

Principaux indicateurs et résultats au 30 septembre 2020



Présentation au CA
4 novembre 2020



Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 septembre 2020

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2020	Cible 2020		2019	
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méetro – Taux de livraison planifié (km)	%	100,1	99,9	●	99,9	●
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,54	99,40	●	98,50	●
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	1,587	3,377	■	3,262	■
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méetro – Incidents (toutes causes)	Nb	2 909	-		3 755	●
		Méetro – Incidents + 5 minutes	Nb	643	-		661	●
		Méetro – Incidents + 5 min. par million de km	Nb	9,8	10,5	●	9,8	■
		Bus – Ponctualité	%	82,2	78,0	●	77,8	●
		TA – Ponctualité	%	84,1	80,0	●	81,6	●
		STM – Plaintes	Nb	23 635	-		42 654	●
		Méetro – Plaintes par million d'entrants	Nb	47,3	-		24,1	■
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	99,0	-		217,0	●
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,81	-		0,82	●

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 septembre 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	%	86,5	83,0	●	95,5	■
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Méetro – Offre de service (en millions)	Km	65,4	69,0	■	67,7	■
		Bus – Offre de service (en millions)	Km	62,3	66,5	■	63,3	■
		Achalandage STM (déplacements)						
		Calculé sur les revenus (en millions)	Nb	170,8	347,6	■	340,7	■
		Provenant des validations (en millions)	Nb	138,0	282,6	■	277,1	■
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global)	%	8,94	8,50	■	8,60	■
		Excédent (en millions)	\$	0,0	0,0		10,0	
		TA – Coût complet par déplacements	\$	32,57	22,18	■	21,95	■

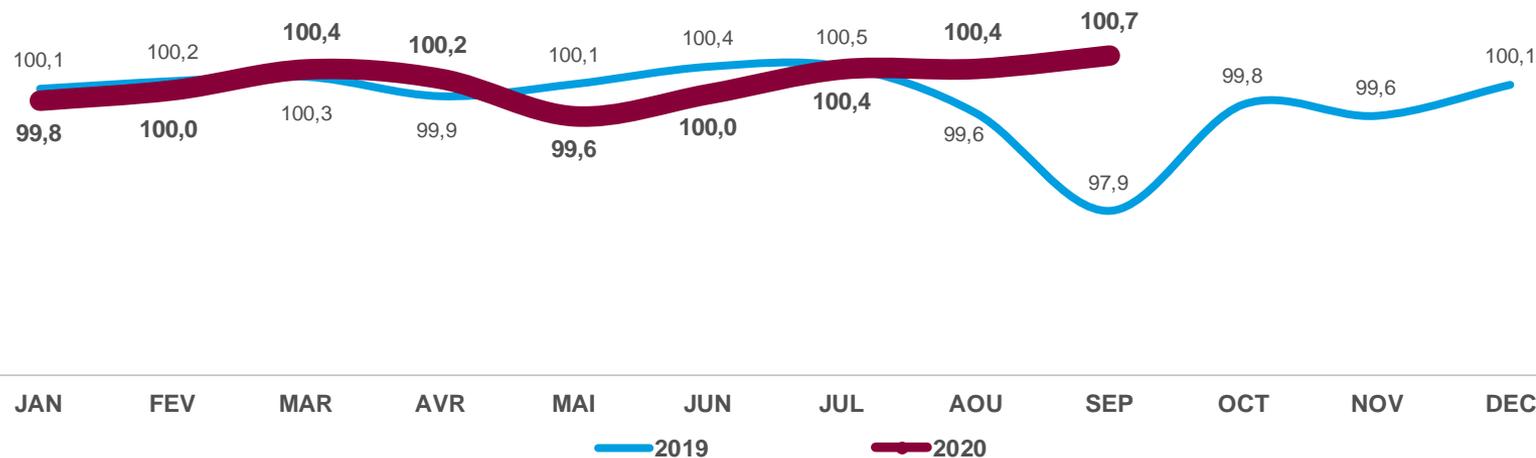


Principaux indicateurs STM

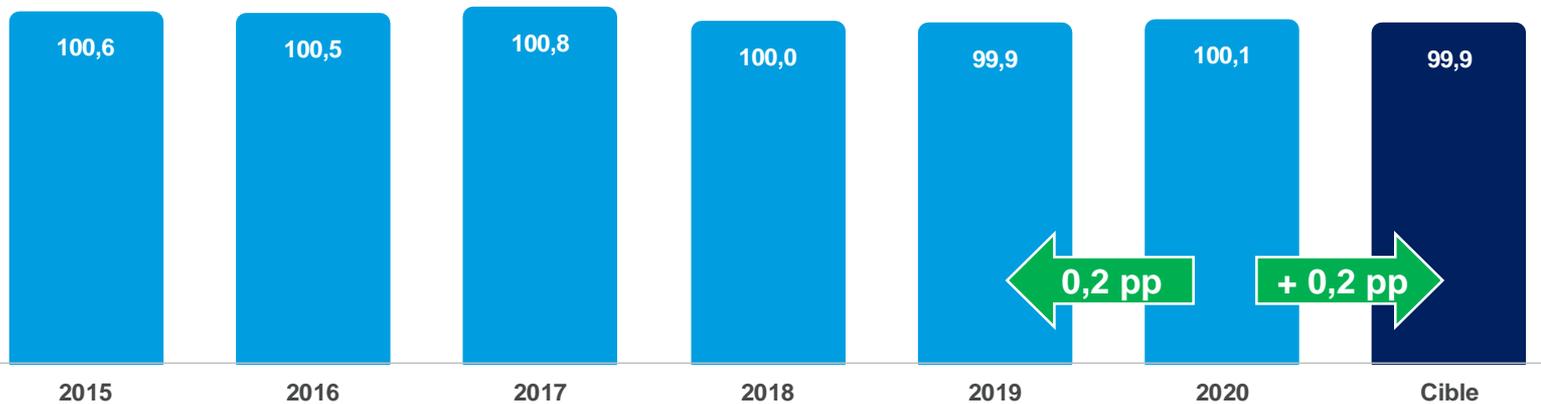
Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 30 septembre



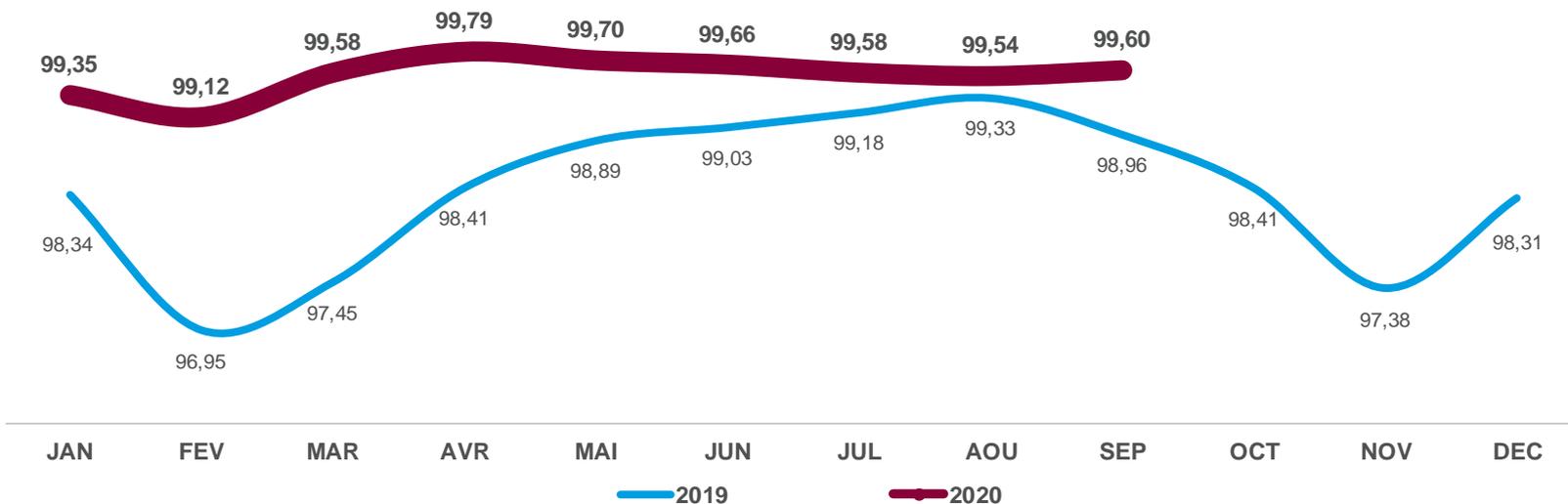
Résultats cumulatifs



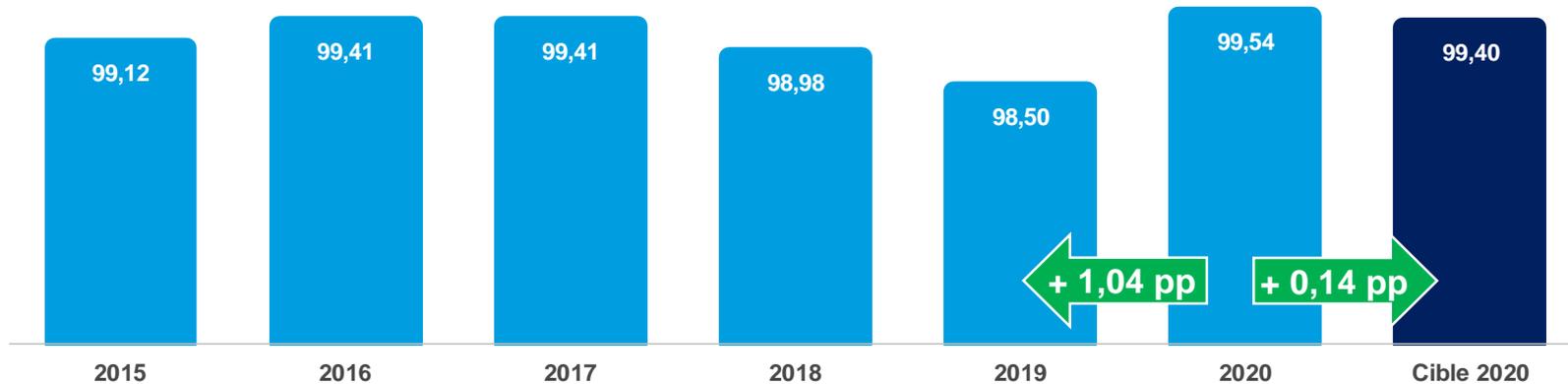
Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 30 septembre



