

Performance de la STM en contexte international

Présentation sur les résultats de balisages
internationaux bus et métro – **Édition 2024**

Mai 2026



Sommaire exécutif

- Dans le cadre de son engagement envers l'efficacité et la transparence, la STM rend publiques des données de balisage international.
- Faits saillants pour le métro de Montréal
 - En 2024, la performance du métro s'est améliorée sur une grande majorité d'indicateurs (17/24).
 - Les coûts d'exploitation par km sont à leur plus bas niveau depuis 2021 et sont inférieurs à la moyenne mondiale.
 - La productivité de la main-d'œuvre reste parmi les plus élevées au monde.
 - Un service autofinancé : les revenus commerciaux du métro ont couvert plus de 100 % des coûts d'exploitation.
 - Une bonne fiabilité de service pour un réseau aussi âgé et sans portes palières.
- Faits saillants pour le bus
 - La STM est championne du monde pour la livraison du service planifié.
 - La vitesse commerciale atteint son plus bas niveau depuis 2017, alors que la ponctualité recule également pour atteindre son plus bas niveau depuis 2019.
 - La fiabilité du matériel roulant demeure parmi les plus faibles, mais le taux d'immobilisation pour entretien est comparable à la moyenne.
 - Les coûts d'exploitation restent près de la moyenne.

Les réseaux de balisage international



Community of Metros Benchmarking Group

- Fondé en 1994. La STM est membre depuis 1998.
- 47 métros dans 44 villes, qui représentent ensemble 20 % des métros, 50 % de la longueur des lignes, et 60 % de l'achalandage mondial.



International bus benchmarking group

- La STM est co-fondatrice en 2004.
- 16 sociétés de transport



Balisage : objectifs et limites

Le balisage permet de se mesurer et se comparer sur différents indicateurs avec des réseaux de taille et réalité semblables.

- Il permet d'identifier et de prioriser des éléments à améliorer, de meilleures pratiques à implanter, et d'améliorer les indicateurs de gestion.
- C'est un outil de suivi de la performance (pas un diagnostic en soi), complémentaire aux indicateurs internes.
 - Les forums d'échanges et les études de cas sont les mécanismes les plus appropriés pour approfondir des questions spécifiques et identifier de meilleures pratiques.

Une diversité de réseaux et d'indicateurs qui impose une lecture prudente.

- Des réseaux avec des contextes, contraintes et réalités qui diffèrent
- Des contextes variés influençant les comparaisons
 - Ex. : des métros récents automatisés, tolérance variable vis-à-vis l'entassement, achalandage
- Une grande variété d'indicateurs, des portraits complexes
 - Ex.: mesurer les coûts... par km, par km-voitures, par km-train, par capacité normalisée, par déplacements ou par passager-km
 - Des indicateurs en tension : de faibles coûts peuvent être le reflet d'une qualité de service moindre.
- Qualité et standardisation des données
 - La définition des indicateurs peut varier. Certains réseaux omettent d'actualiser leurs données. Les taux de réponse sont variables.

Les indicateurs de performance priorisés (KPI)



- ✓ COMET et IBBG mesurent 30 catégories d'indicateurs et 200 indicateurs détaillés.
- ✓ Deux thèmes ont été ciblés pour ce rapport :
 - ✓ Fiabilité, qualité et ponctualité du service
 - Ponctualité du service, disponibilité des équipements et fiabilité du service
 - ✓ Productivité, efficience et performance financière
 - La performance et le coût des services et de ses différentes composantes.
- ✓ Sauf mention explicite, les données présentées portent sur l'année 2024.

Comment lire les graphiques

En vertu des engagements de confidentialité des réseaux COMET et d'IBBG, la publication des données fournies par ces réseaux doit respecter les règles suivantes :

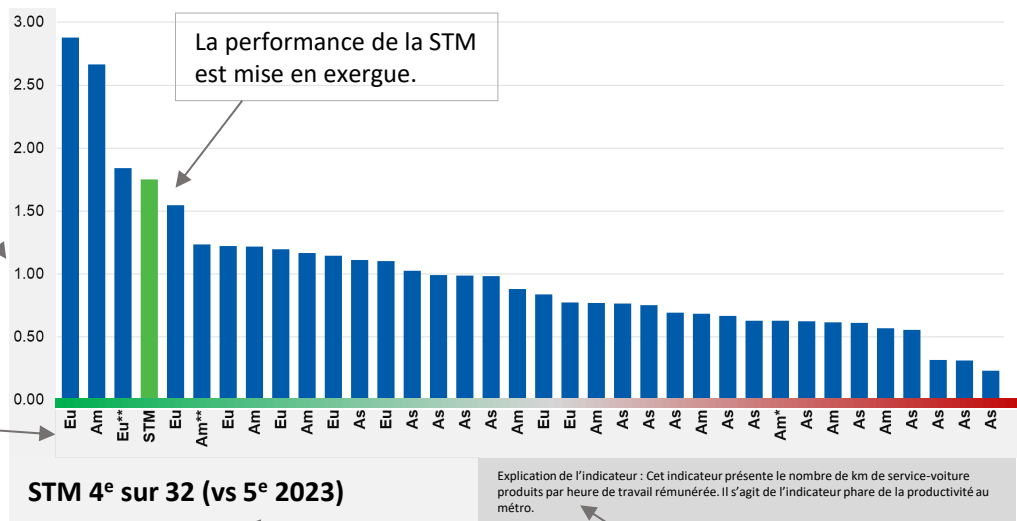
- Les graphiques doivent être **anonymisés**, c'est-à-dire qu'on ne peut identifier les réseaux autres que la STM;
- Plusieurs indicateurs doivent être **indexés**, c'est-à-dire qu'ils ne peuvent être affichés qu'en valeur **relative** (positionnement en fonction de la moyenne du groupe) et **non absolue**.

Les valeurs dans l'axe Y sont indexées, sauf mention explicite. La valeur « 1 » indique donc la moyenne du groupe.

Les sociétés membres (sauf la STM) sont représentées par des lettres (A, B, C...) ou par continent (Am, Eu, As) sans lien avec leur nom ou la ville.

Celles dont la lettre est suivie d'astérisque(s) indiquent que ses données portent sur des années précédant 2024, soit :

- * Données 2023
- ** Données 2022 ou antérieures



Des boîtes sous le graphique indiquent le positionnement relatif de la STM, ainsi qu'une description de l'indicateur.

Indicateurs métro



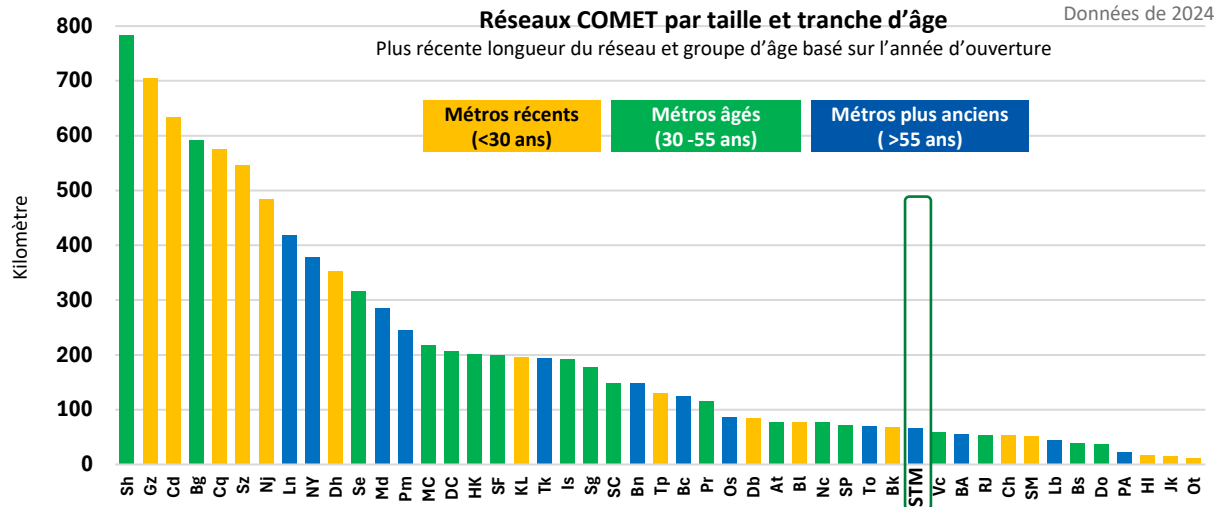
Imperial College
London
Projects

TSC > Transport
Strategy Centre

COMET

Le métro de Montréal dans le contexte de COMET

- Un réseau de taille modeste (35^e sur 47 en nombre de km) et parmi les plus vieux (58 ans vs moyenne de 31 ans).
- L'un des deux seuls métros entièrement souterrains, l'un des quatre réseaux sur pneumatique.
- Un métro **avec opérateurs** et **sans portes palières**.
 - 23 des métros de COMET ont des portes palières sur la totalité (13) ou sur une partie (10) de leur réseau.
- Seuls 4 métros de COMET n'ont pas été étendus depuis 2007 (année du prolongement de la STM à Laval).



