

Principaux indicateurs et résultats au 31 mai 2022



Présentation au CA
6 juillet 2022



Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 mai 2022

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2022	Cible 2022	2021
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison planifié (km)	%	100,2	99,9	99,9
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,36	99,40	99,67
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	1,196	1,225	0,672
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	1 821	-	1 491
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	379	-	342
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	10,7	10,5	9,7
		Bus – Ponctualité	%	83,1	80,0	85,4
		TA – Ponctualité	%	88,7	84,0	88,1
		STM – Plaintes	Nb	12 435	-	9 513
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	43,6	-	46,9
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	143,3	-	169,2
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,63	-	0,71

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 mai 2022

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2022	Cible 2022		2021	
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	%	77,8	85,0	■	79,4	■
		Métro – Offre de service (en millions)	Km	35,4	35,4	●	35,3	●
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Bus – Offre de service (en millions)	Km	34,3	35,3	■	34,8	■
		Achalandage STM (déplacements)						
		Basé sur la validation (en millions)	Nb	87,1	104,5	■	52,9	●
		Basé sur la vente (en millions)	Nb	108,8	130,7	■	66,1	●
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficiance des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	10,41	8,75	■	9,53	■
		Excédent (en millions)	\$	(2,0)	0,0		0,0	
		TA – Coût complet par déplacements	\$	26,83	28,63	●	43,23	●

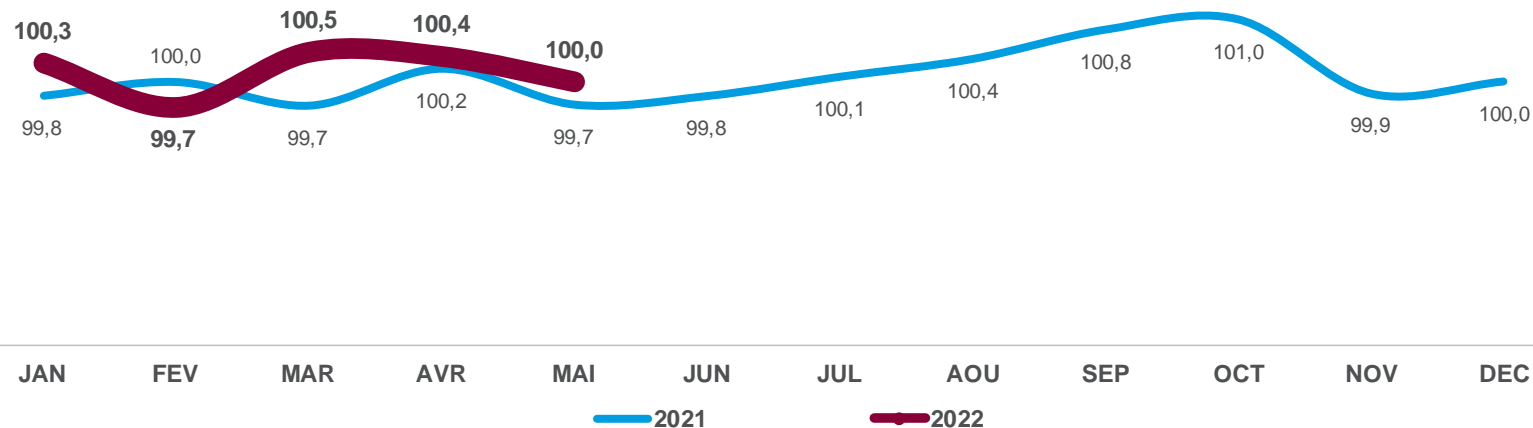


Principaux indicateurs STM

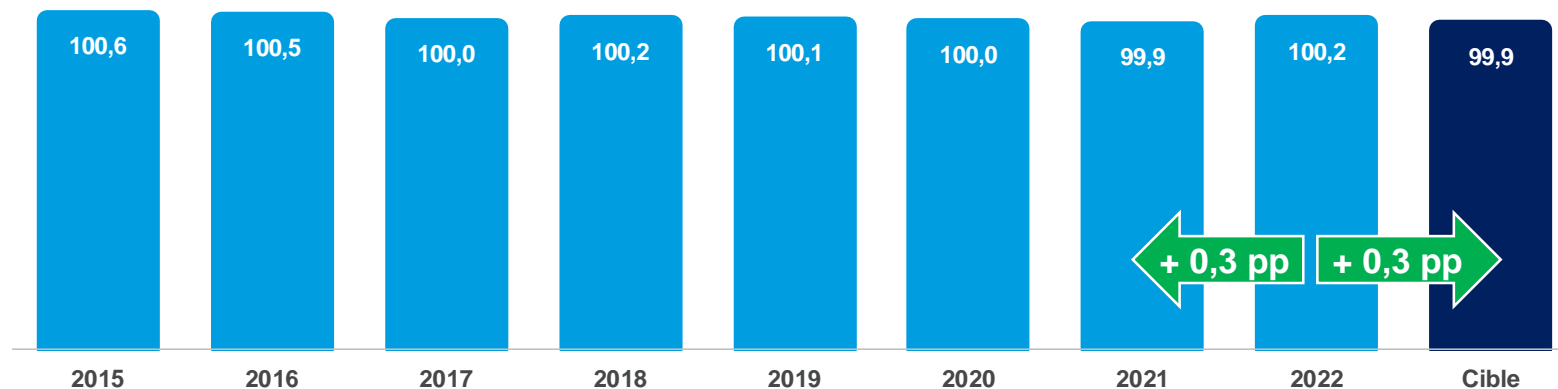
Métro - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 31 mai