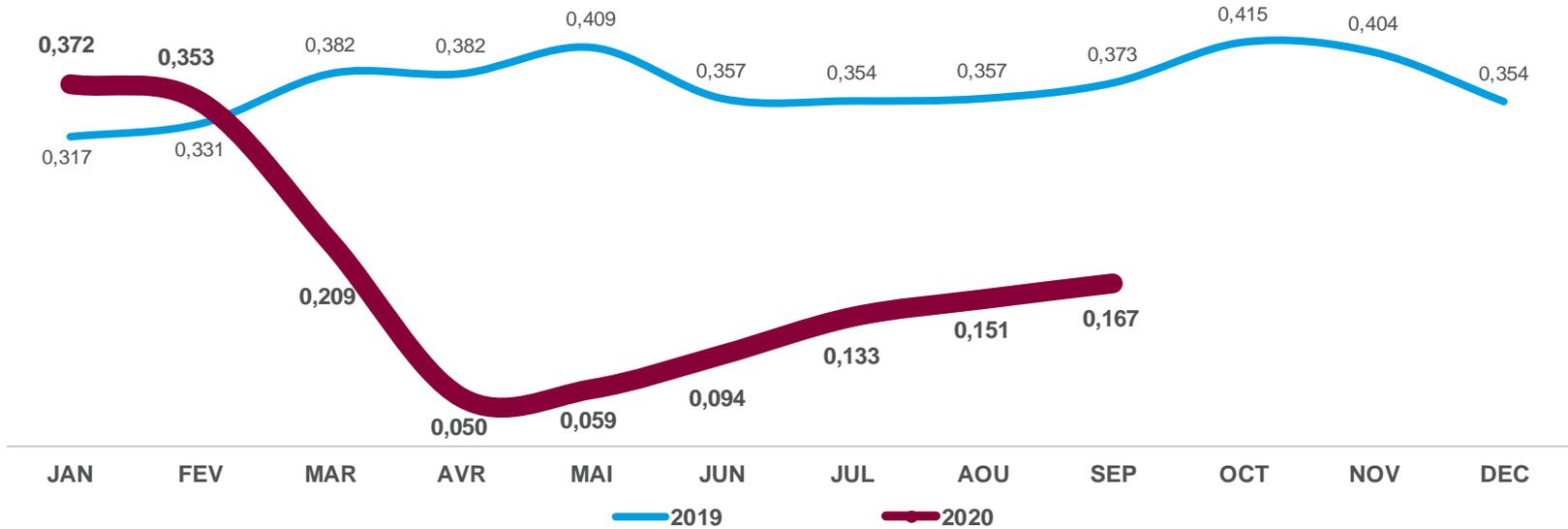
Résultats cumulatifs



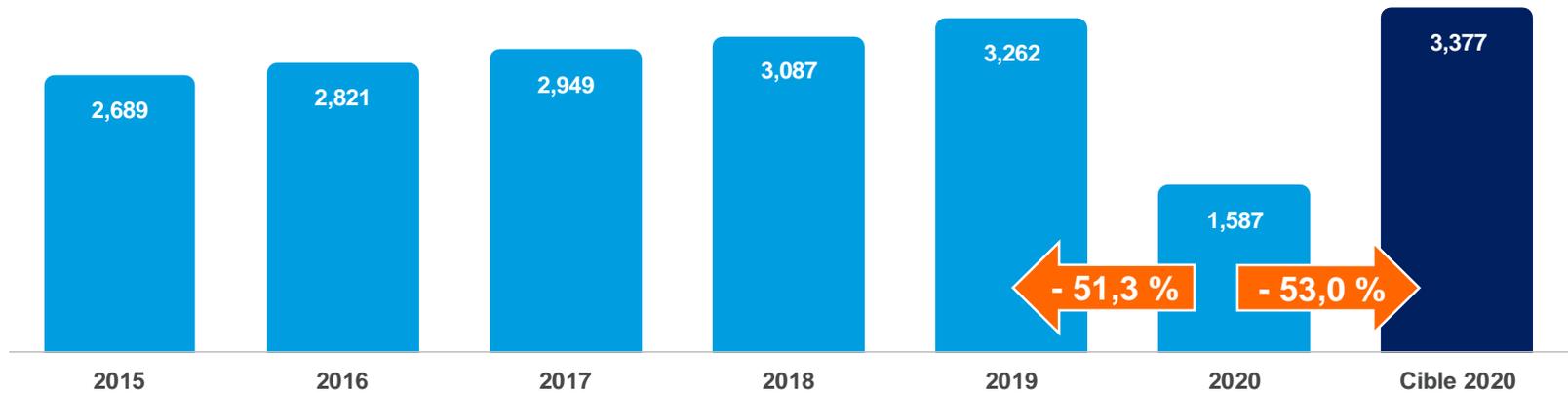
TA - Déplacements

En millions

Résultats au 30 septembre



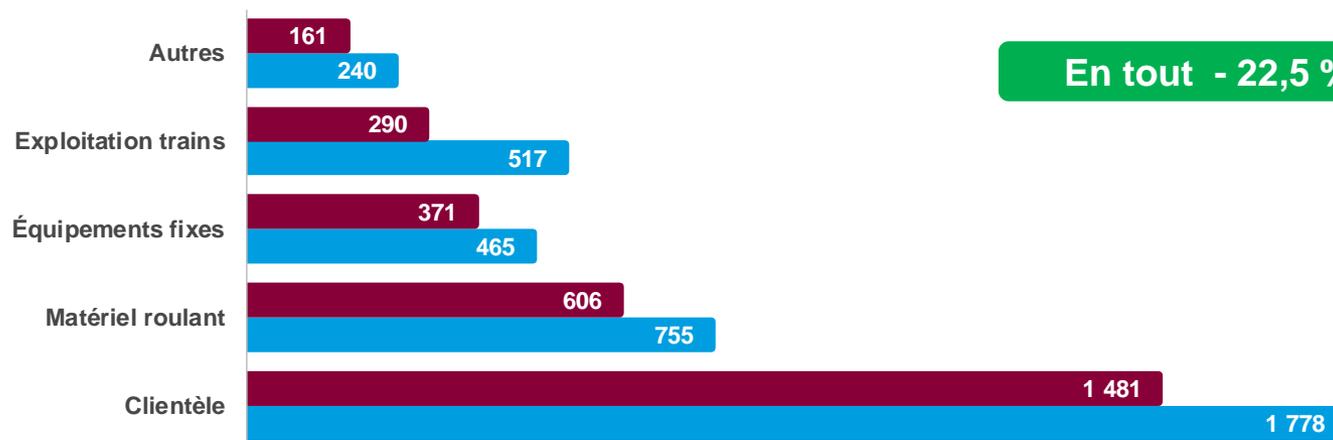
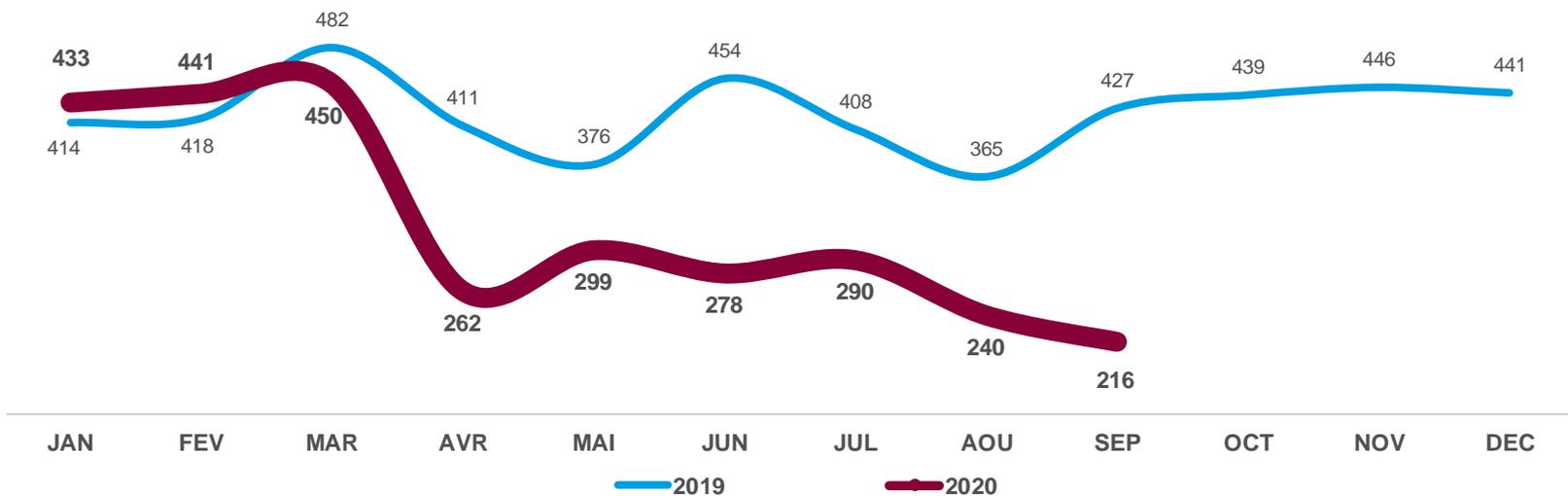
Résultats cumulatifs



Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 30 septembre

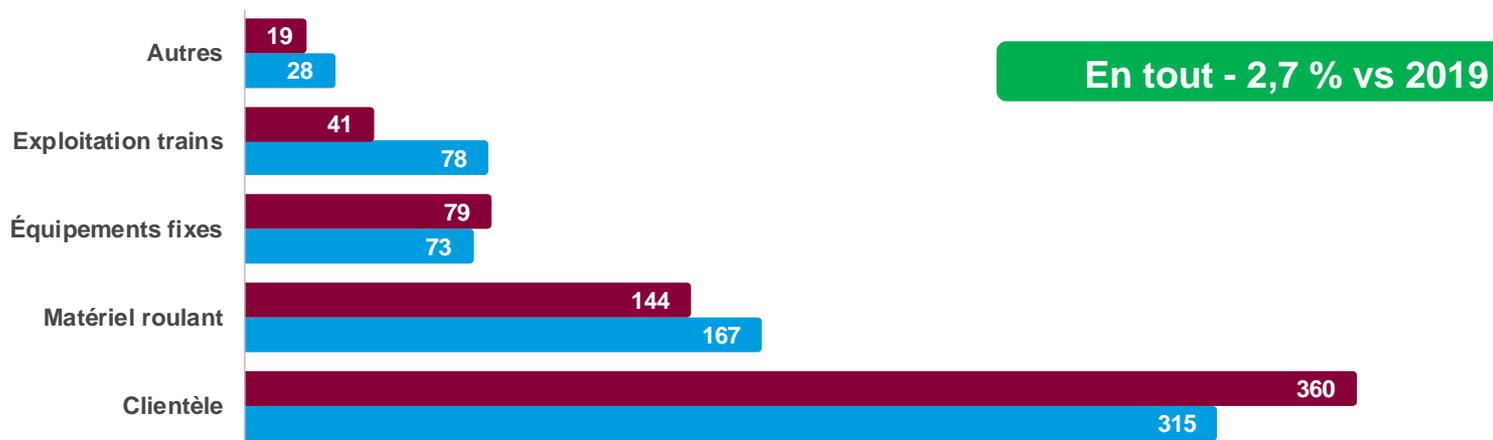
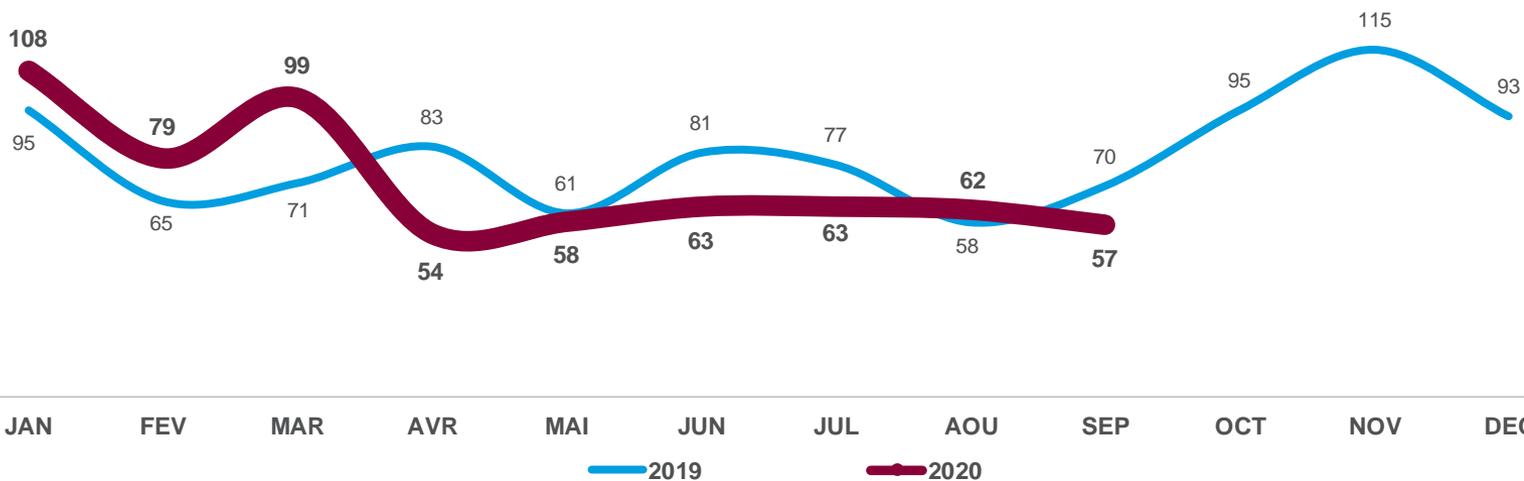