Reprise de l'achalandage métro

Achalancement moyen par région – tendance mensuelle vs 2019

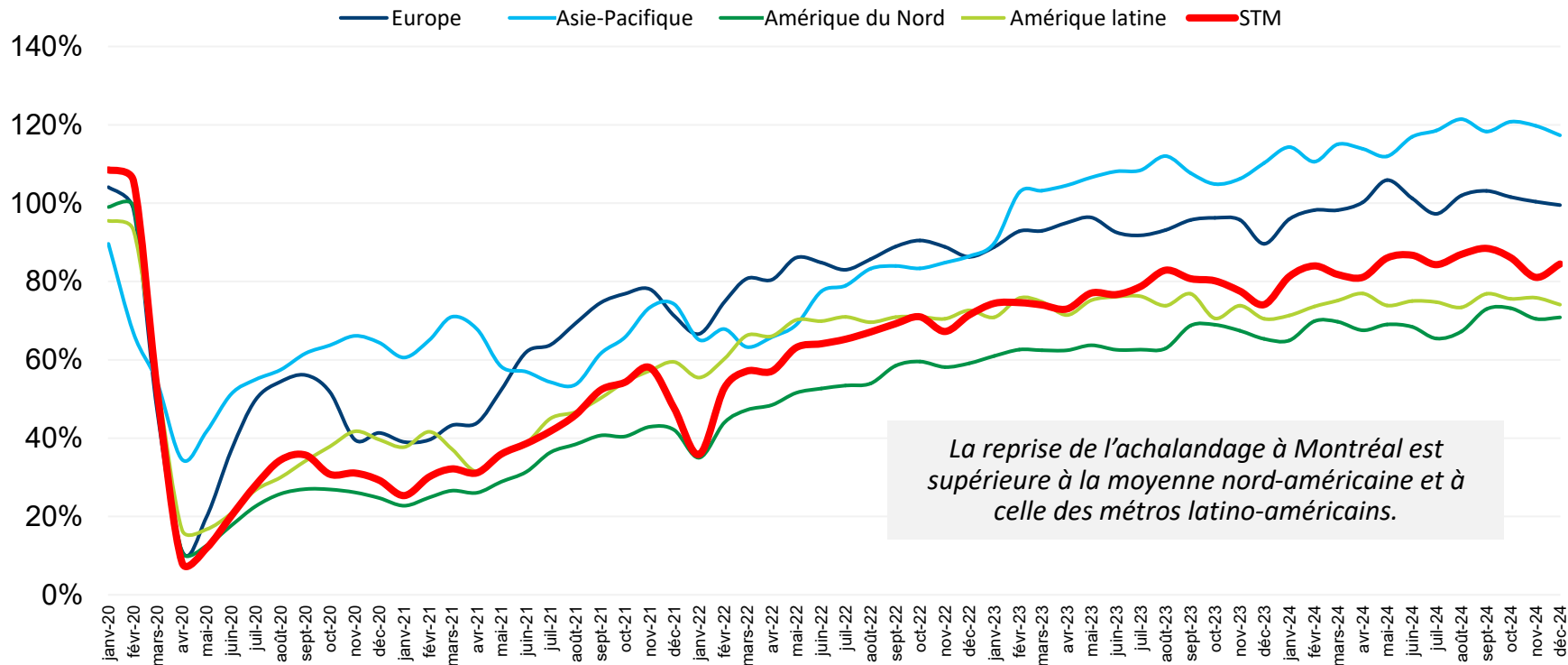
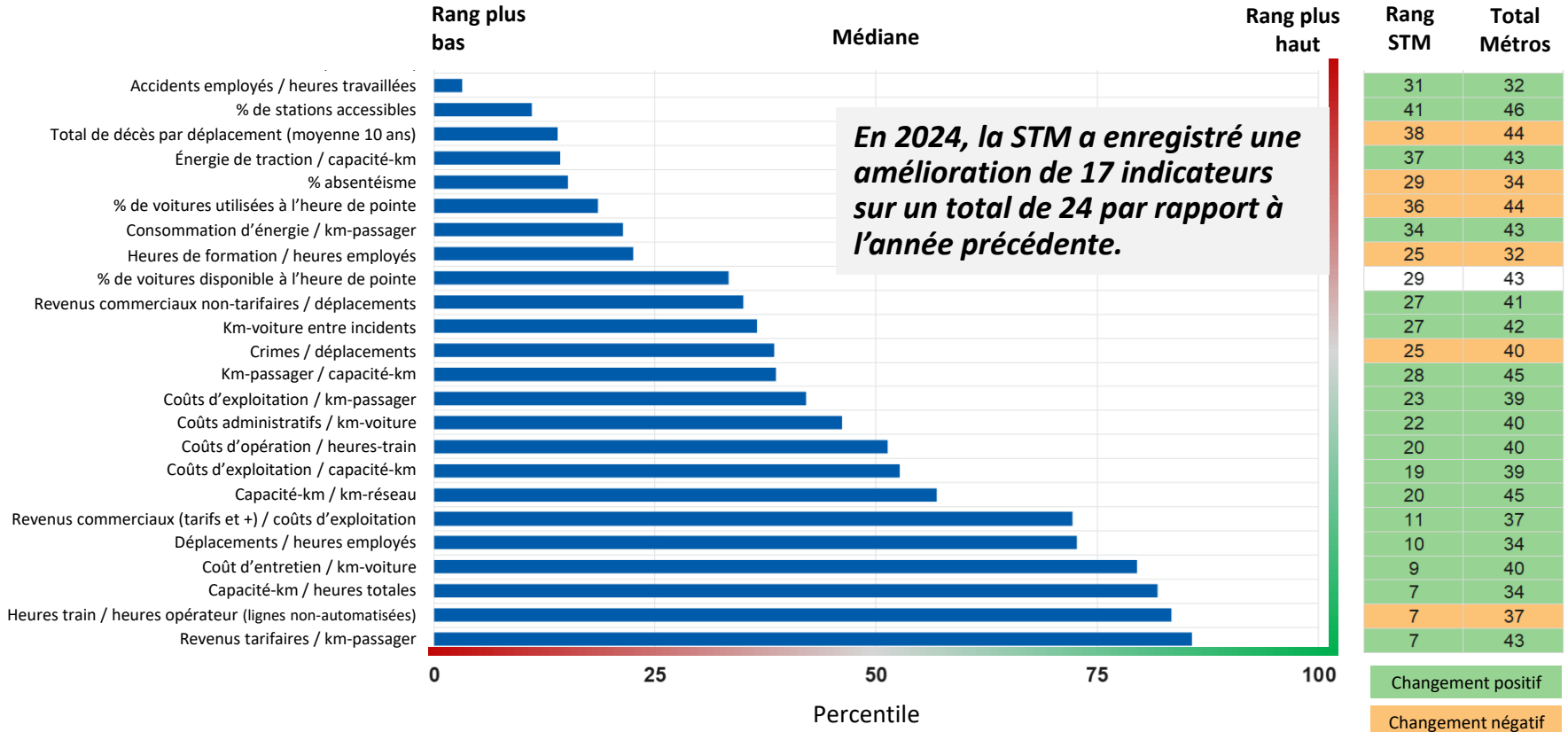


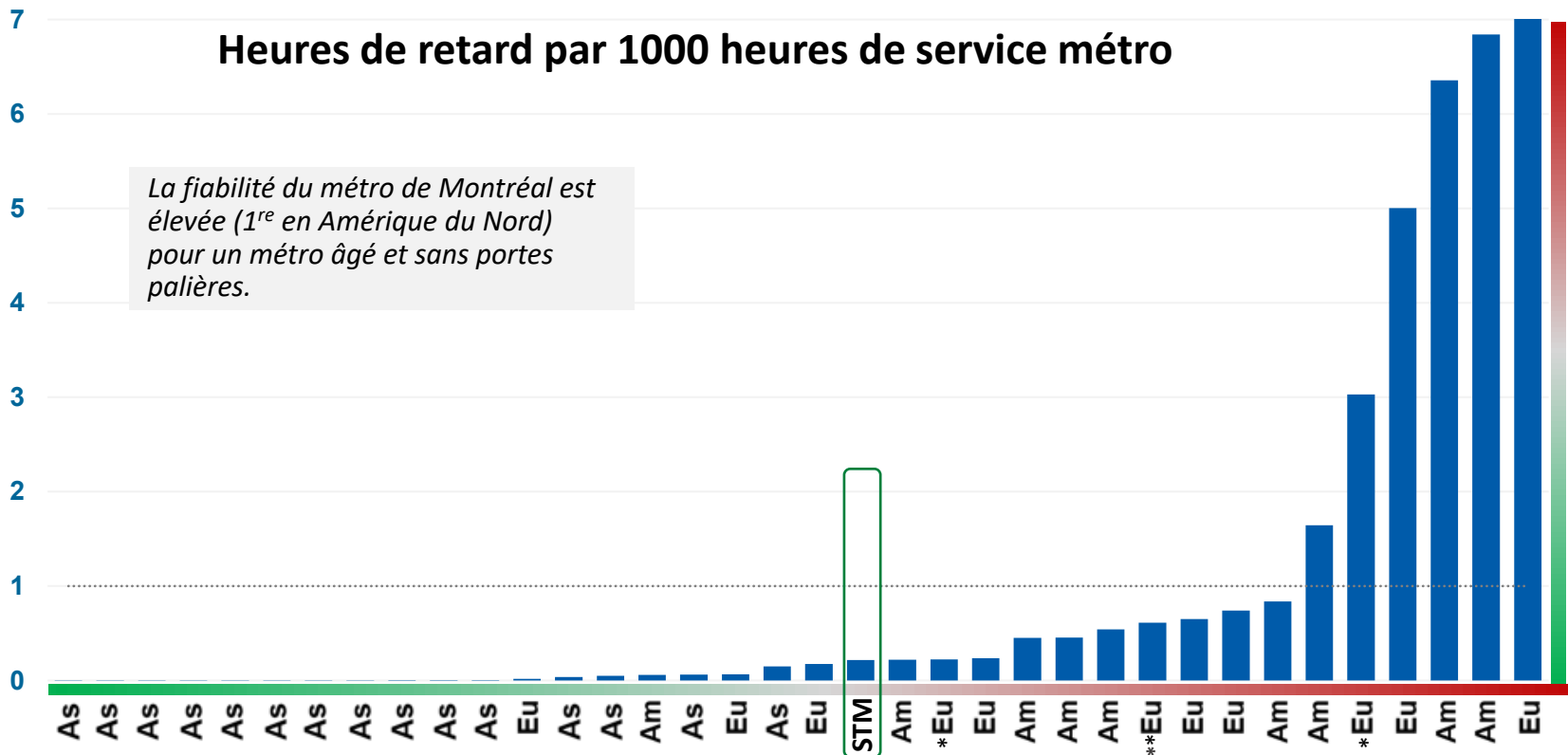
Tableau de bord – indicateurs métro





Fiabilité du service métro

Fiabilité du service métro



STM 20^e sur 36 (vs 16^e 2023)

