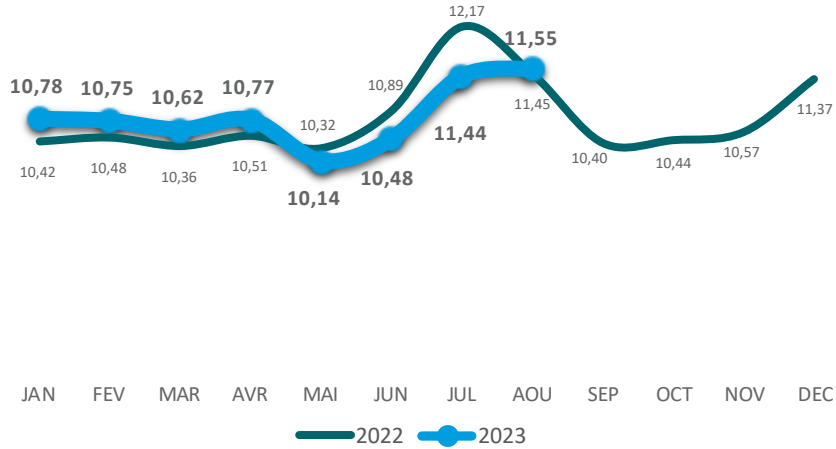
En %





Taux d'absentéisme

En %





Suivi financier

En millions de \$

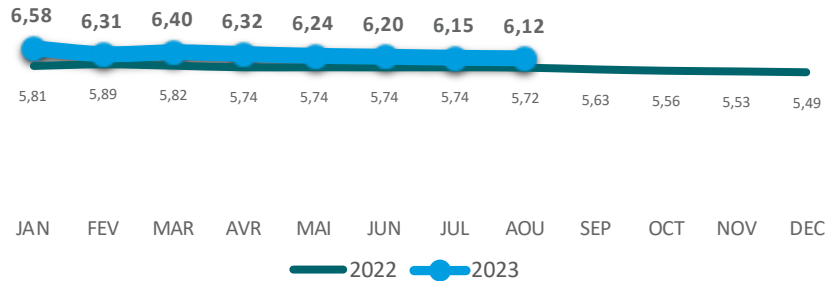
Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	1 099,5	1 055,7	(43,8)
Dépenses	1 099,5	1 055,7	43,8
Excédent	-	-	-



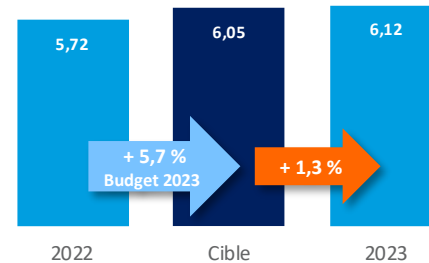
Métro

Coût complet d'exploitation par km commercial

En \$



Les résultats mensuels sont cumulatifs.

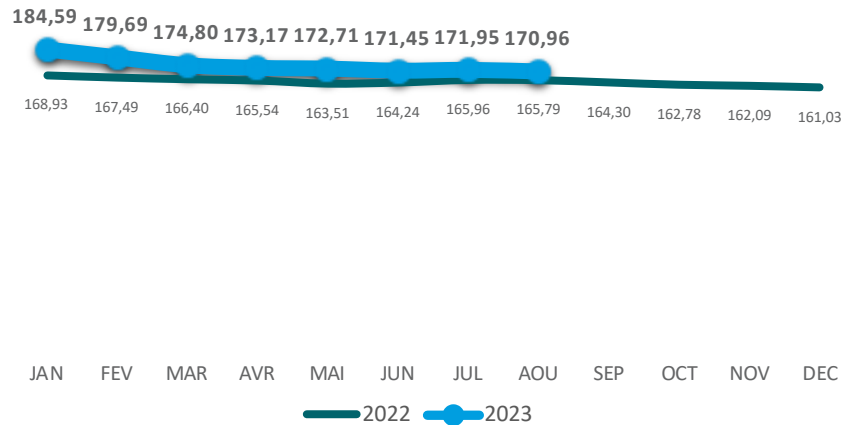




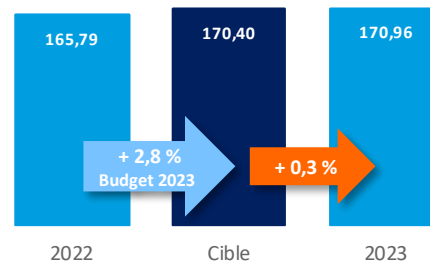
Bus

Coût complet d'exploitation par heures totales

En \$



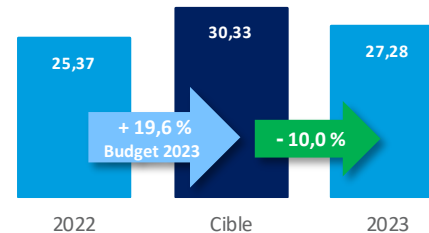
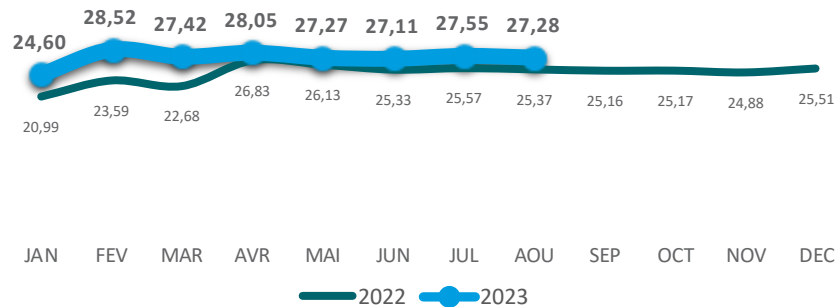
Les résultats mensuels sont cumulatifs.





Coût complet d'exploitation par déplacements

En \$



Les résultats mensuels sont cumulatifs.