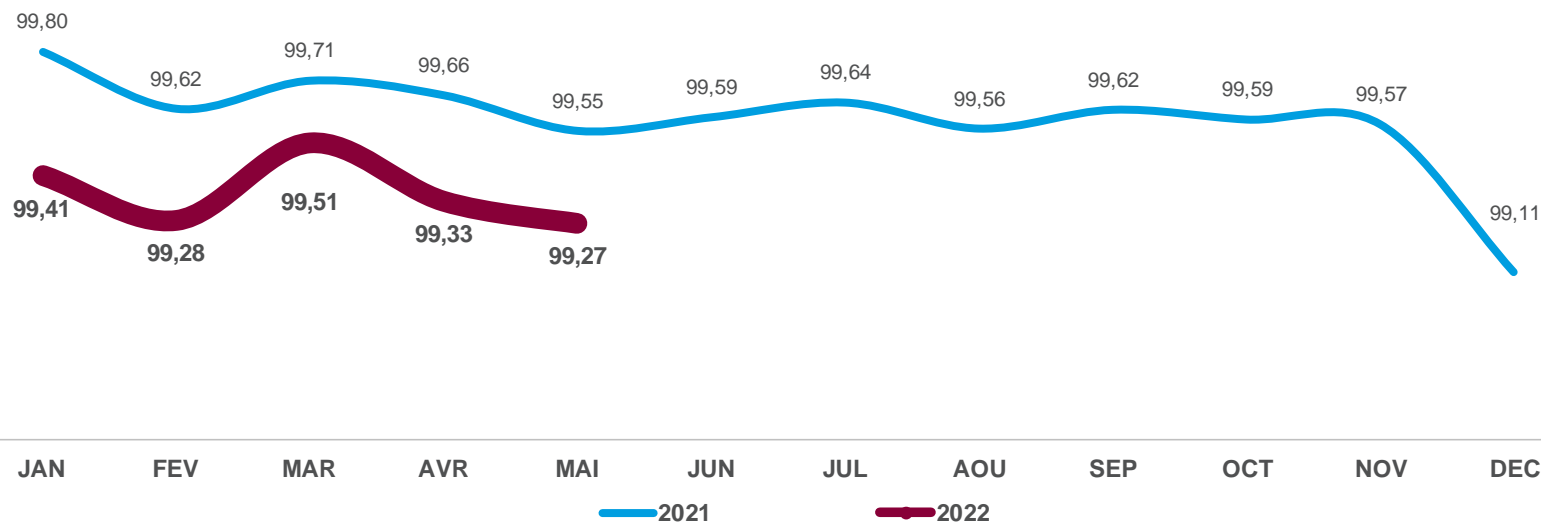
Résultats cumulatifs



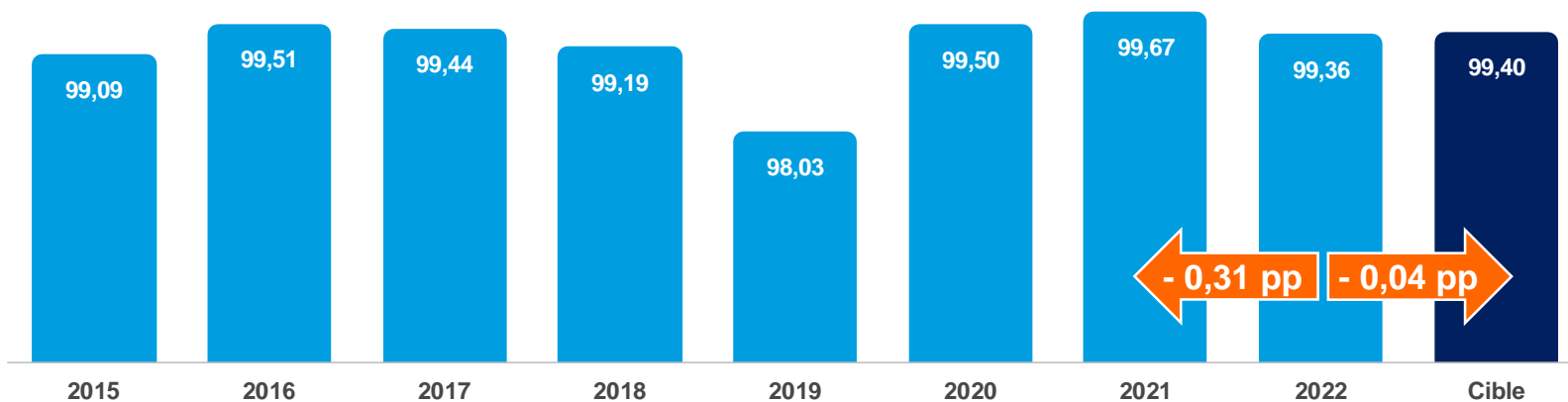
Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 31 mai