En tout - 22,5 % vs 2019

Méto - Incidents 5 minutes et +

En nombre

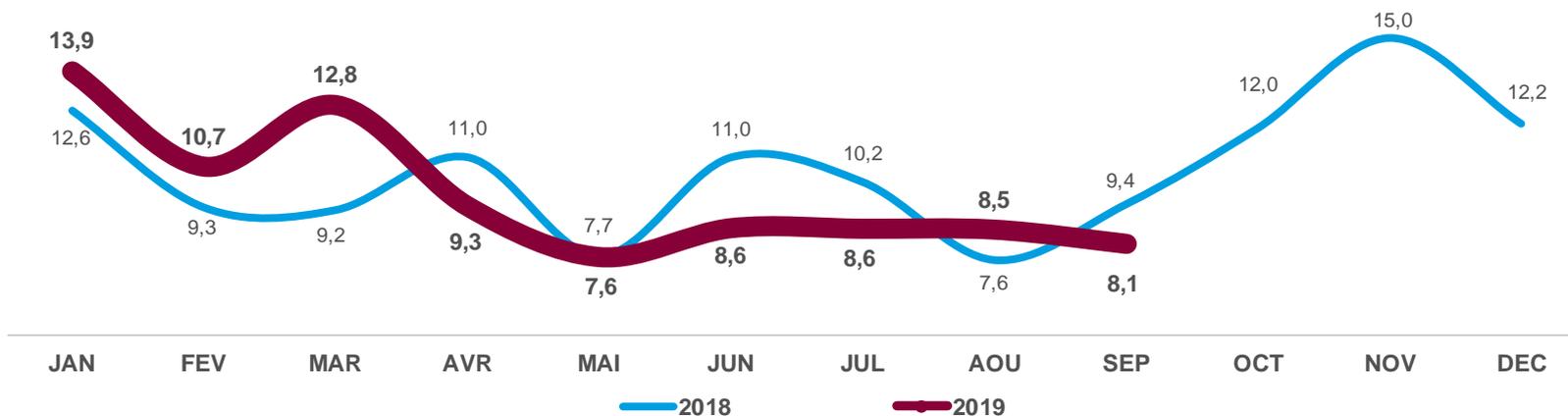
Résultats au 30 septembre



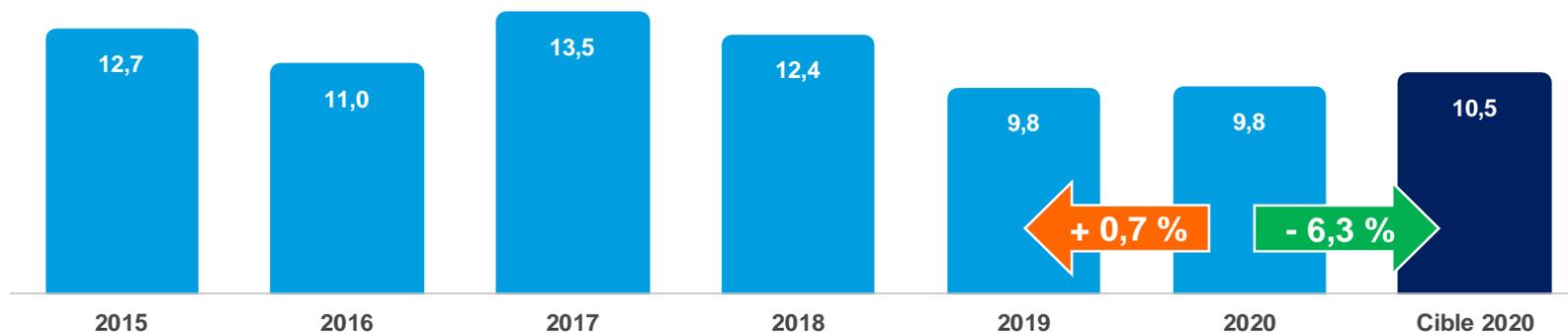
Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 30 septembre



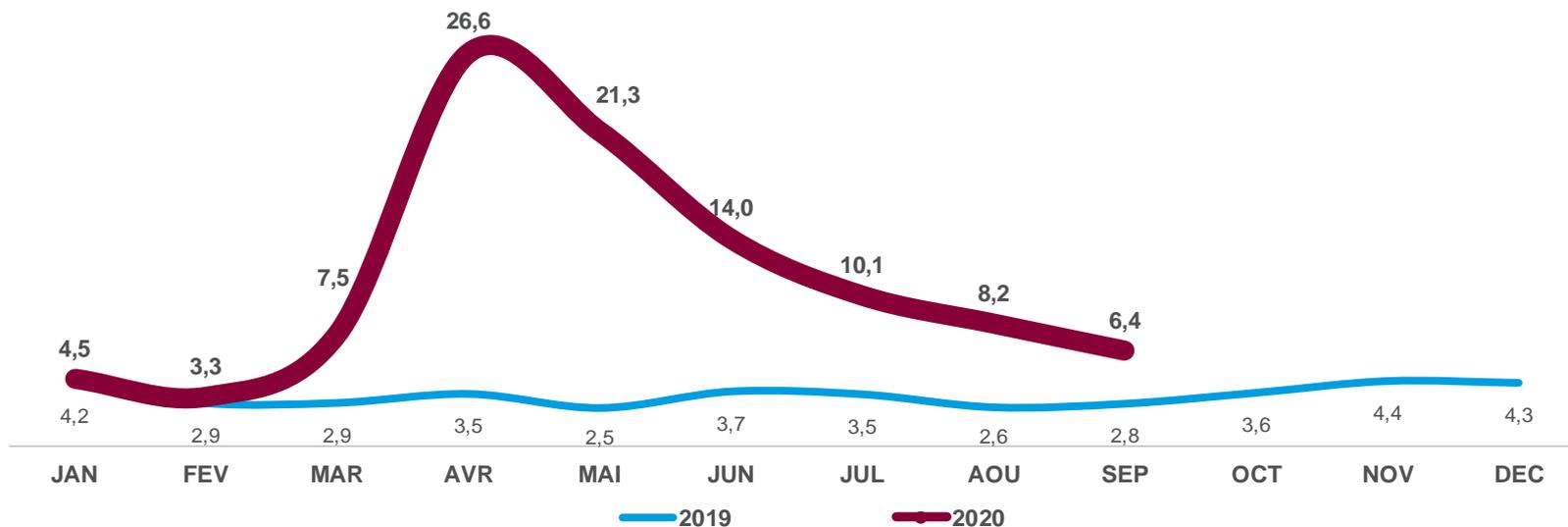
Résultats cumulatifs



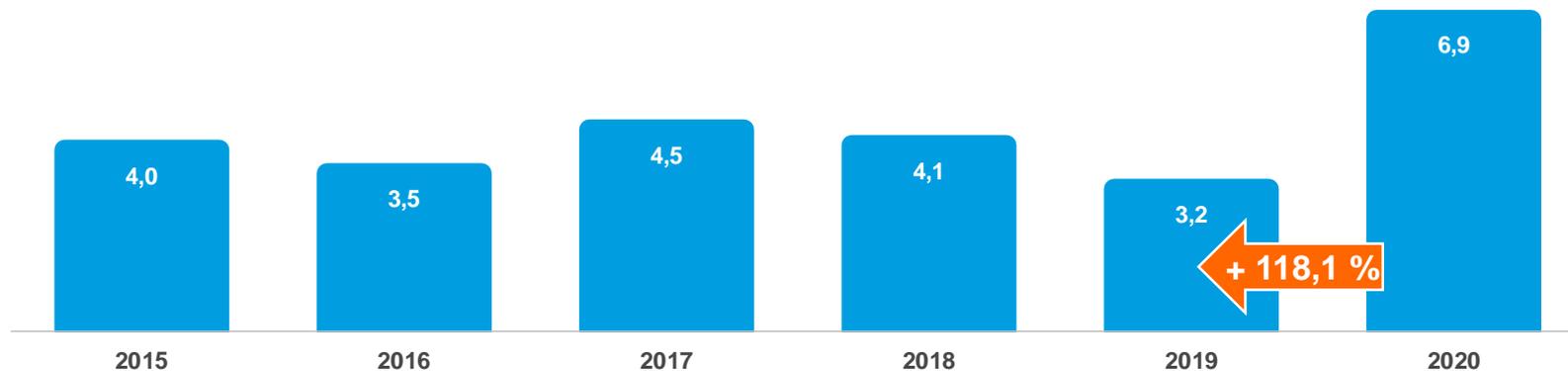
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 30 septembre

Mois courant

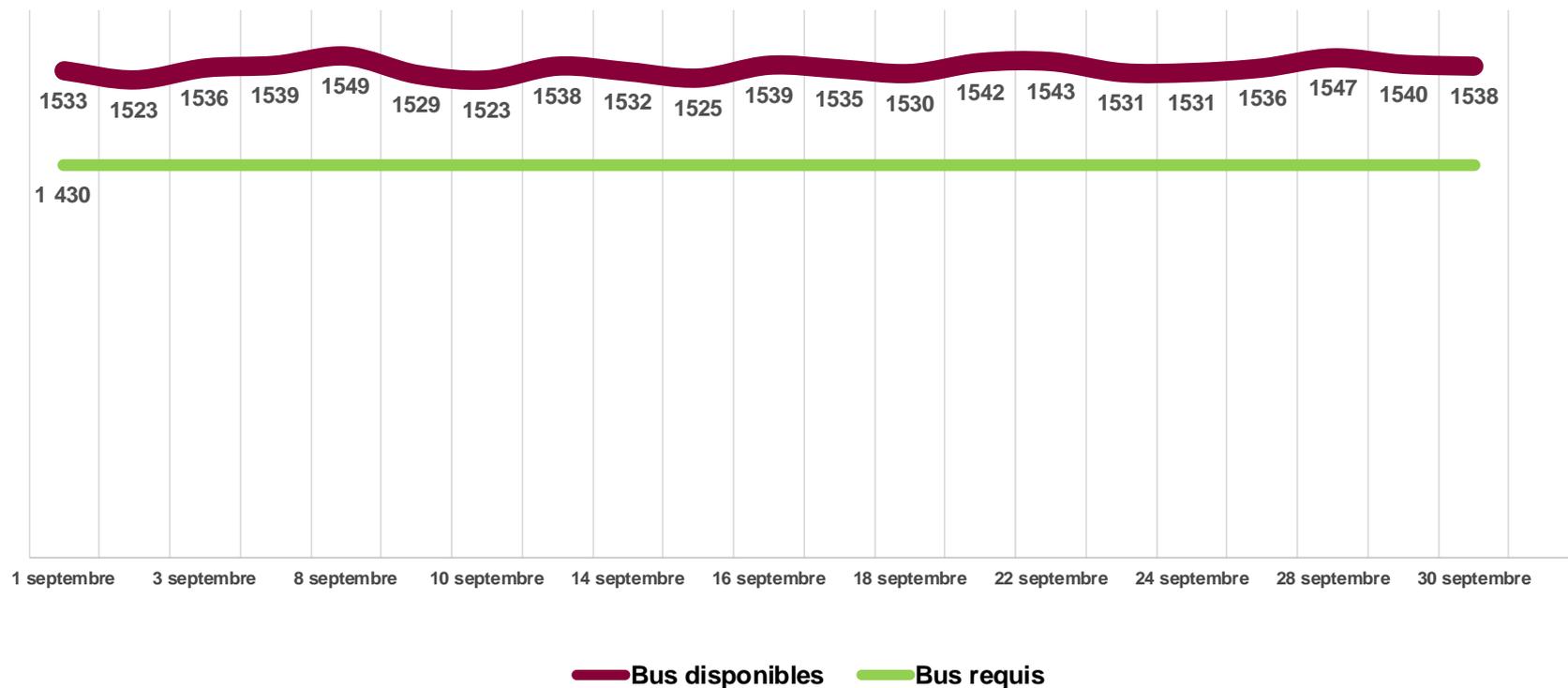
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	99,4% 5 minutes	96,1% 5 minutes	99,0% 5 minutes	95,0% 5 minutes
Orange	99,5% 5 minutes	95,7% 5 minutes	99,6% 5 minutes	99,6% 5 minutes
Jaune	99,7% 5 minutes	98,0% 10 minutes	99,6% 5 minutes	99,5% 10 minutes
Bleue	96,8% 5 minutes	98,7% 7 minutes	97,9% 5 minutes	98,3% 5 minutes
Cible	90,0%			