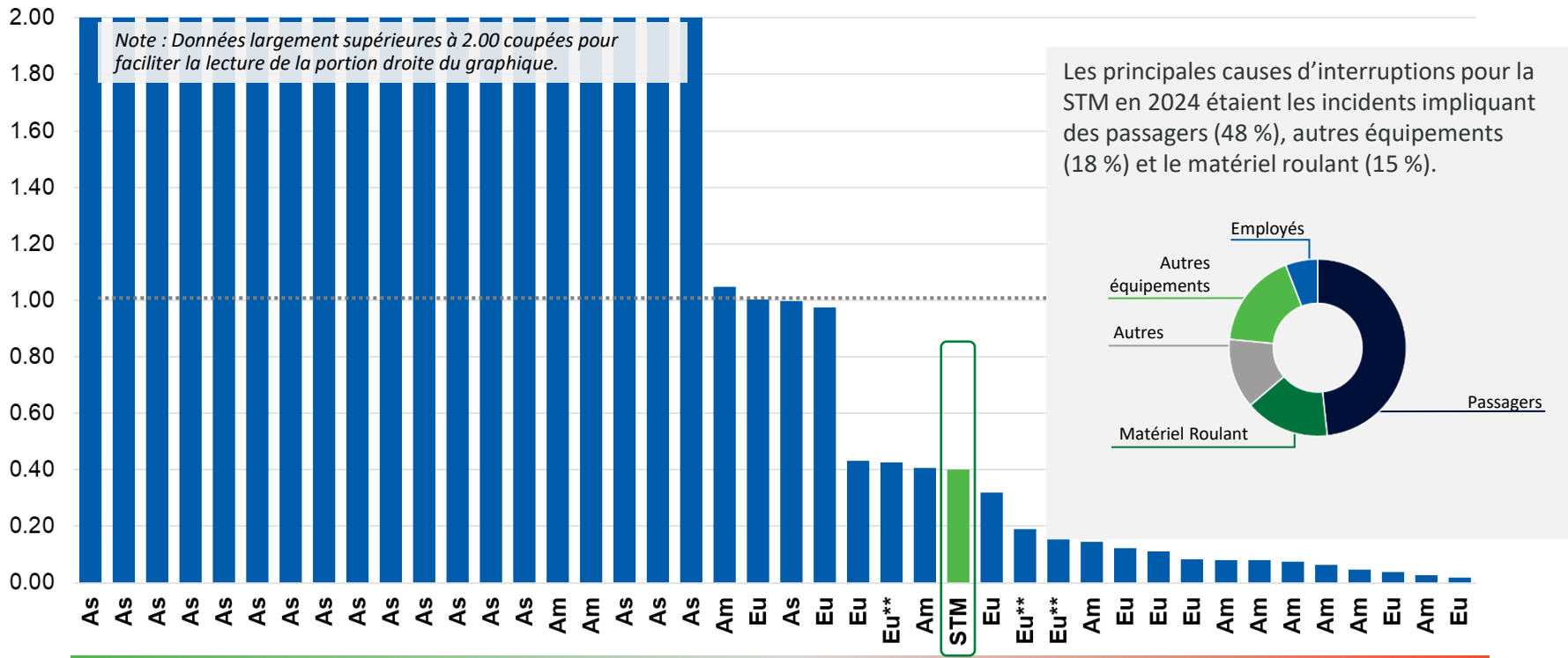
1^{re} parmi les réseaux nord-américains

Explication de l'indicateur : nombre d'heures de retard par 1000 heures de services de train. Cet indicateur reflète la fréquence des incidents et leur durée, mais pas le nombre de clients affectés.

Indicateur : «Train Delay : Hours of Train Delay per Total Thousand Train Hours Operated »

Fiabilité du service métro

Distance parcourue entre les interruptions de services (>5 min)



STM 27^e sur 42 (vs 24^e 2023)
2^e parmi les réseaux nord-américains

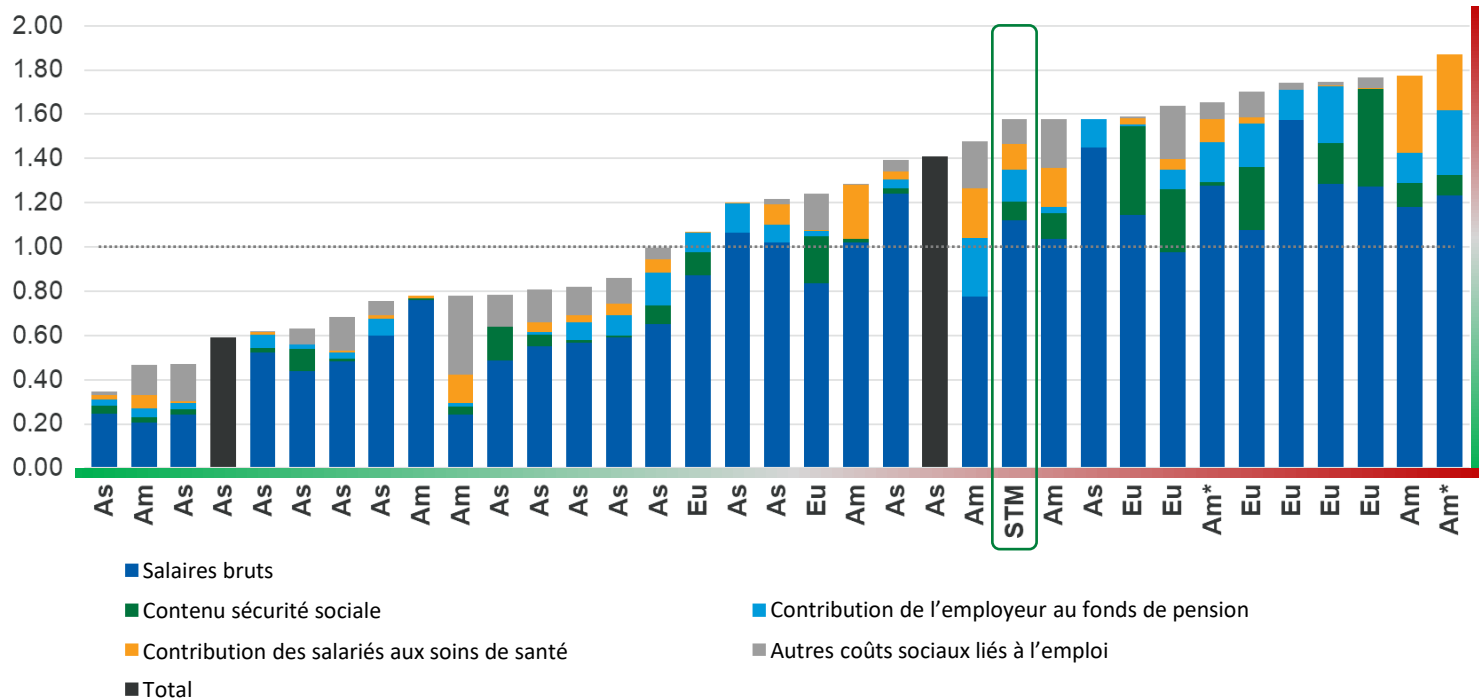
Explication de l'indicateur : Cet indicateur reflète la fiabilité du service métro en rapportant la distance moyenne parcourue par les voitures de trains entre deux pannes de 5 minutes et plus.
 Indicateur : « Million Car Kilometres Between Incidents Causing a Delay > 5 Minutes to Service »



**Efficiency, productivity
and financial
performance**

Coûts de la main-d'œuvre

Coûts de la main-d'œuvre, par heure rémunérée



STM 24^e sur 35 (vs 26^e 2023)

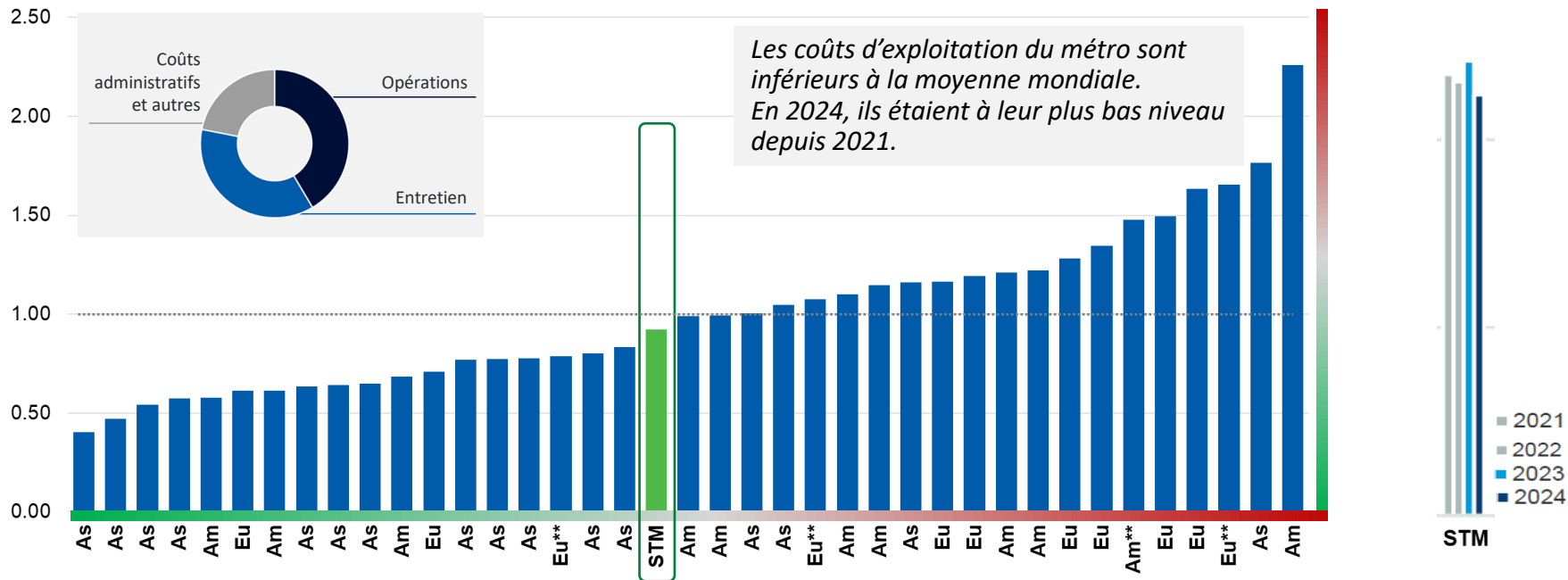
2^e sur 5 parmi les réseaux nord-américains

Explication : Cet indicateur présente les coûts d'une heure de travail rémunérée, par composante. Les prix tiennent compte du coût de la vie et sont rapportés en dollar US.