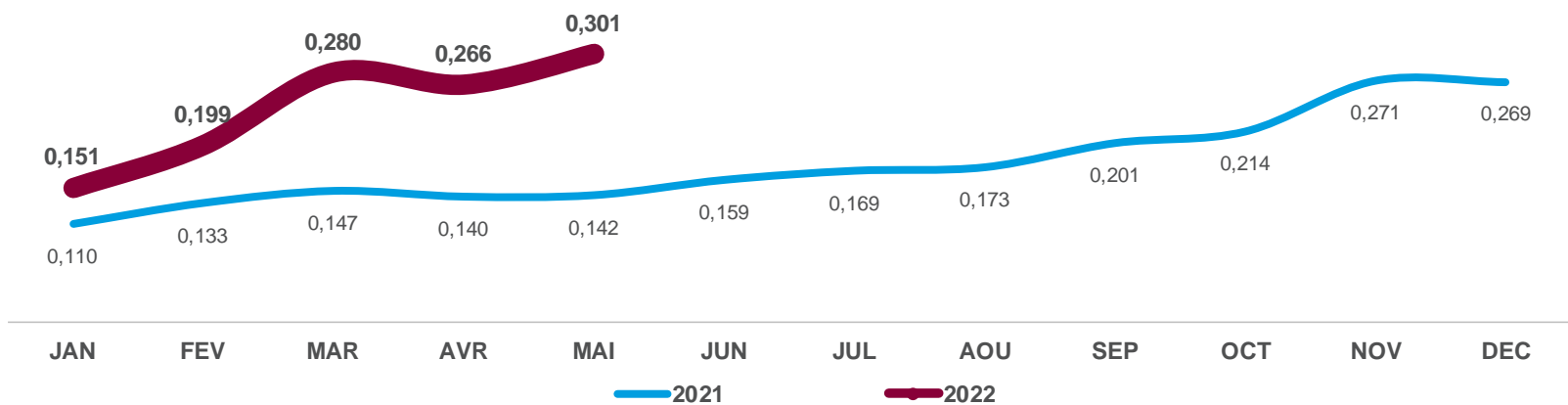
Résultats cumulatifs



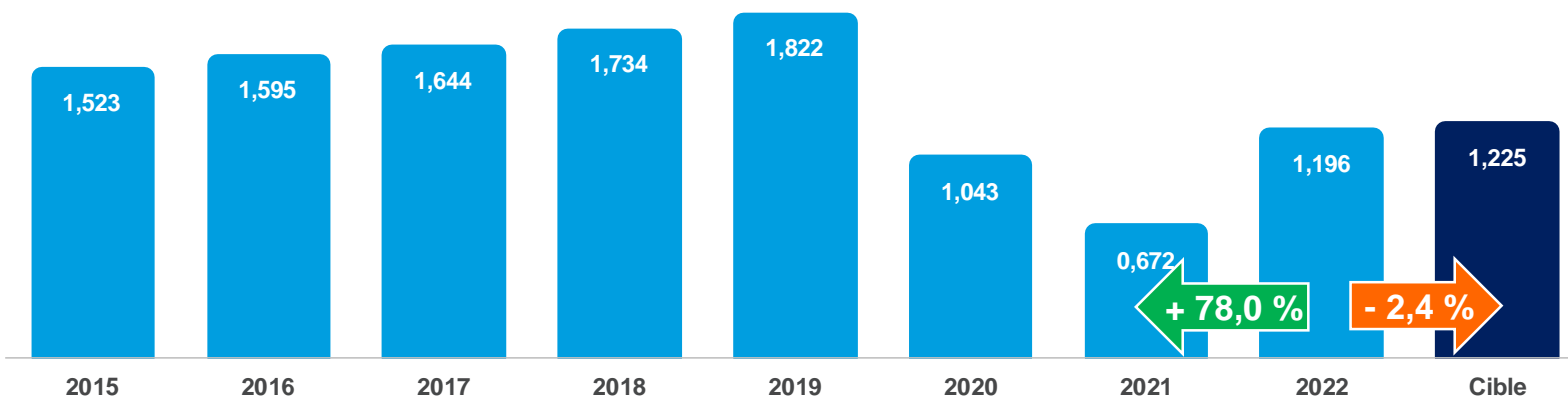
TA – Déplacements

En millions

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs

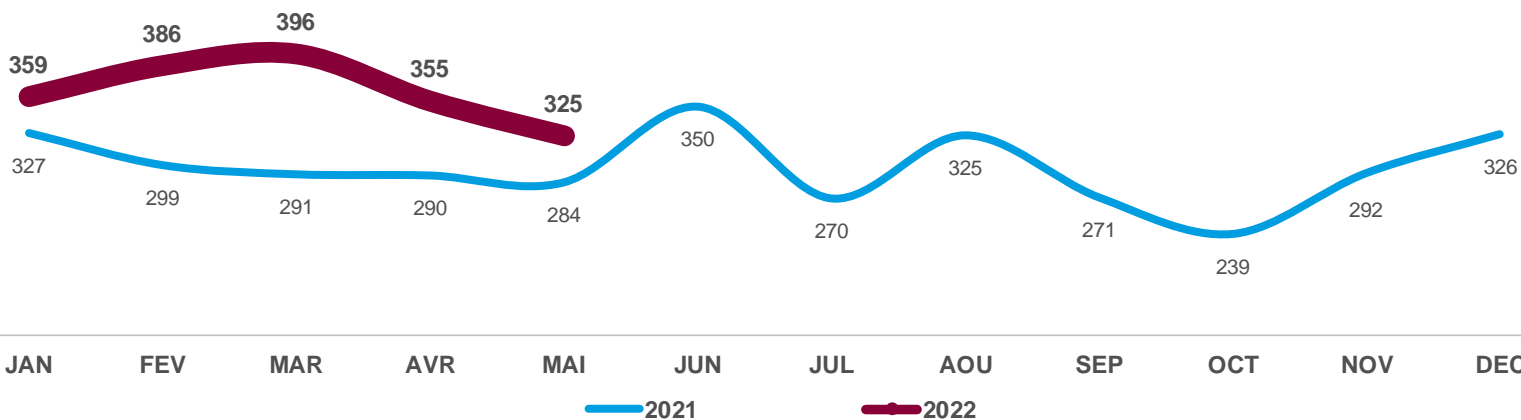


Suite à des modifications effectuées récemment à nos