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 30 septembre

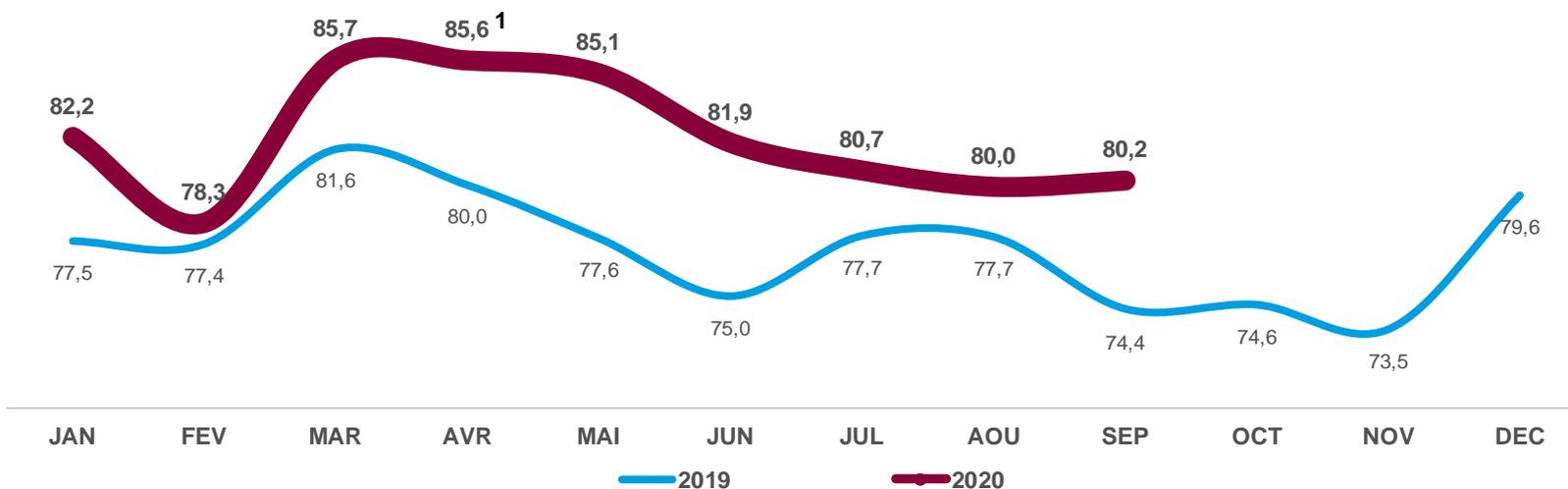
Pointe AM – jours ouvrables



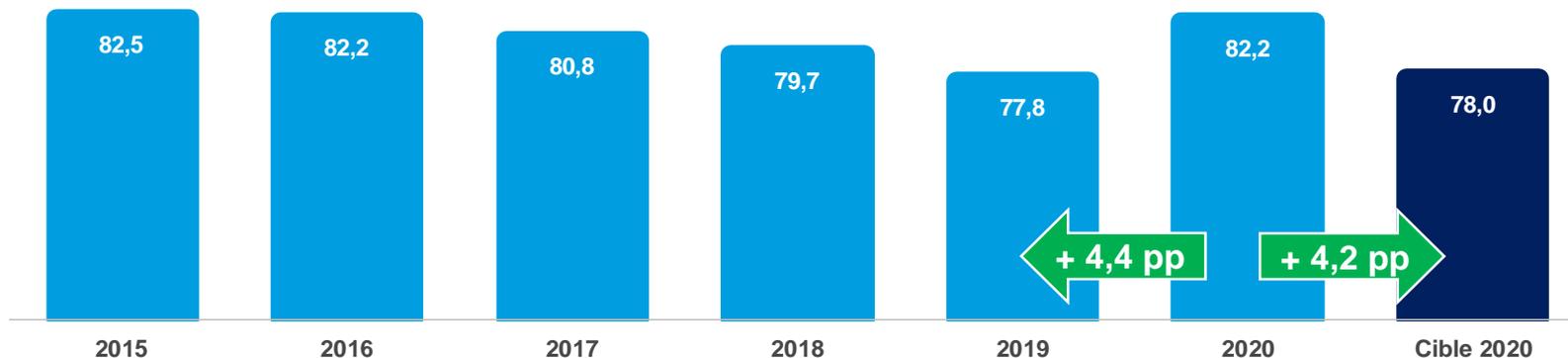
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

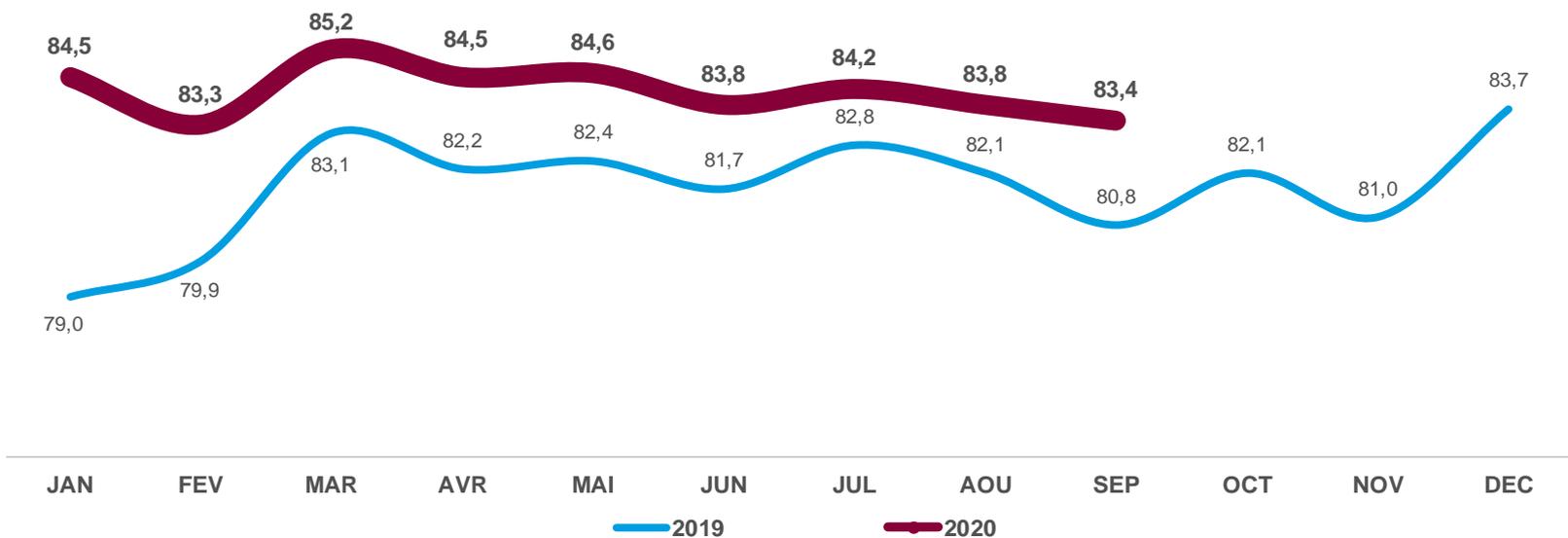


Note 1 : Des contraintes techniques font en sorte que le calcul de ponctualité n'est pas disponible pour les 3 premières semaines d'avril. Dans le contexte de la Covid, le calcul de la dernière semaine a été jugé représentatif de la ponctualité du mois.

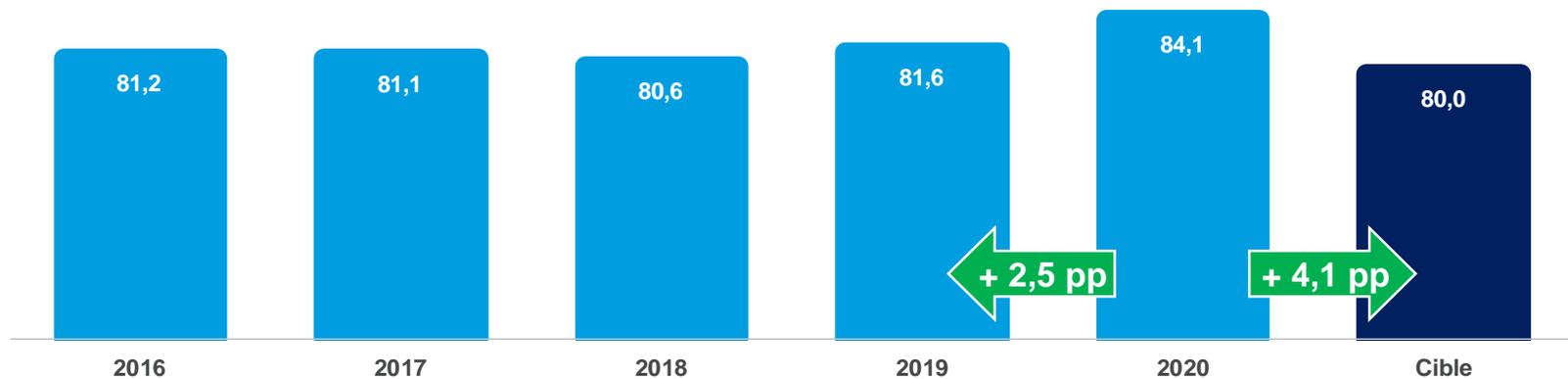
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

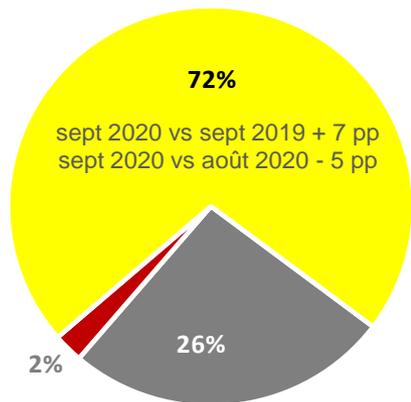


STM - Expérience client globale

En %

Résultats au 30 septembre

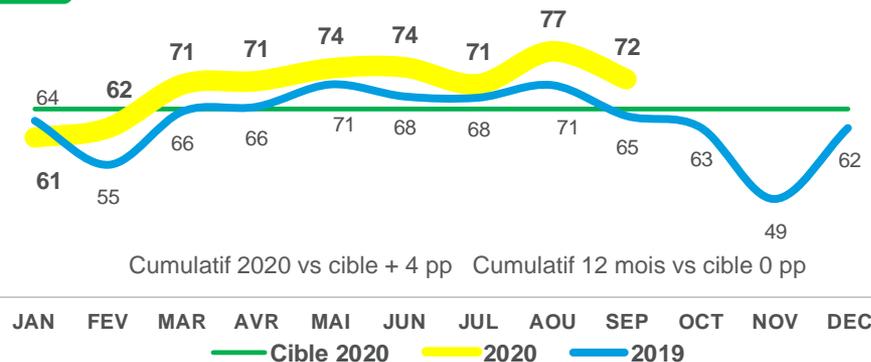
Cible : 66 %



Raisons de l'expérience négative

Suggestions d'amélioration

Non-respect du port du masque	42%	Surveiller / Renforcer port du masque	27%
Entassement	38%	Stess causé par la situation COVID-19	10%
Non-respect de la distanciation	17%	Augmenter la fréquence des bus	9%
Fréquence des bus	11%	Augmenter la fréquence du métro	8%
Arrêts de bus déplacés	9%	Améliorer la ponctualité bus	7%



Perceptions globales de la STM (8+/10)

Perception	Score	vs août
Je suis fier d'utiliser la STM	57%	- 4
La STM se soucie de ses clients	52%	- 3
La STM est transparente et digne de confiance	51%	- 1
La STM est visible et représentée positivement dans les médias	47%	- 7
La STM est bien gérée	45%	- 2
Les gens de mon entourage parlent en bien de la STM	36%	- 5
Les horaires des bus sont bien synchronisés entre eux et avec le métro	31%	- 5