Indicateur : « (Own) Cost of Labour per (Own) Staff Hour : Breakdown by Type 2024 Prices US\$ PPP »

Coûts d'exploitation par km

Coûts d'exploitation par km (capacité-service normalisée)



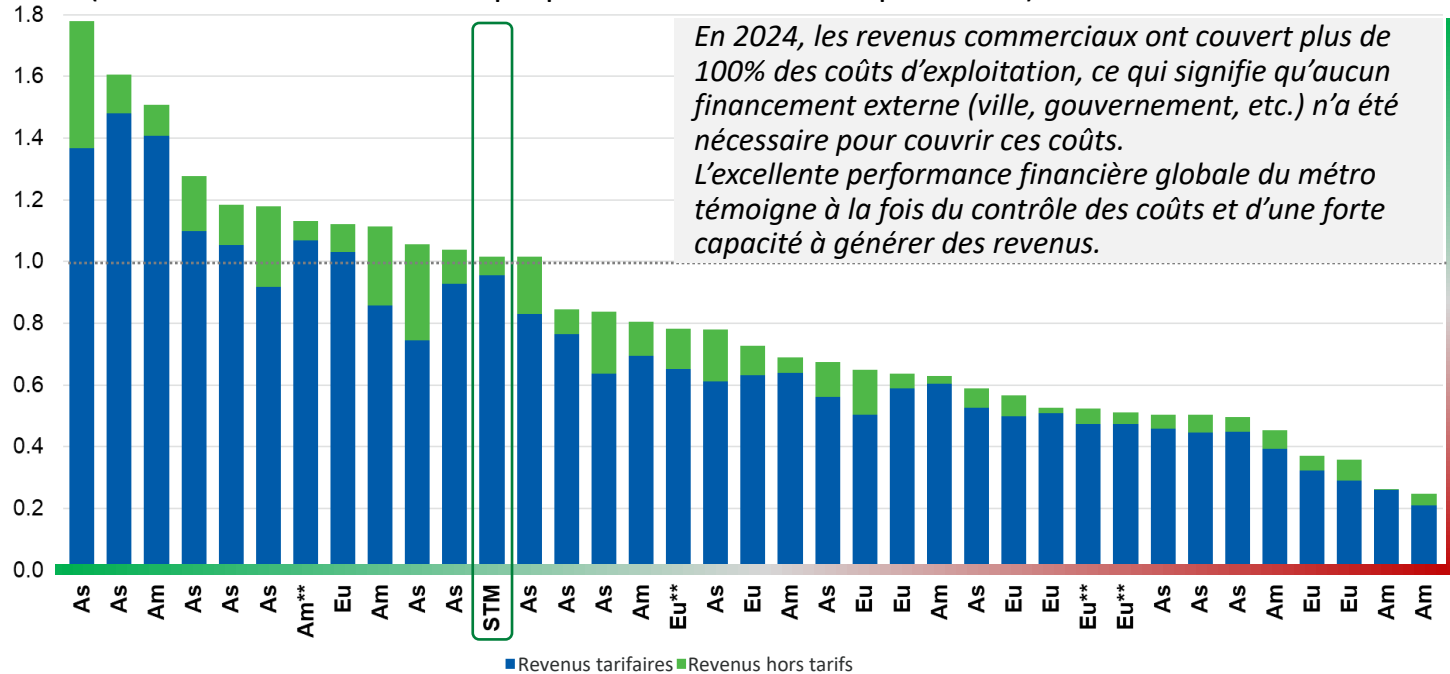
STM 19^e sur 39 (vs 21^e 2023)
 2^e sur 7 parmi les réseaux nord-américains

Explication : à haut niveau, cet indicateur mesure les coûts nécessaires pour livrer le service métro. Il s'agit d'une mesure de coût kilométrique, normalisée pour tenir compte de la taille variable du matériel roulant (km de voiture / places par voiture x 1000). Les coûts sont également normalisés pour prendre en compte le coût de la vie dans les différents pays.
 Indicateur : « Cost Efficiency (2023 Prices US\$ PPP) Operating Cost per 1000 Standardised Capacity Kilometres »

Performance financière globale

Recouvrement des coûts d'exploitation

(Revenus commerciaux en proportion des coûts d'exploitation)



STM 12^e sur 37 (vs 10^e 2023) avec un taux de recouvrement des coûts d'environ 102%. 1^{ère} parmi les réseaux nord-américains

Explication : Cet indicateur rapporte les revenus (tarifaires et non tarifaires) générés aux dépenses d'exploitation (excluant les investissements) encourues, permettant ainsi de voir dans quelle mesure les dépenses d'exploitation d'un métro sont autofinancées. Il s'agit du principal indicateur financier et l'un des plus importants toutes catégories confondues. 1 réfère ici à un recouvrement de 100%. Indicateur : « Cost Recovery. Total Commercial Revenue over Operating Cost »



Indicateurs bus



Imperial College
London
Projects

TSC > Transport
Strategy Centre



International Bus
Benchmarking Group

Les bus de la STM dans le contexte IBBG

- IBBG : 16 membres répartis sur 3 continents.
- Des parcs de bus de 760 à 8 800 bus.
- Écarts importants de vitesse commerciale : la plus lente est 51 % moins élevée que la plus rapide.
- La STM :
 - 5^e société en importance (selon la taille du parc de bus) et 2^e parmi les sociétés nord-américaines, derrière New York.
 - 10^e/16 parc de bus le plus âgé.

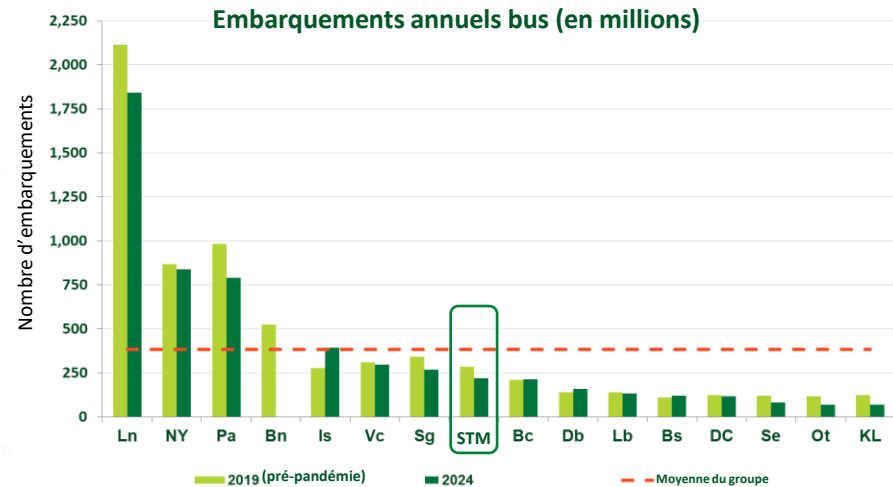
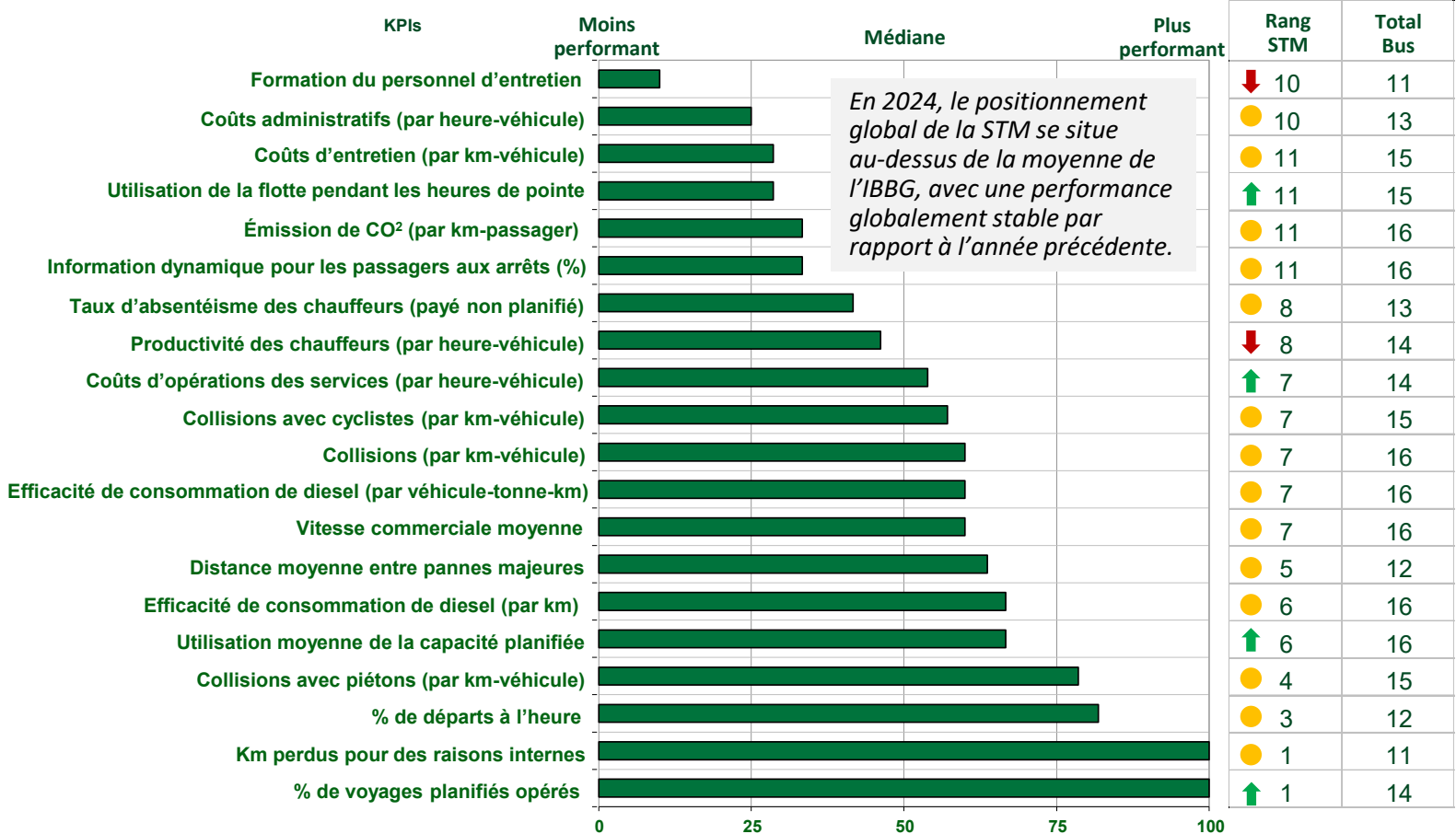
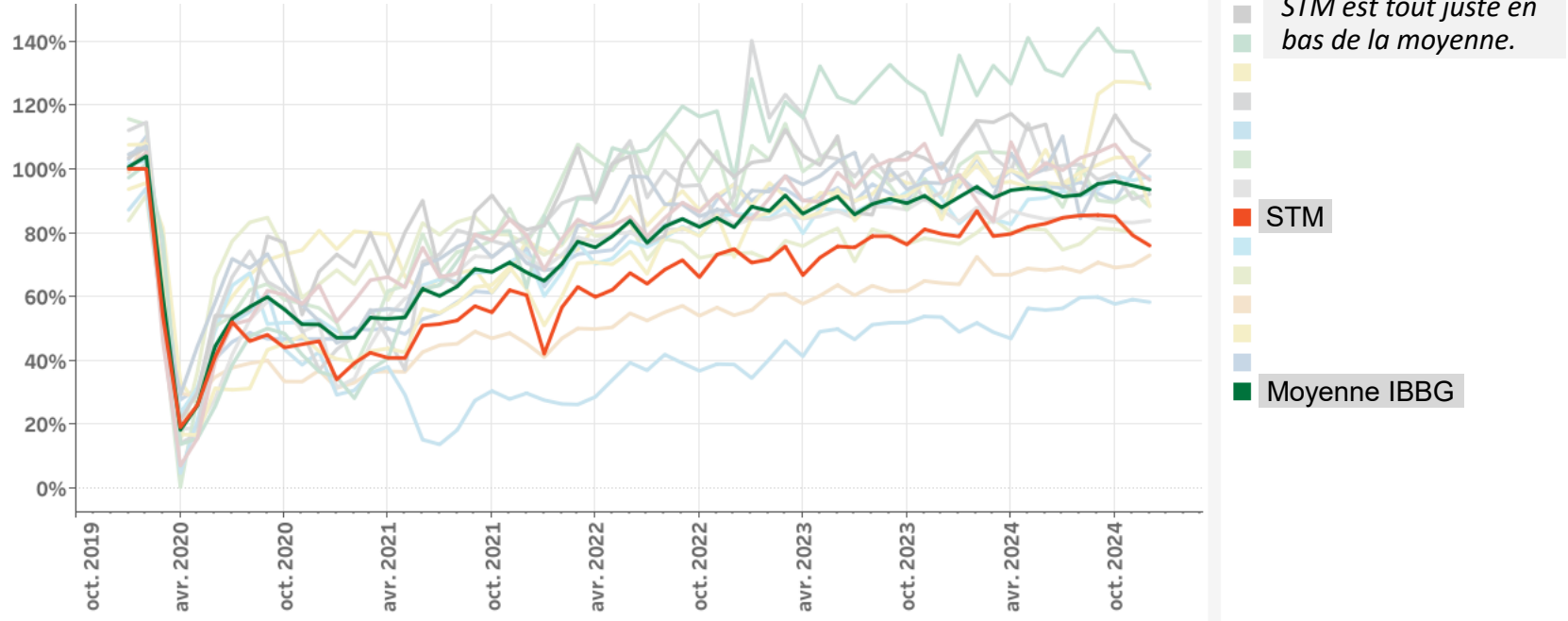