Bus - Expérience client

En %

Résultats au 30 septembre

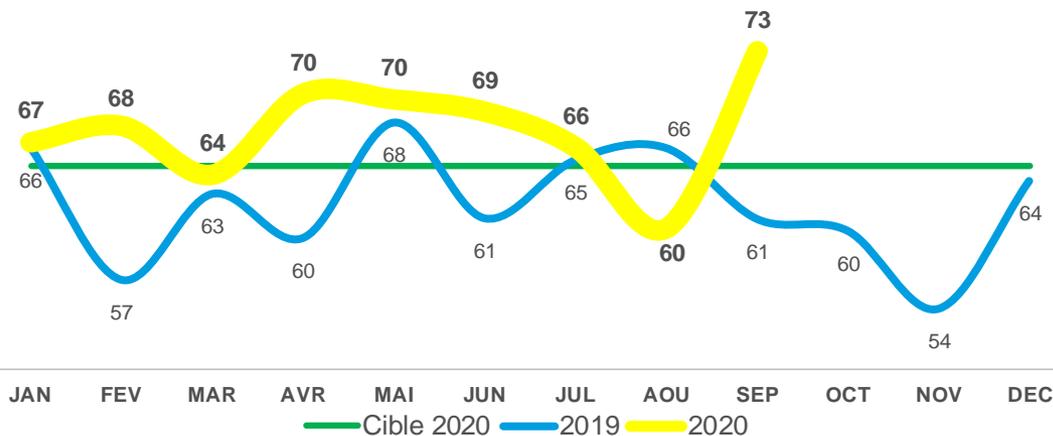
Cible : 65 %

sept 2020 vs sept 2019 + 12 pp

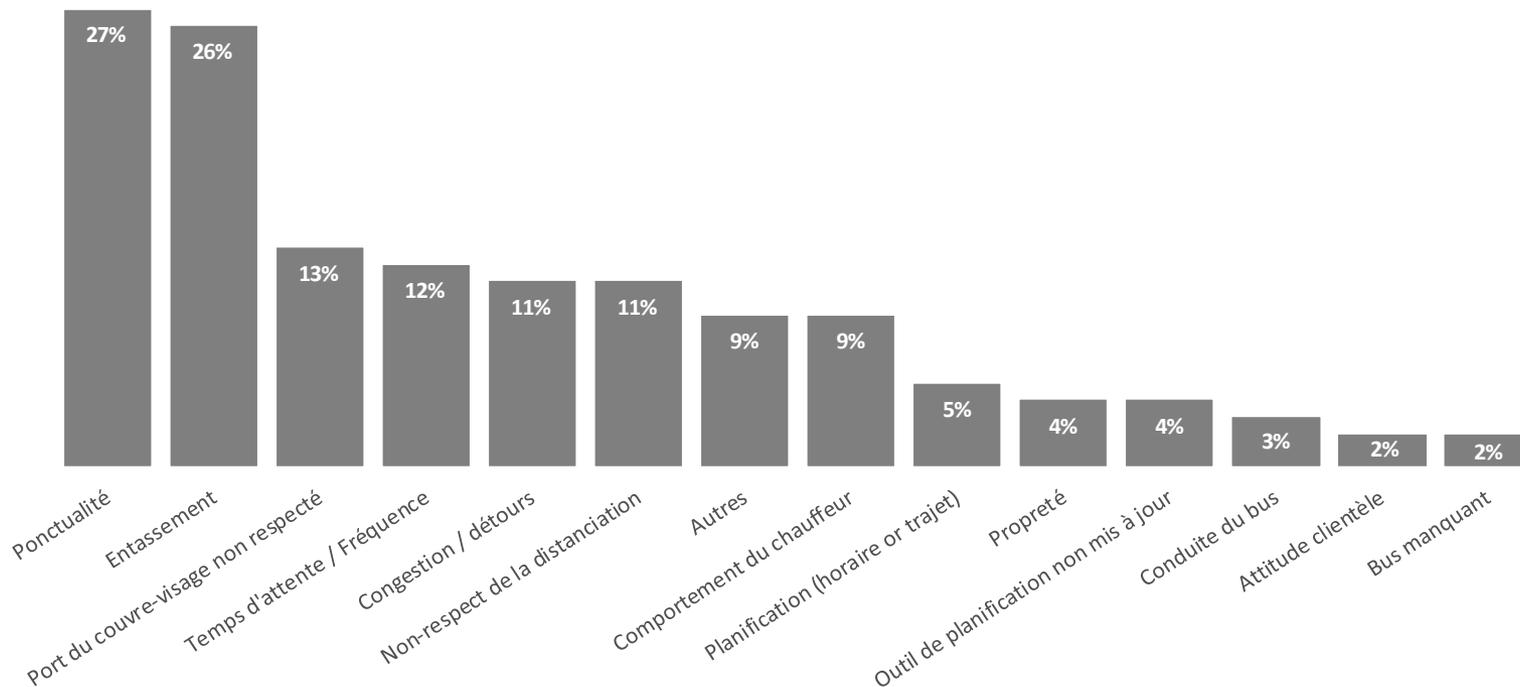
sept 2020 vs août 2020 + 13 pp

Cumulatif 2020 vs cible + 3 pp

Cumulatif 12 mois vs cible - 0 pp



Raisons d'insatisfaction



Métro - Expérience client

En %

Résultats au 30 septembre

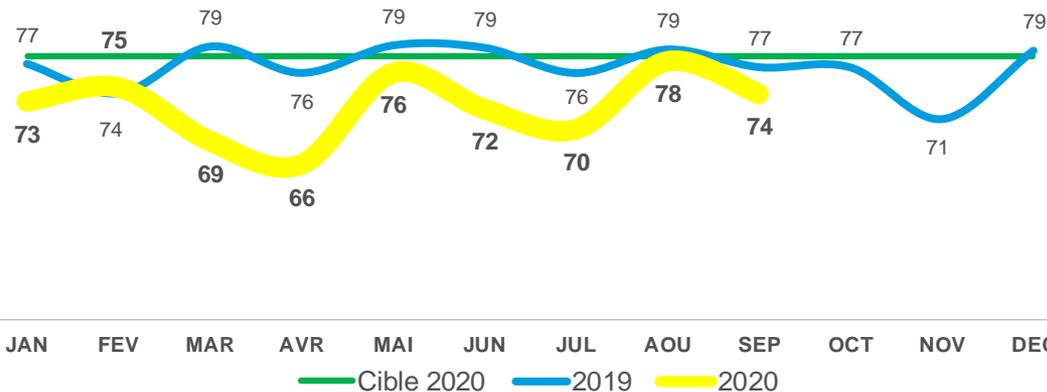
Cible : 78 %

sept 2020 vs sept 2019 - 3 pp

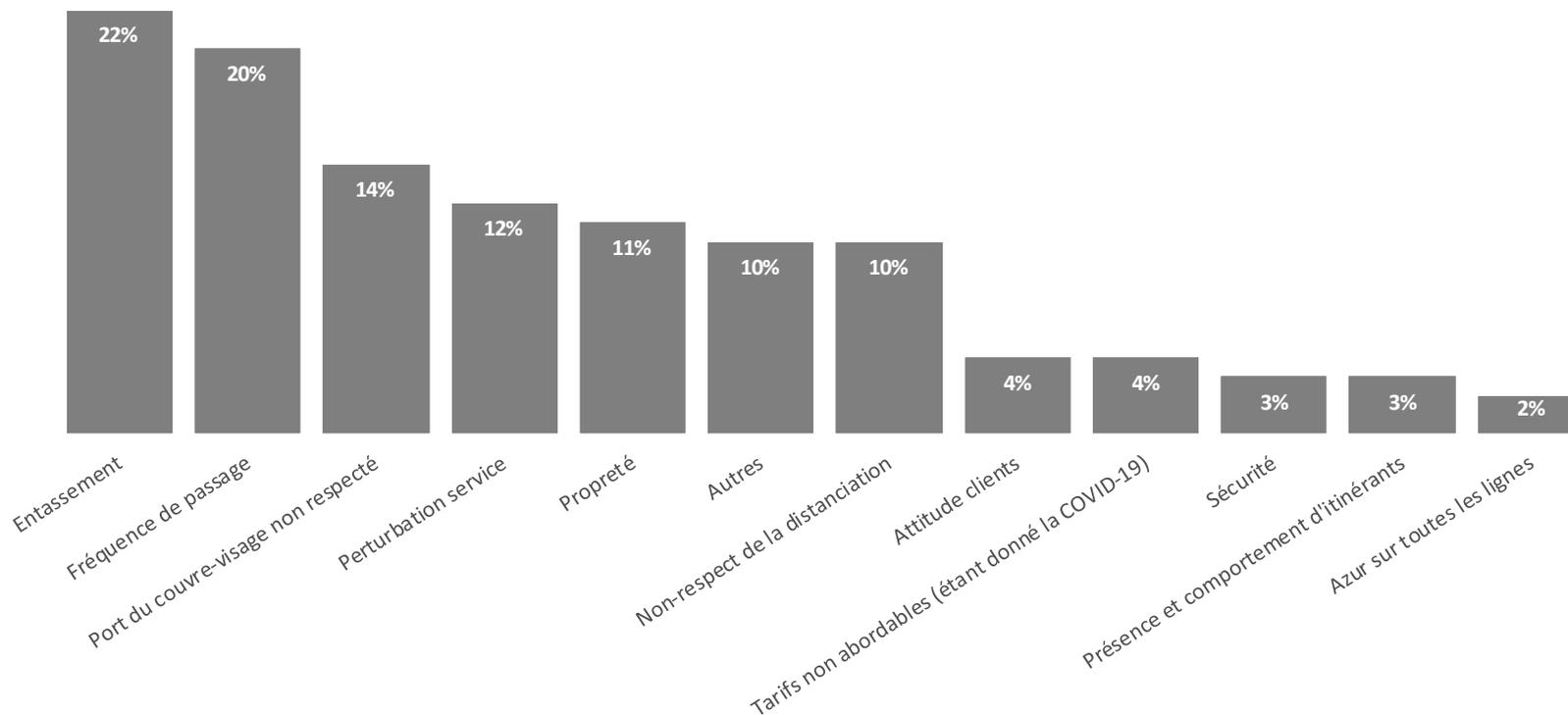
sept 2020 vs août 2020 - 3 pp

Cumulatif 2020 vs cible - 5 pp

Cumulatif 12 mois vs cible - 4 pp



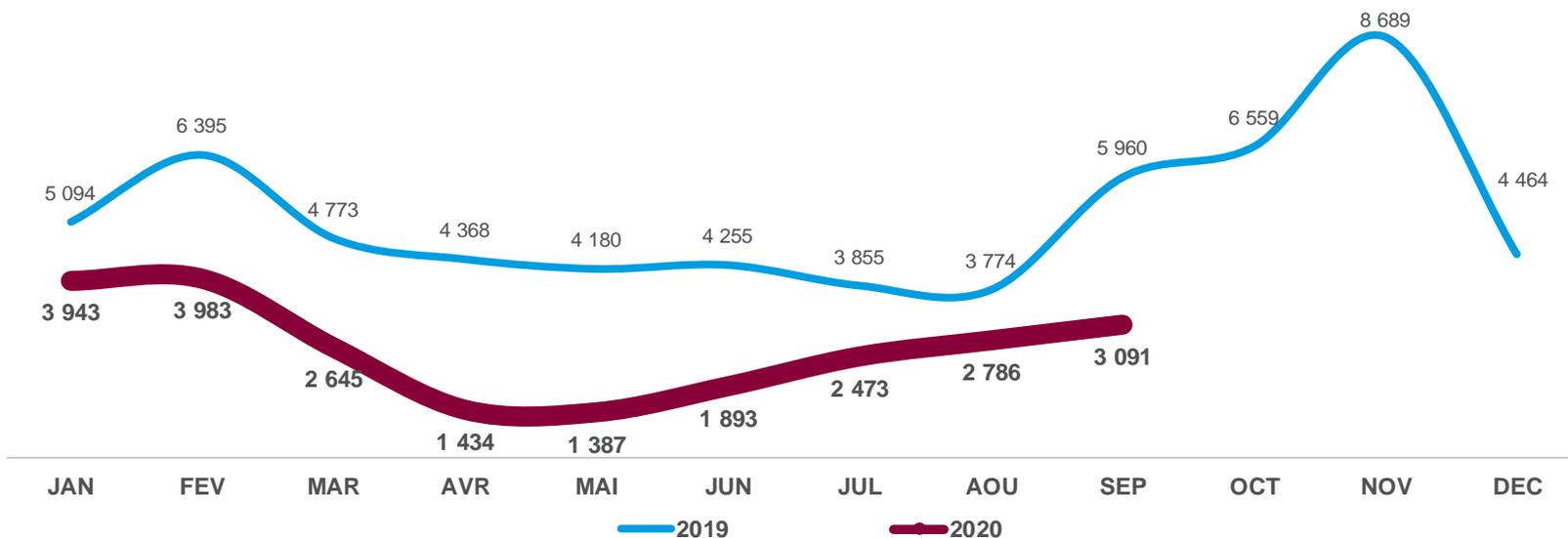
Raisons d'insatisfaction



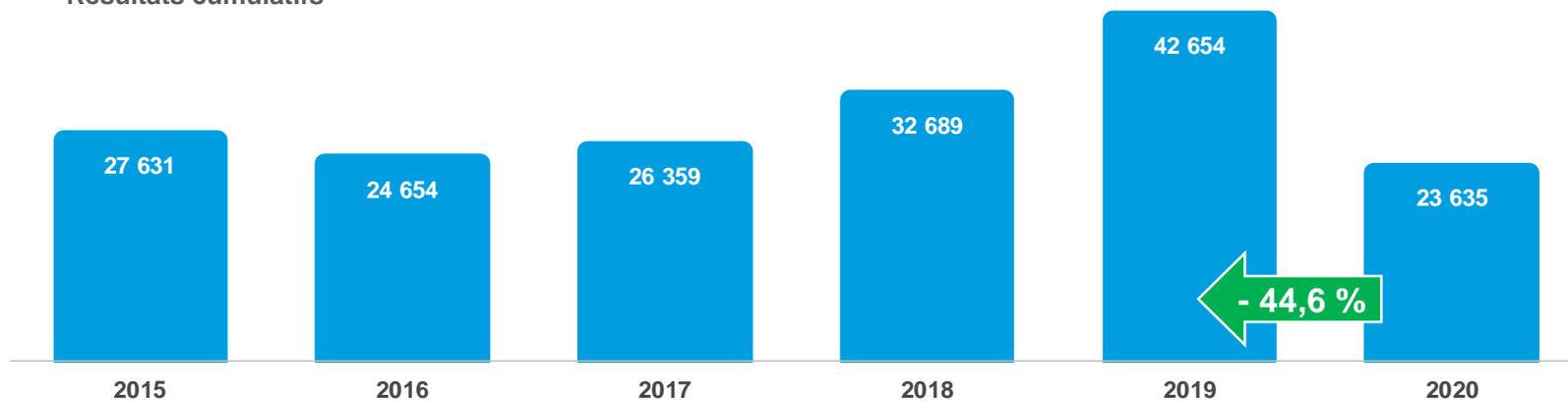
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 30 septembre