Tableau de bord Autobus – Montréal (STM)



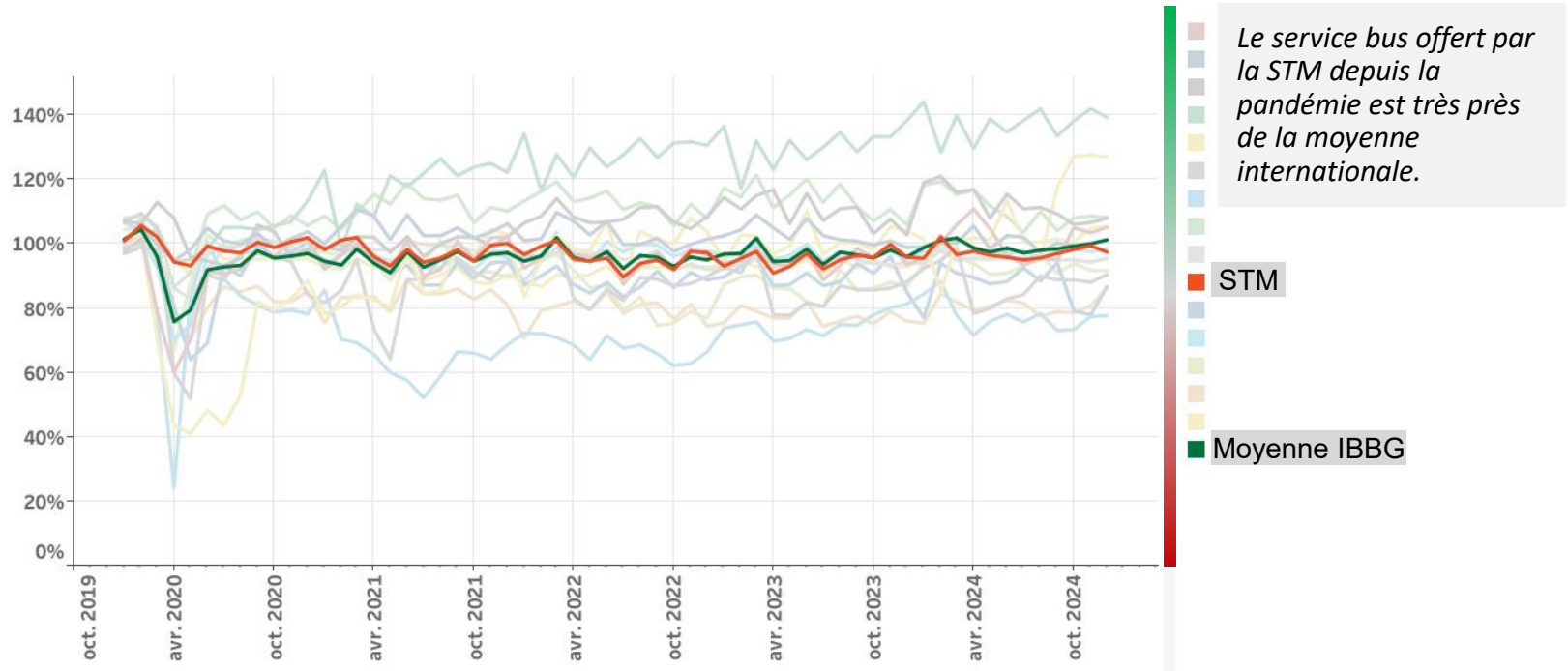
Reprise de l'achalandage bus

Achalandage – variation vs année 2019



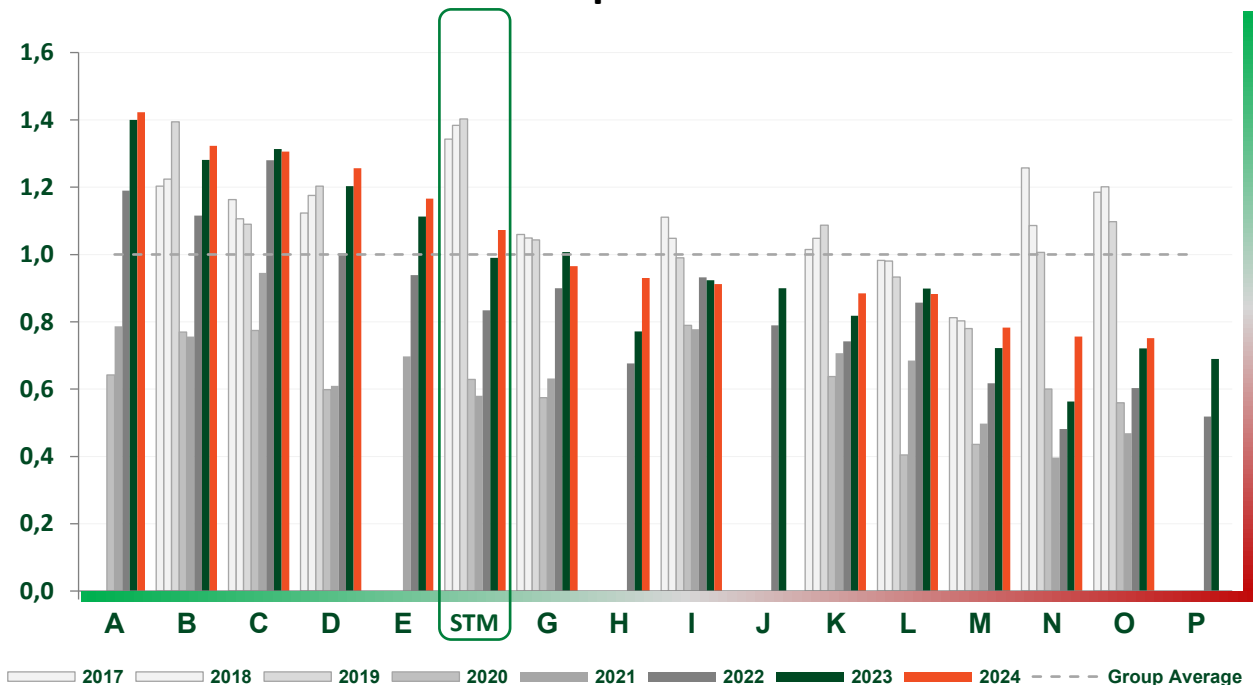
Offre de service bus depuis la pandémie

Variation de l'offre de service bus – km commerciaux
(tendance mensuelle comparée au même mois de 2019)



Taux d'occupation des bus

Taux d'utilisation de la capacité des véhicules



Le niveau d'occupation des bus de la STM était parmi les plus élevés au monde avant 2020. On assiste à un retour progressif de l'achalandage et de l'entassement. La STM dépasse la moyenne du groupe en 2024.

La STM est 6^e sur 16 (vs 7^e 2023) pour l'utilisation de la capacité des véhicules.

Explication : Cet indicateur présente l'occupation moyenne des véhicules en termes de pourcentage de la capacité de chaque véhicule qui est utilisée par les passagers.



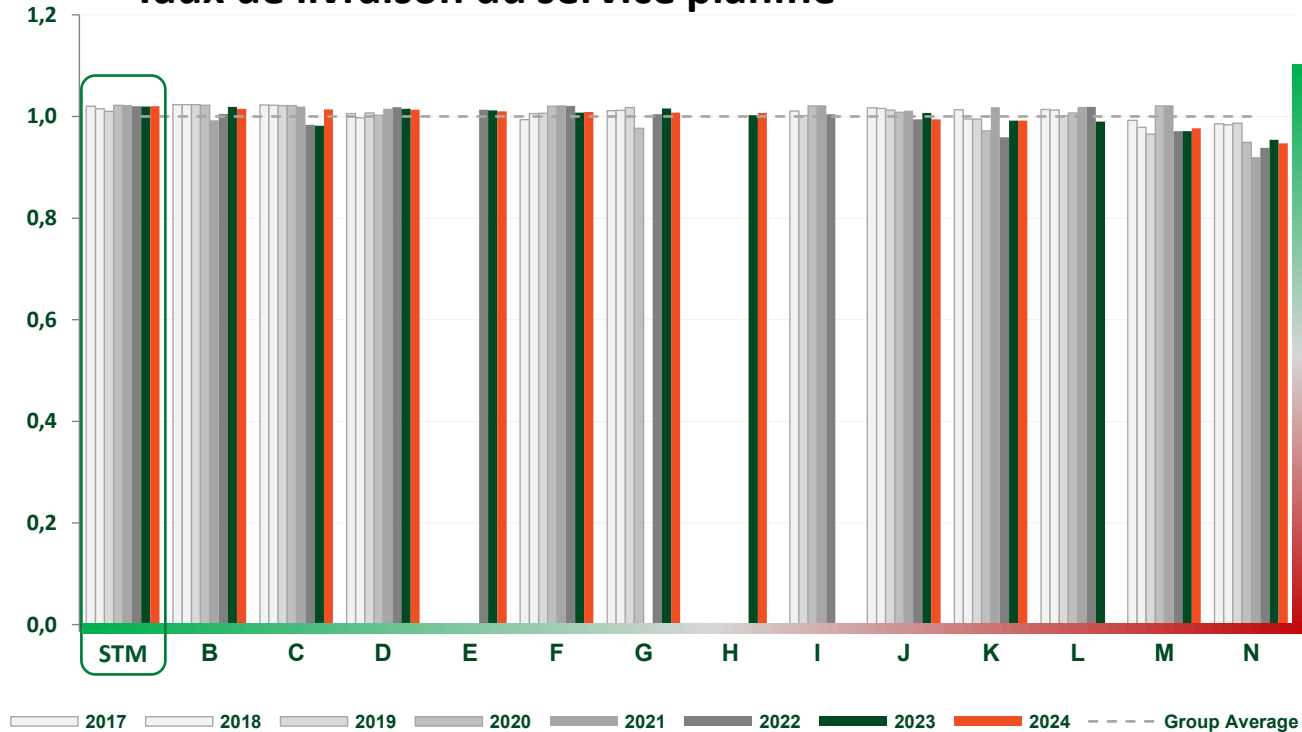
Fiabilité et qualité du service bus

UN BUS = 50 AUTOS
DE MOINS SUR LA ROUTE

www.stm.com STM

Disponibilité du service

Taux de livraison du service planifié



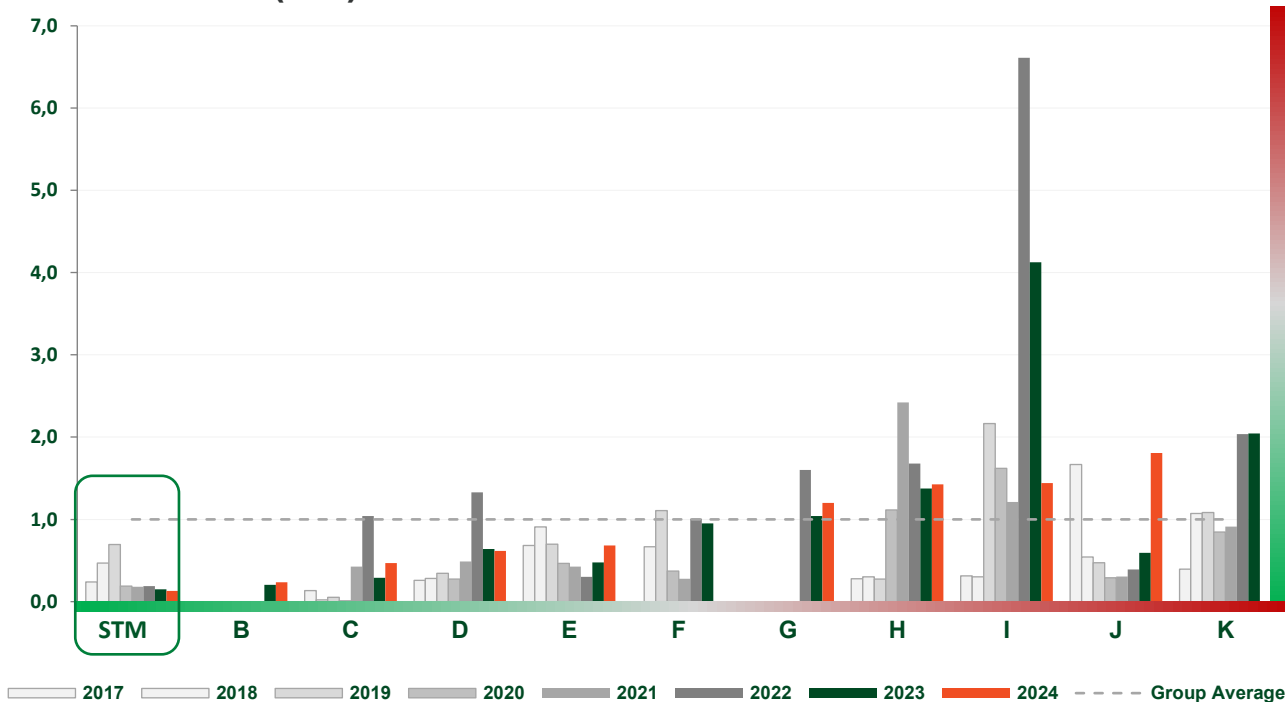
La STM est la championne de la livraison du service planifié. Elle est également 3^e pour le respect des horaires (90,5 %).

La STM est 1^{re} sur 14 (vs 2^e 2023) pour le taux de livraison.

Explication : Le graphique présente la proportion des voyages bus planifiés qui sont effectivement livrés. La notion de respect des horaires réfère à la proportion des voyages bus planifiés qui sont effectivement livrés dans le respect des horaires.

Disponibilité du service

Service (km) non livré en raison de causes internes



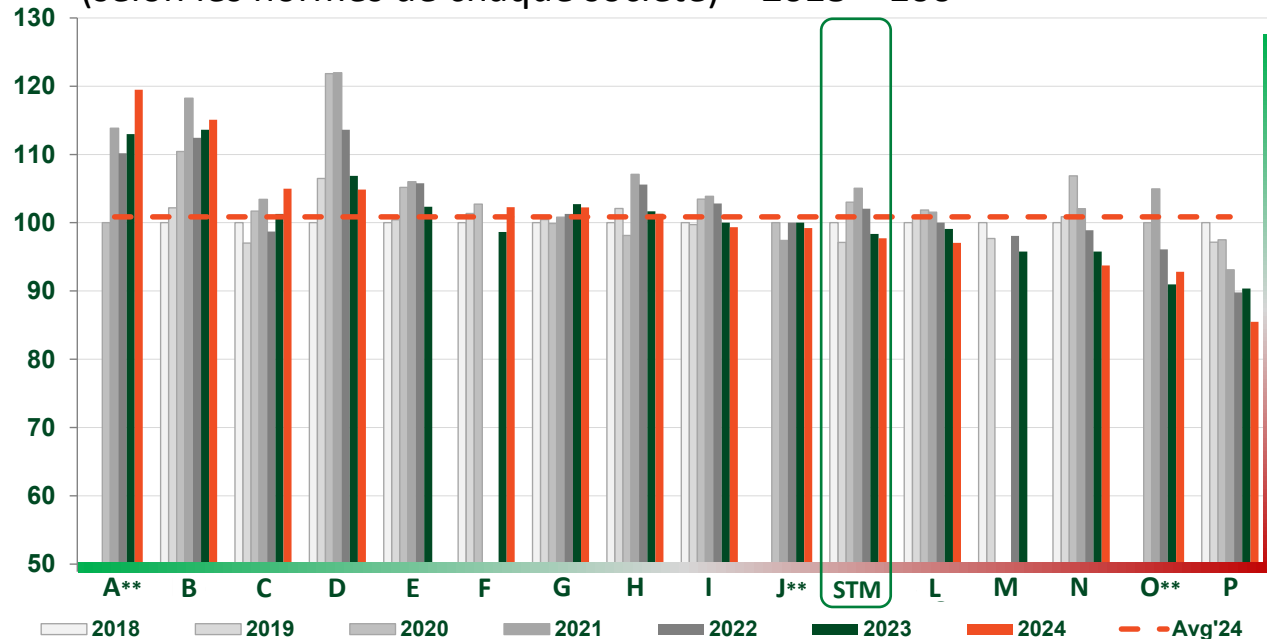
La STM présente le meilleur taux de service non livré en raison de causes internes. Parmi celles-ci, les défauts techniques causent la majorité des pertes de service.

La STM est 1^{re} sur 11 (vs 1^{re} 2023) pour le taux du service perdu (non livré) en raison de causes internes.

Explication : Cet indicateur présente le taux du service planifié non livré pour des raisons internes (absentéisme ou pénurie de chauffeurs, problèmes techniques, autres).