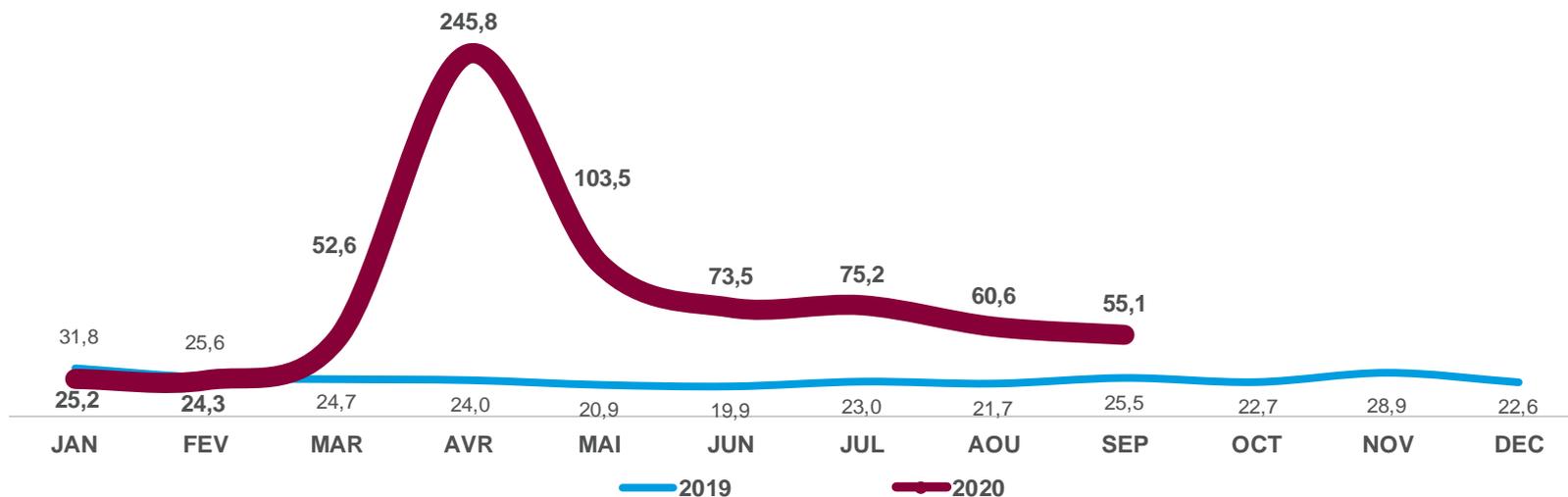
Résultats cumulatifs



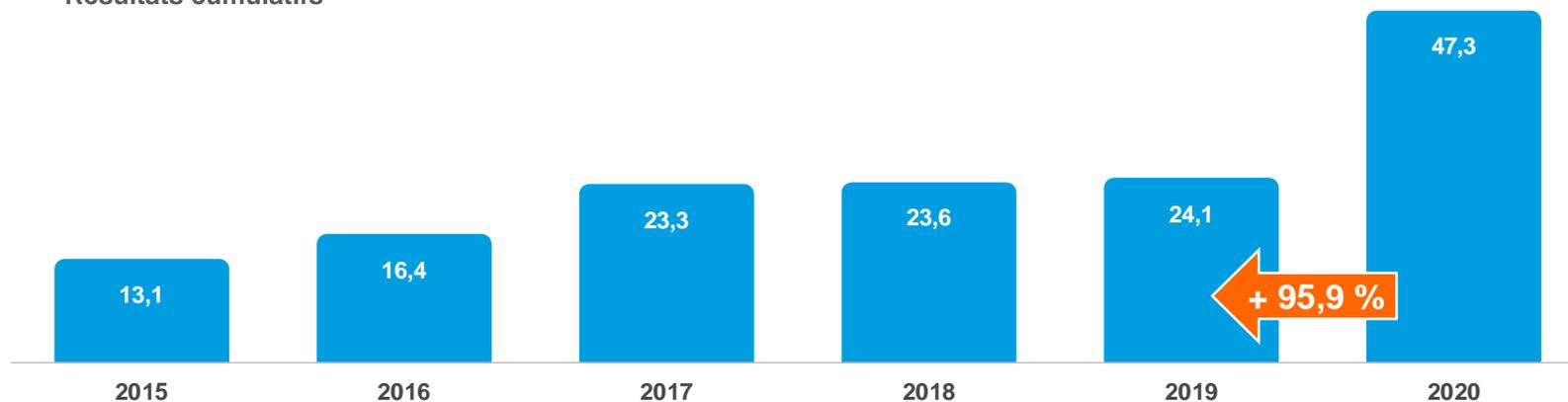
Métro - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 30 septembre



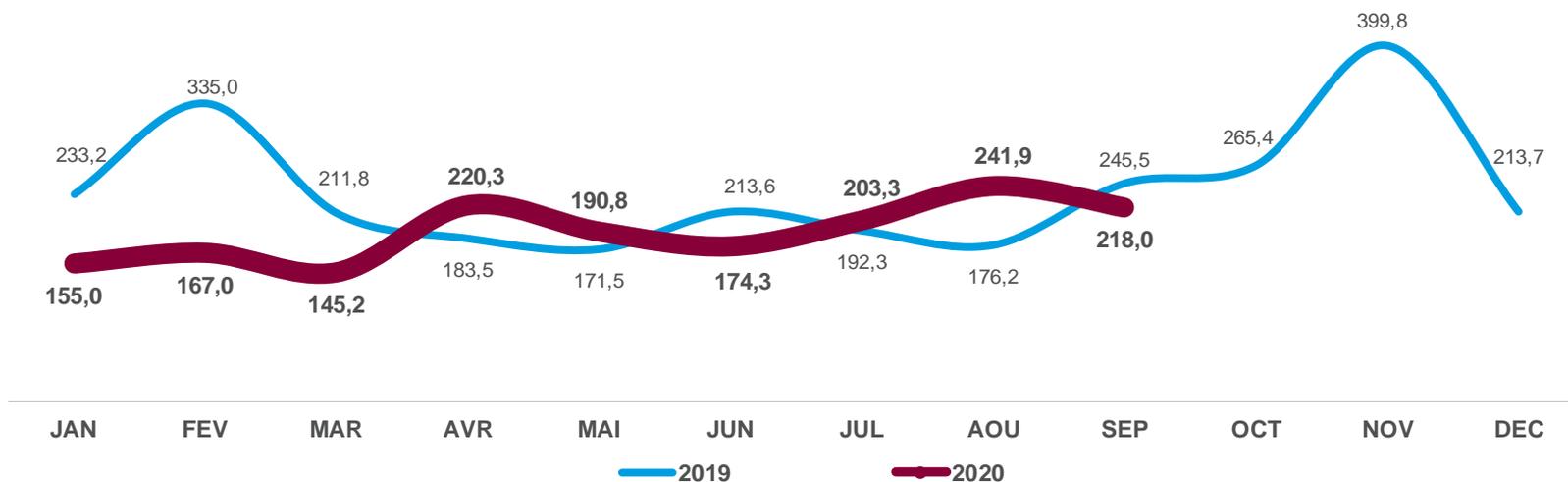
Résultats cumulatifs



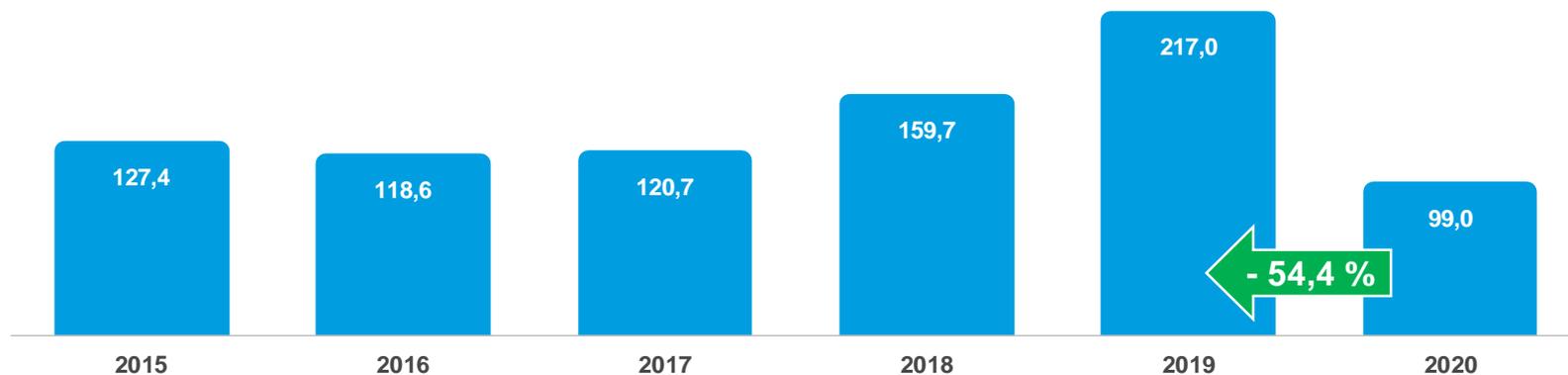
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 30 septembre



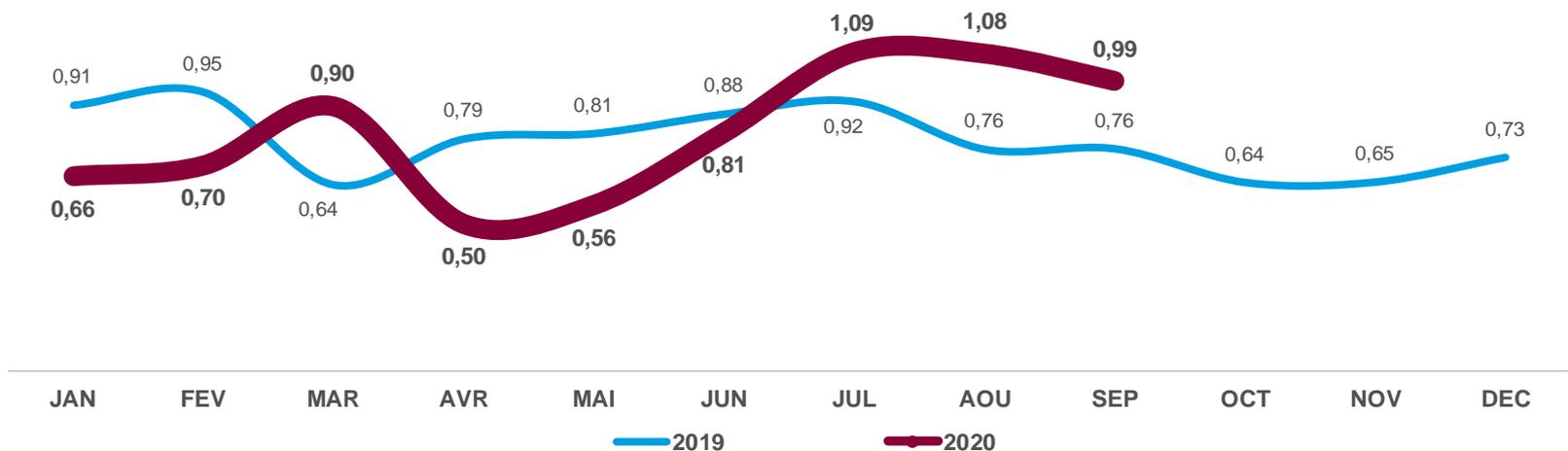
Résultats cumulatifs



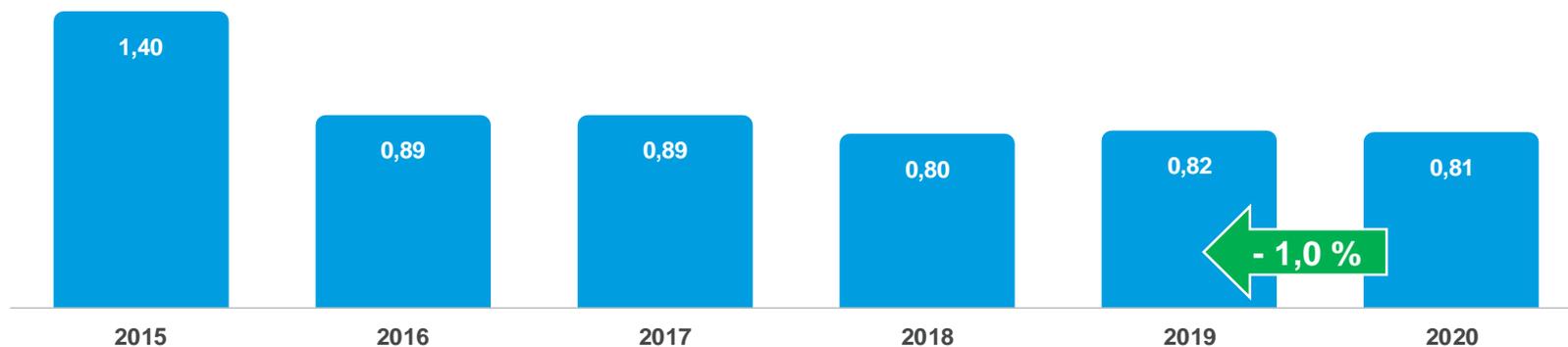
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 30 septembre