Ponctualité du service

Variation du taux de ponctualité (selon les normes de chaque société) – 2018 = 100



La ponctualité s'est améliorée pendant la pandémie. En 2024, on voit un retour aux niveaux de 2019.

Taux de ponctualité de la STM en 2024 : 77,7 %

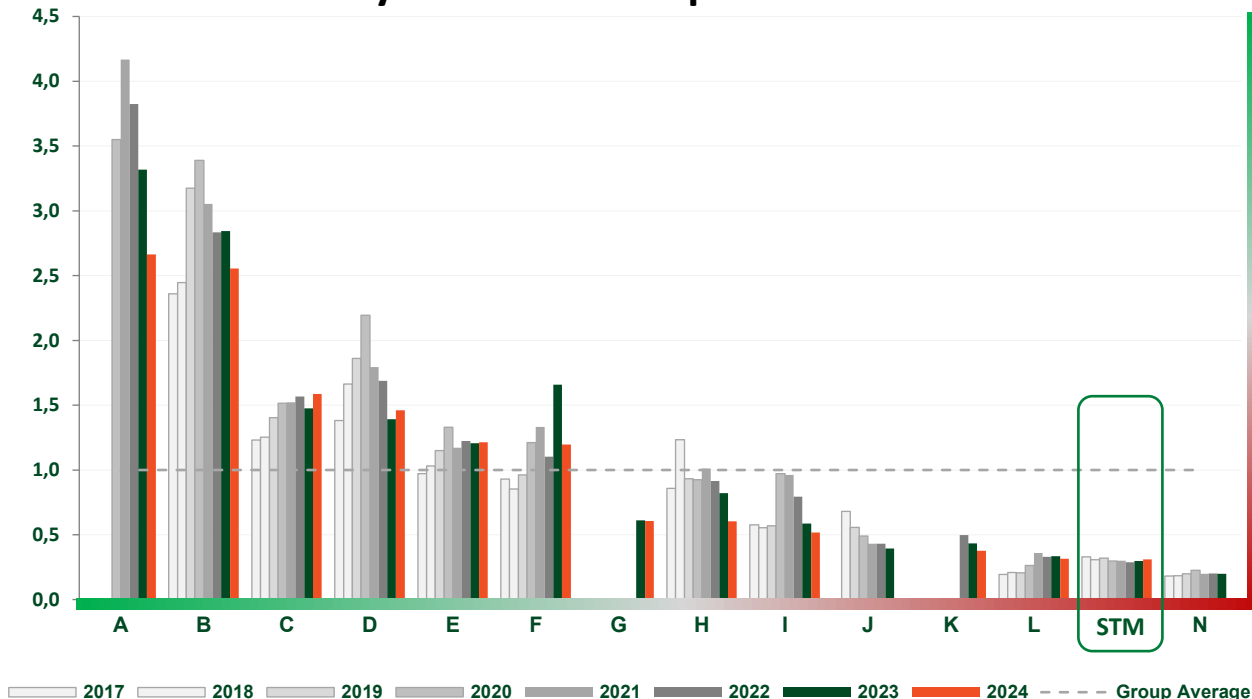
Norme : un bus est à l'heure s'il quitte l'arrêt entre -1 min et +3 min de l'heure planifiée.

La STM est 11^e sur 16 (vs 13^e 2023) pour la variation du taux de ponctualité.

Explication : Cet indicateur présente l'évolution du taux de ponctualité du service bus, tel que mesuré selon les normes propres à chaque société membre. Les normes de ponctualité de la STM (entre -1 min et +3 min) sont parmi les plus sévères de l'IBBG. Il n'existe pas d'indicateur de ponctualité du service largement partagé parmi les membres de l'IBBG.

Fiabilité du matériel roulant

Distance moyenne entre les pannes



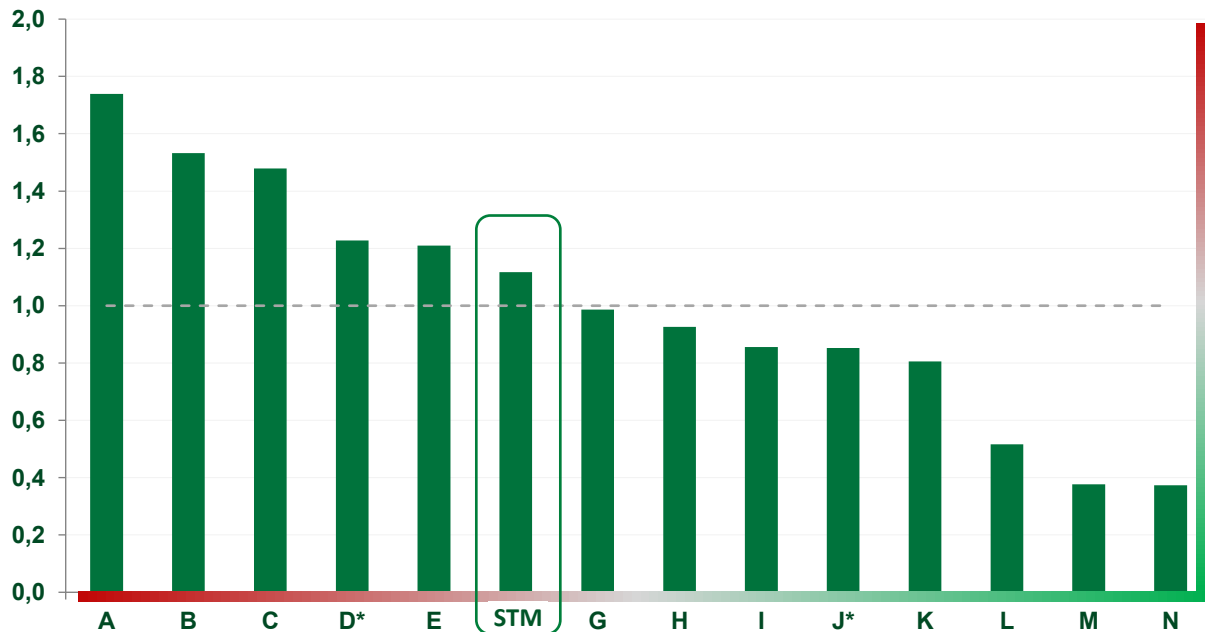
La fiabilité du matériel roulant reste faible. Après une baisse continue entre 2017 et 2022, une légère amélioration est observée depuis 2023, bien que la STM se situe toujours au 13^e rang sur 14.

La STM est 13^e sur 14 (vs 13^e 2023)

Explication : cet indicateur présente la distance moyenne parcourue entre deux pannes (MDBF – Mean Distance Between Failures), l'indicateur le plus utilisé dans l'industrie pour la fiabilité du matériel roulant.

Disponibilité de la flotte de bus

Taux d'immobiles pour cause d'entretien



L'indisponibilité des bus pour cause d'entretien est plus élevée que la moyenne du groupe.

La STM est 9^e sur 14 (vs 8^e 2023) pour le taux d'immobiles pour cause d'entretien.

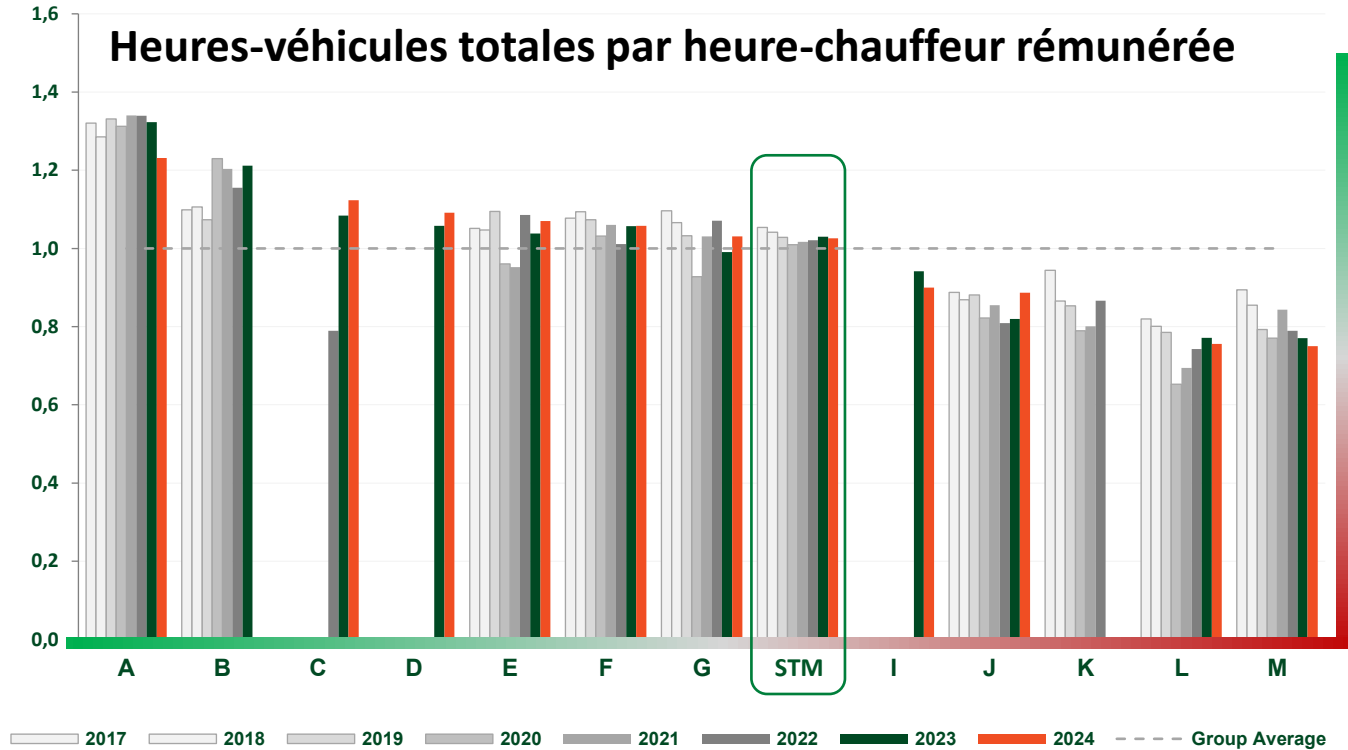
Explication : Cet indicateur présente les taux de bus immobilisés pour causes d'entretien. Les « causes d'entretien » reflètent la capacité d'entretien et la fiabilité des bus.