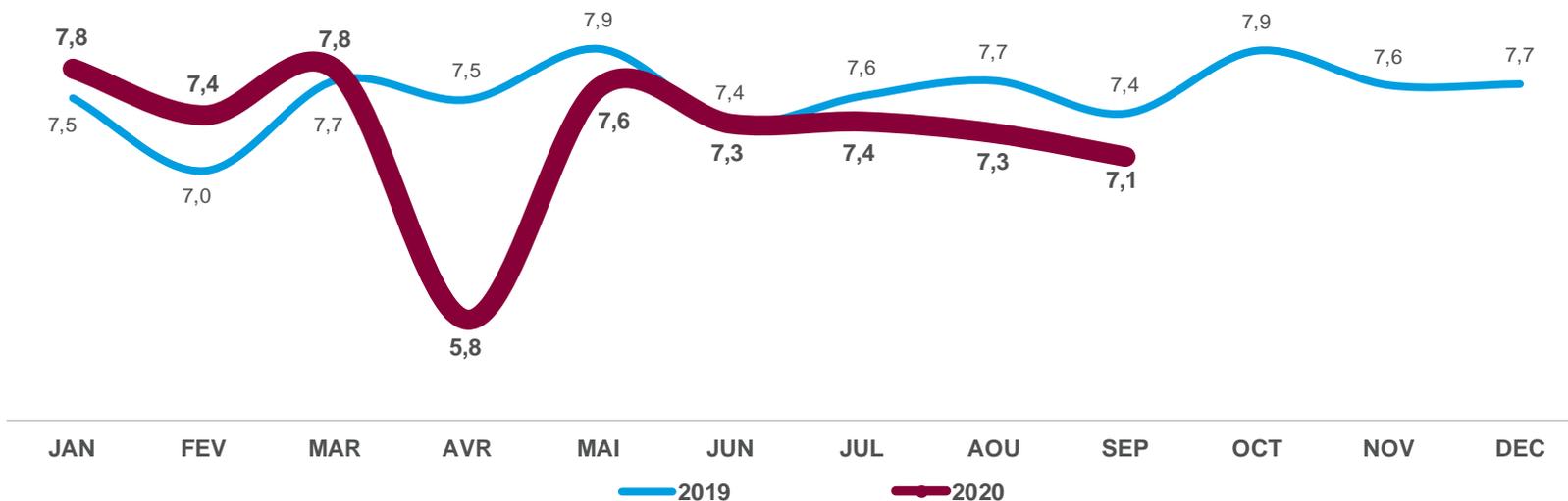
Résultats cumulatifs



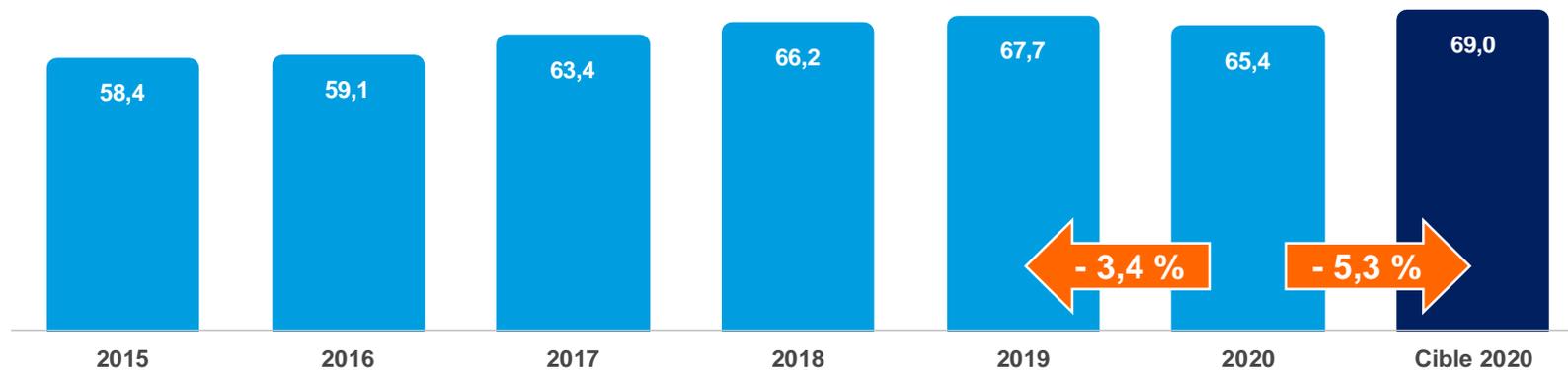
Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 septembre



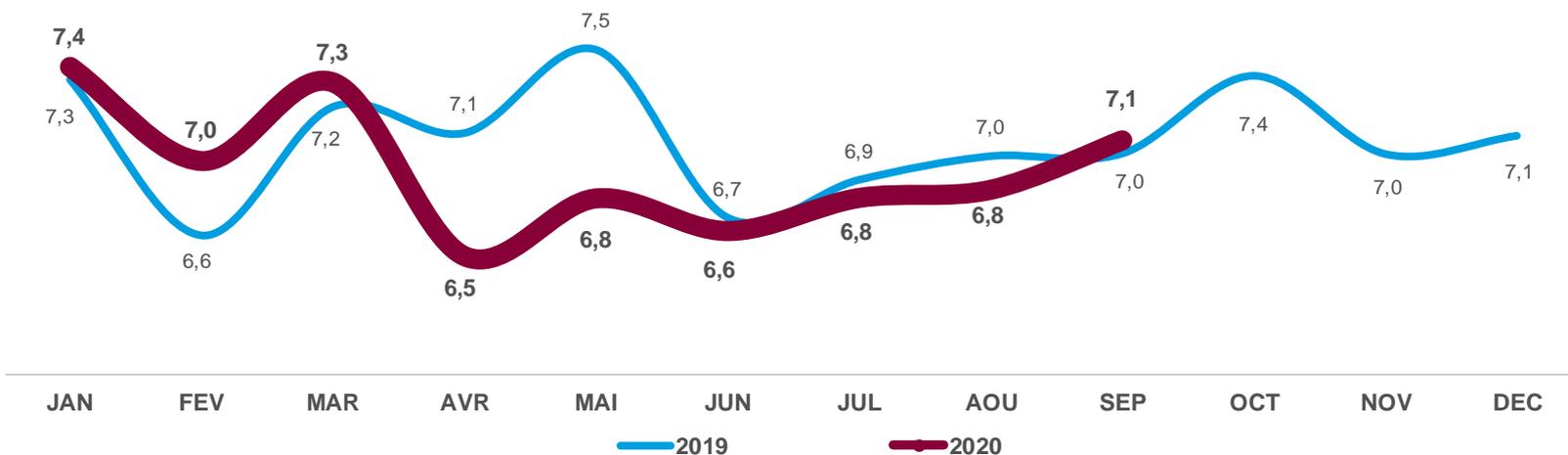
Résultats cumulatifs



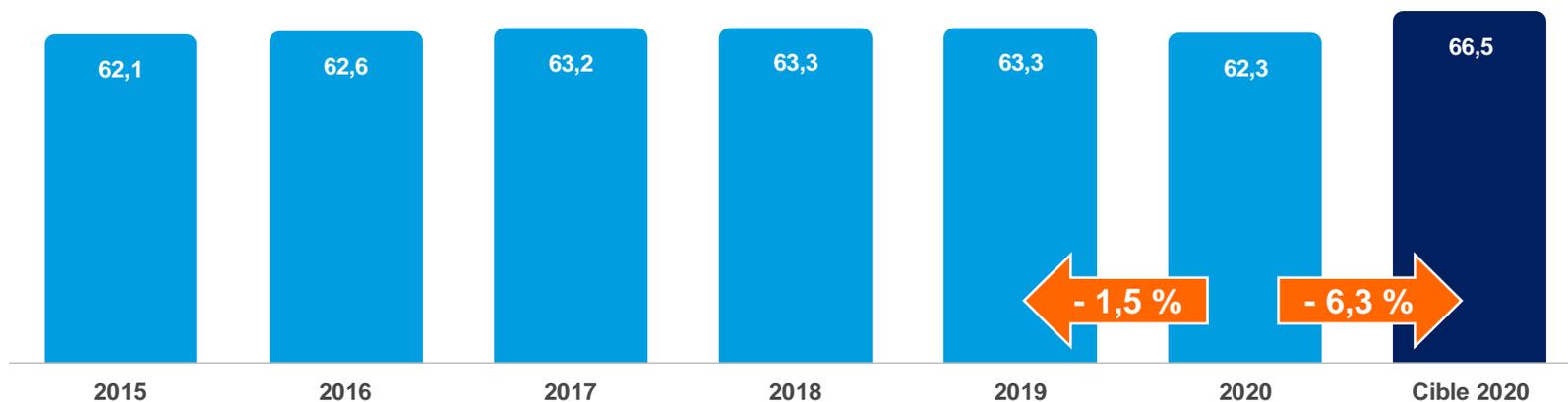
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

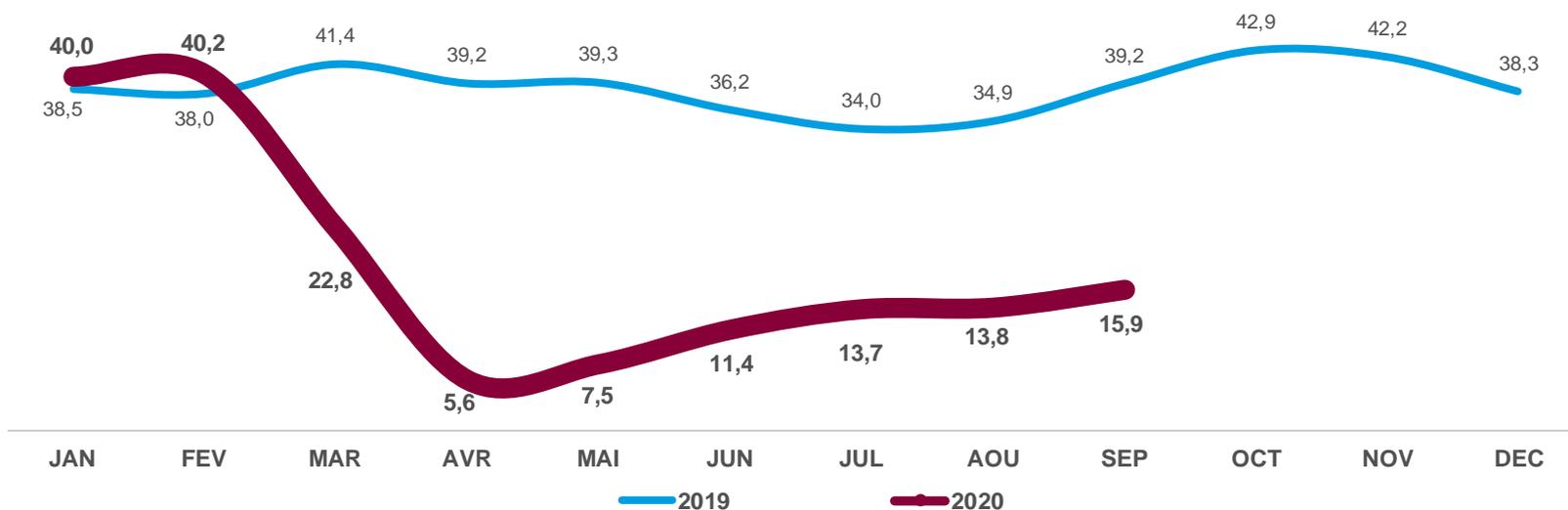


Achalandage STM

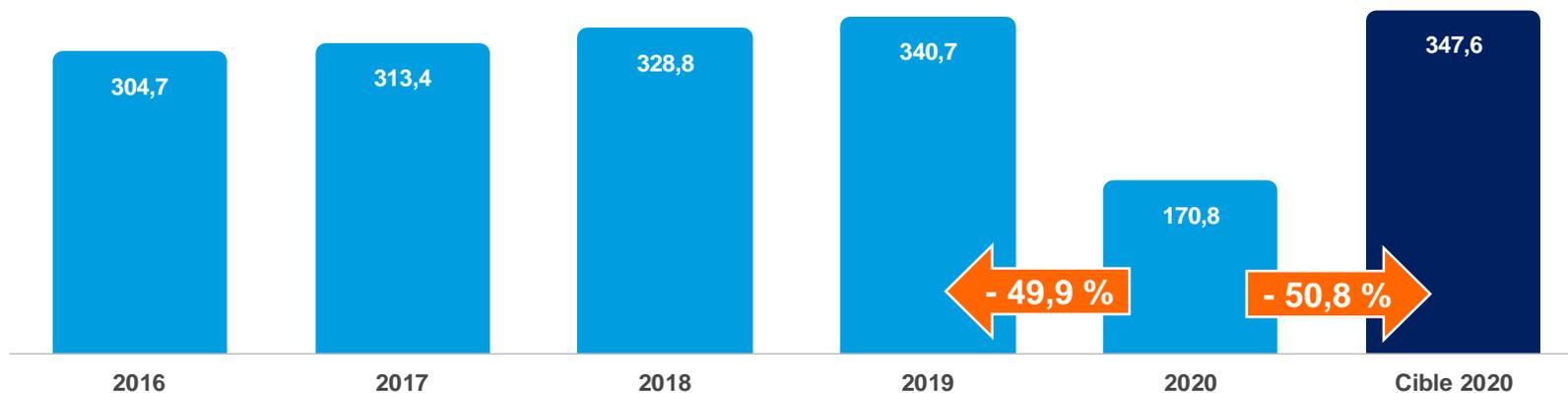
En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

Résultats au 30 septembre

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

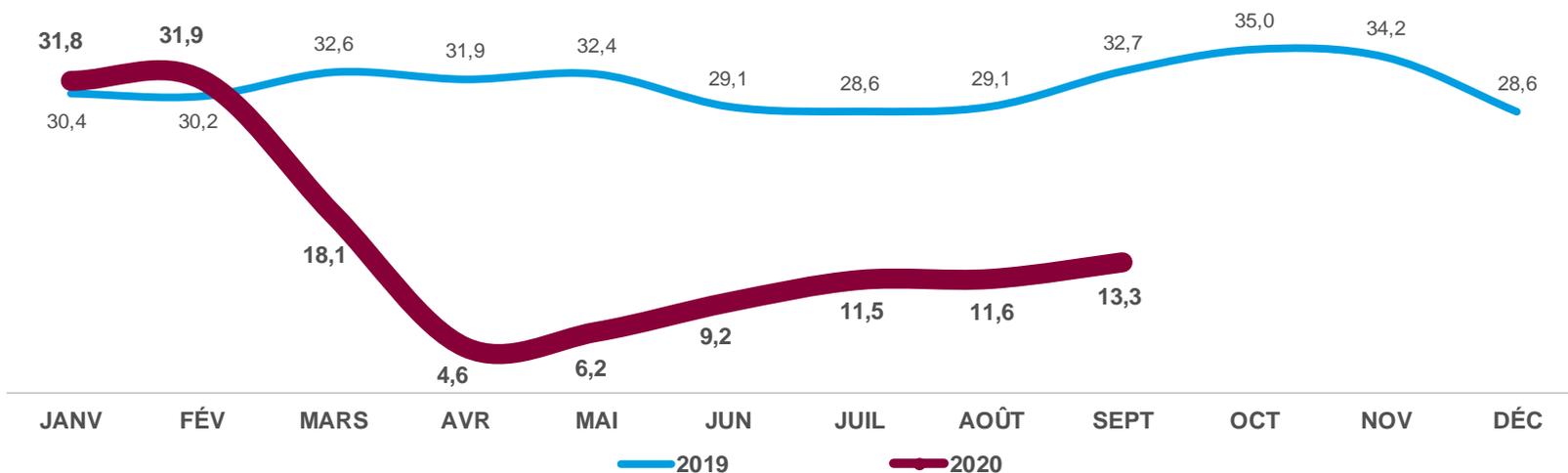


Achalandage OPUS STM

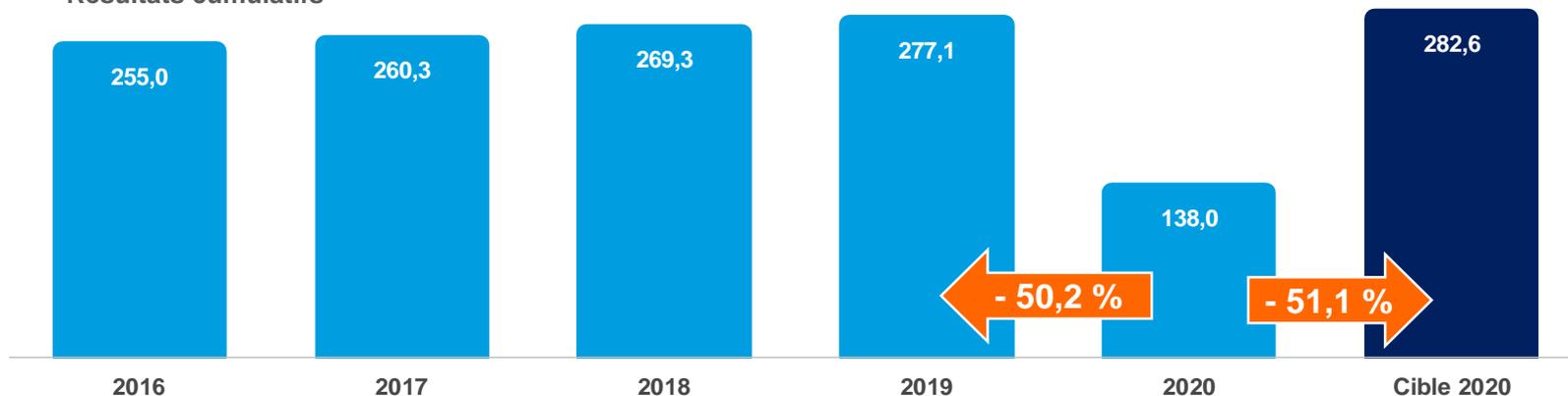
En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

Résultats au 30 septembre

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.



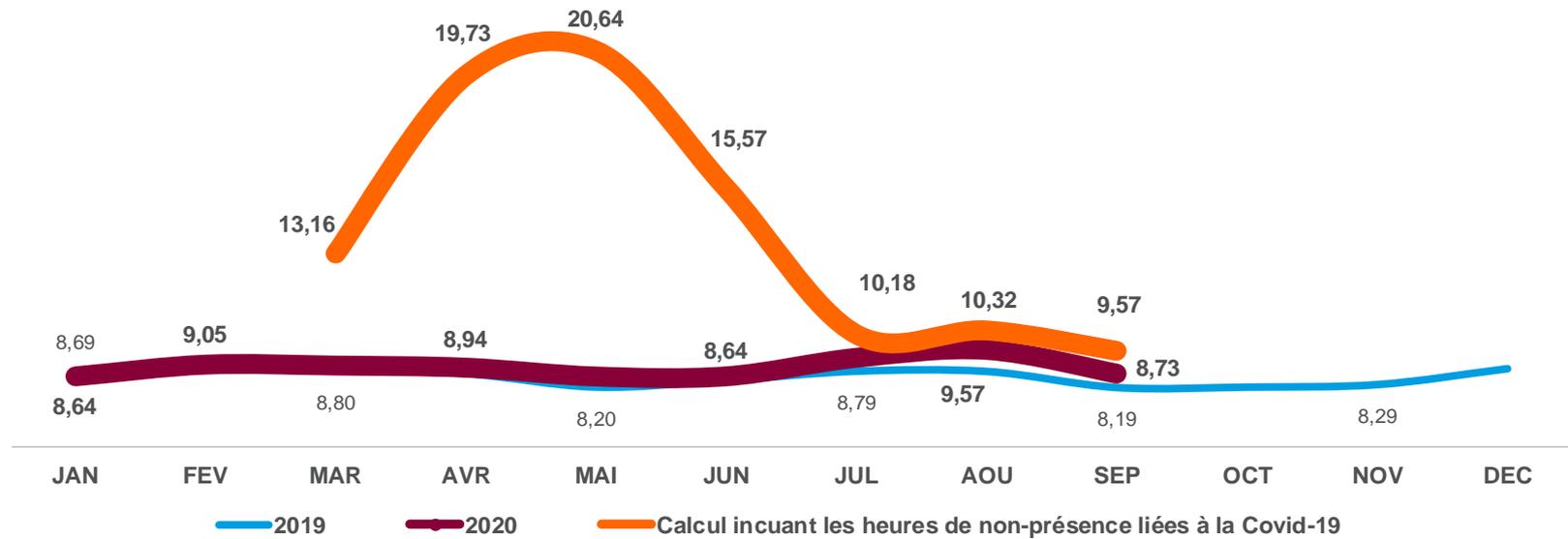
Résultats cumulatifs



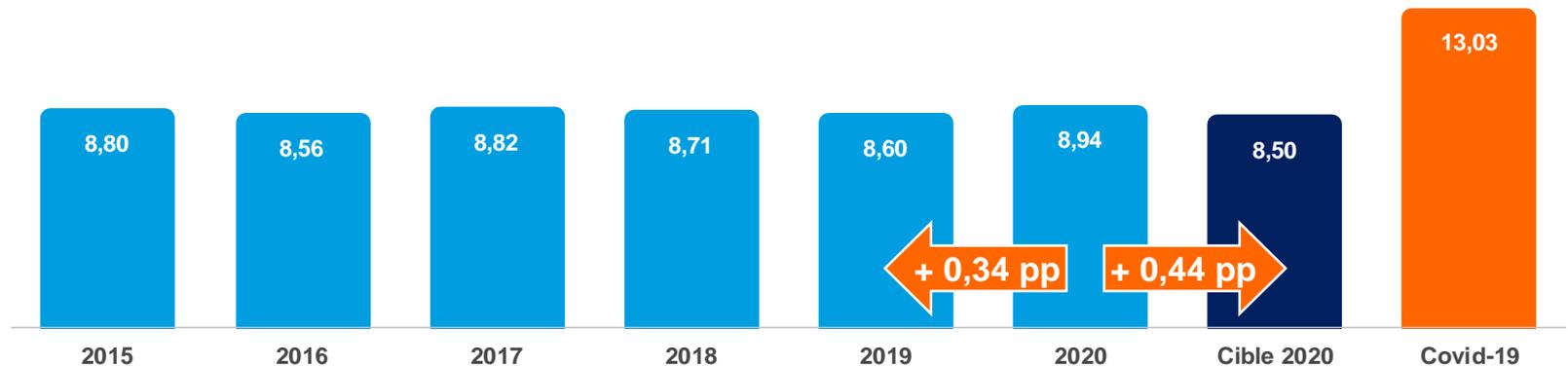
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

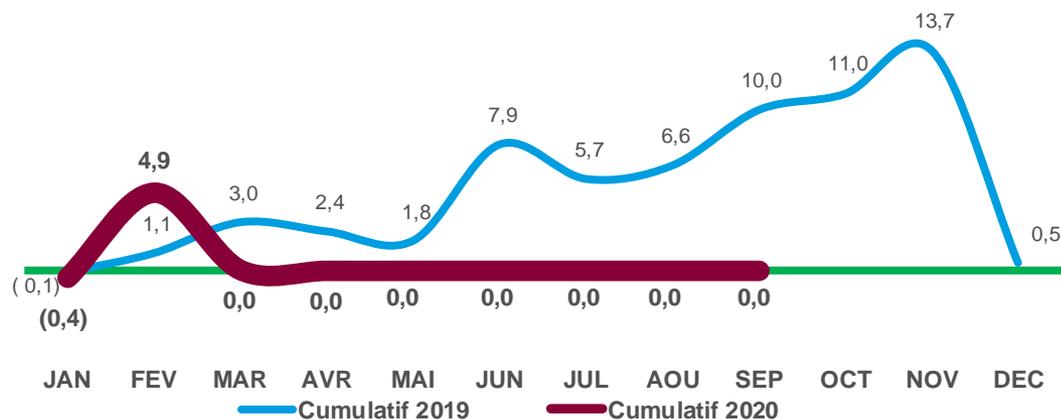


Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 30 septembre

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	1 147,8	1 081,1	(69,5)
Dépenses	1 147,8	1 081,1	69,5
Excédent	-	-	-



	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	1 042,4	901,9	86,5 %