**Efficiéce, productivité et
performance financière**

**UN BUS = 50 AUTOS
DE MOINS SUR LA ROUTE**

www.ibcg.com 

Productivité des chauffeurs

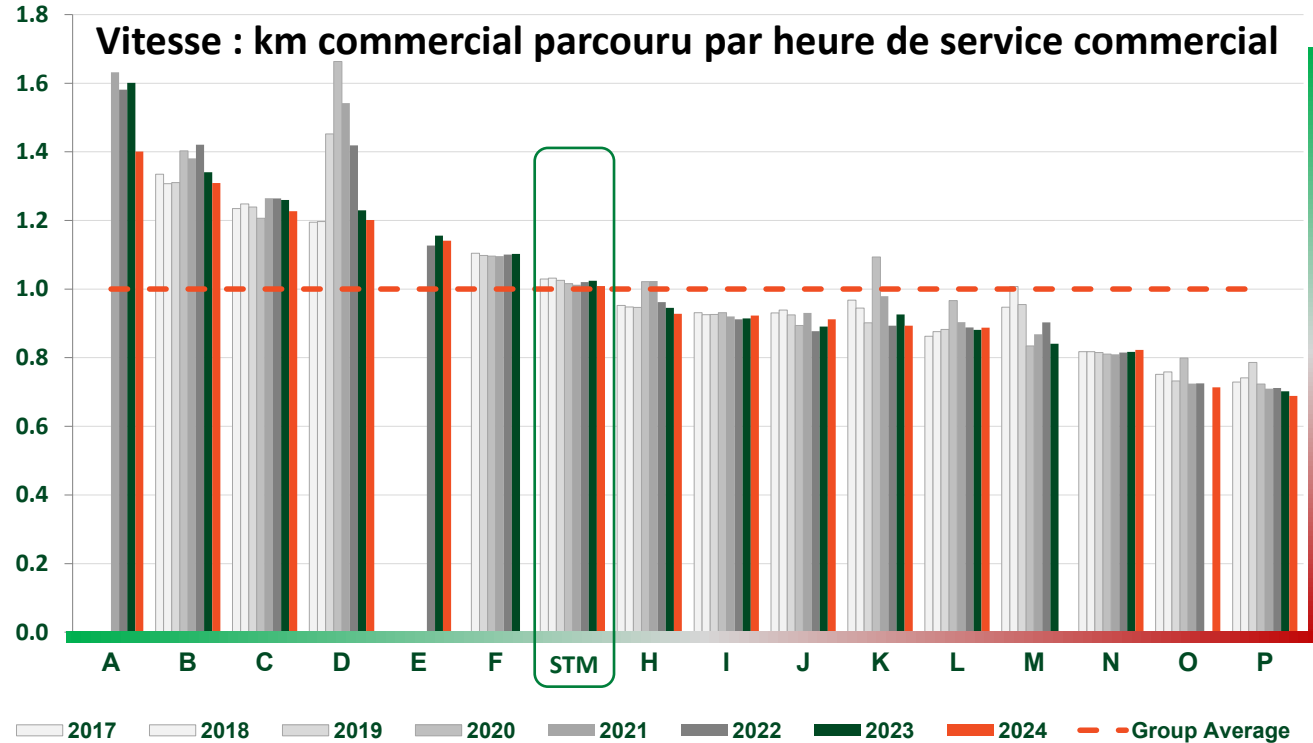


La productivité des chauffeurs de la STM est dans la moyenne.

La STM est 8^e sur 14 (vs 6^e 2023)

Explication : Cet indicateur compare les heures véhicules totales (celles où le bus est hors du garage) avec les heures-chauffeurs rémunérées, ce qui inclut le temps de conduite, mais aussi le temps de formation et le temps absent rémunéré (ex : pour maladie). Il reflète la productivité des chauffeurs comme un tout et non la productivité des chauffeurs individuels.

Vitesse commerciale

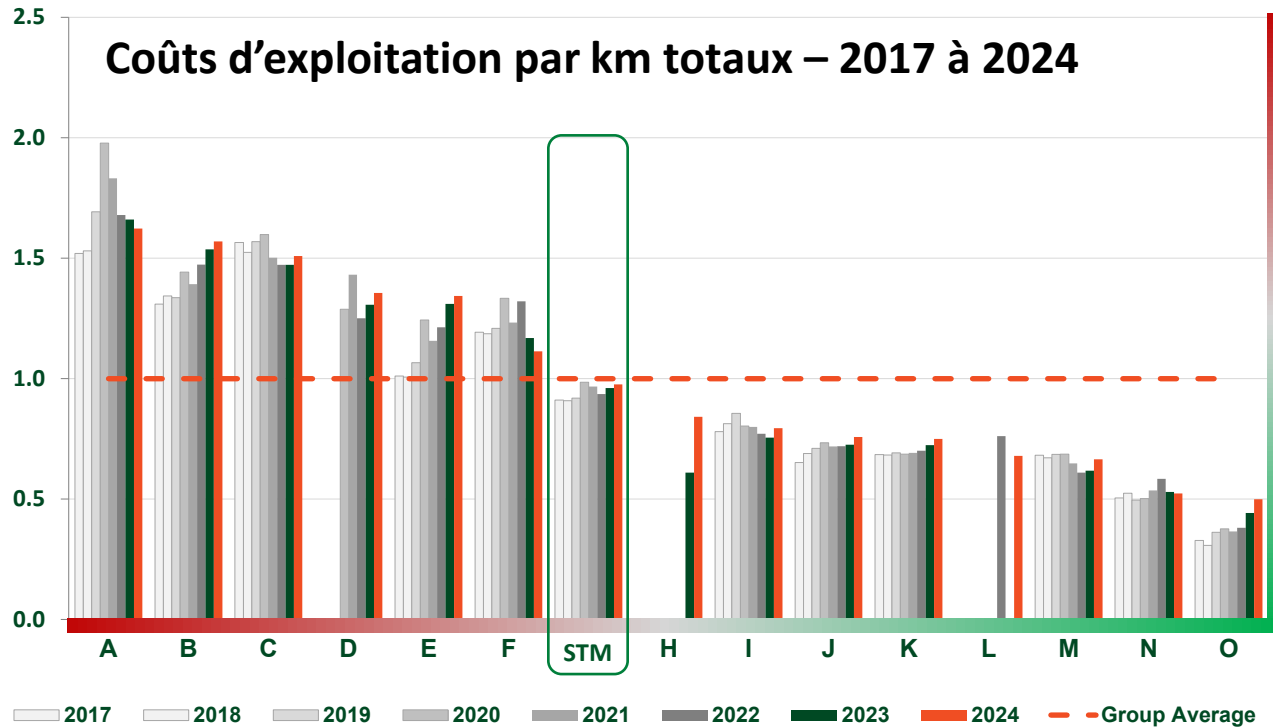


La vitesse commerciale recule pour atteindre, en 2024, son plus bas niveau depuis 2017.

La STM est 7^e sur 16 (vs 7^e 2023)

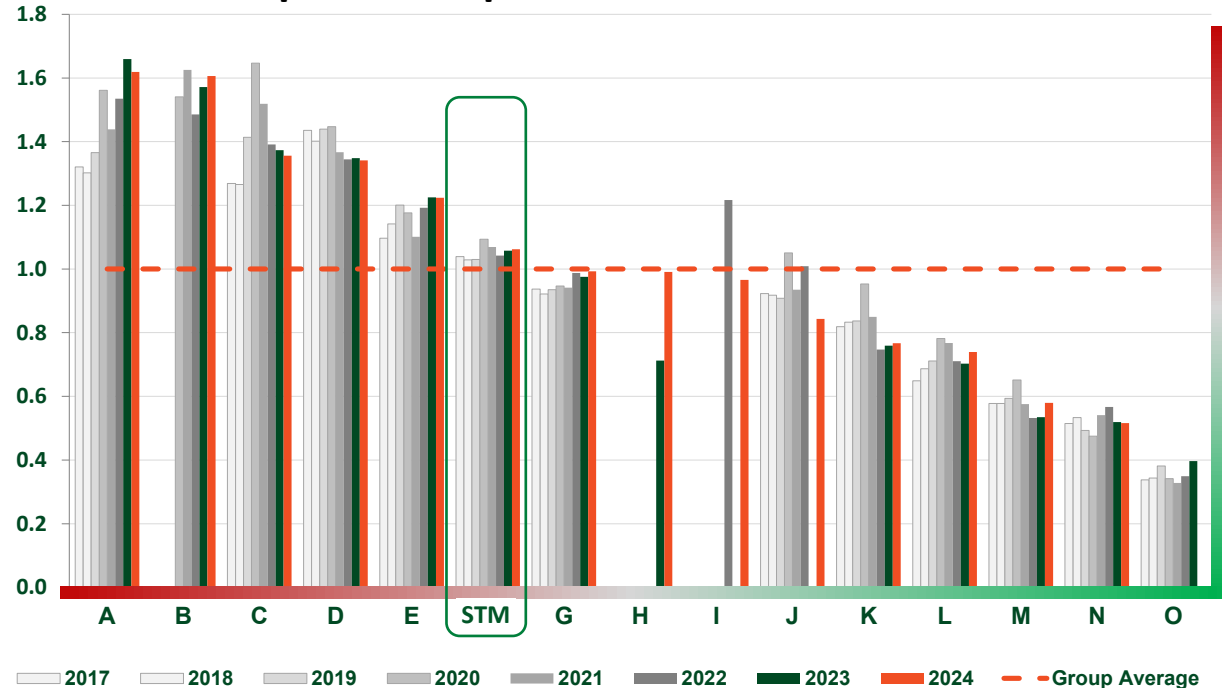
Explication : cet indicateur présente la vitesse commerciale calculée à partir du kilométrage commercial et des heures commerciales. La vitesse commerciale est un déterminant important des coûts d'exploitation.

Coûts d'exploitation



Coûts d'exploitation

Coûts d'exploitation par heures totales – 2017 à 2024



Des coûts d'exploitation horaire plus stables et dans la moyenne.



Merci!