systèmes pour réinstaurer les paramètres de réservation pré-COVID (jumelage), des ajustements aux déplacements TA ont été apportés pour janvier, février et mars.

Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 mai



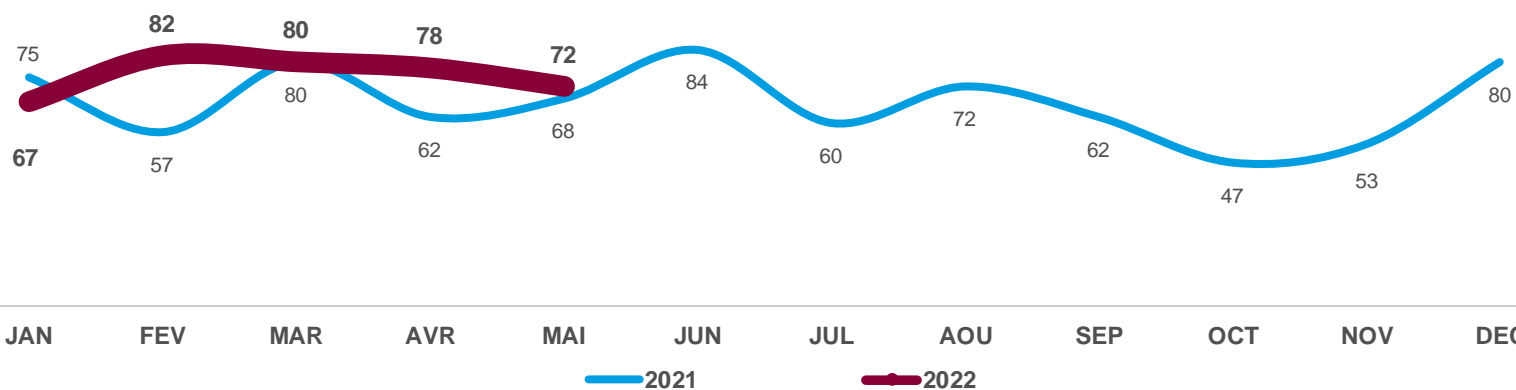
Résultats cumulatifs



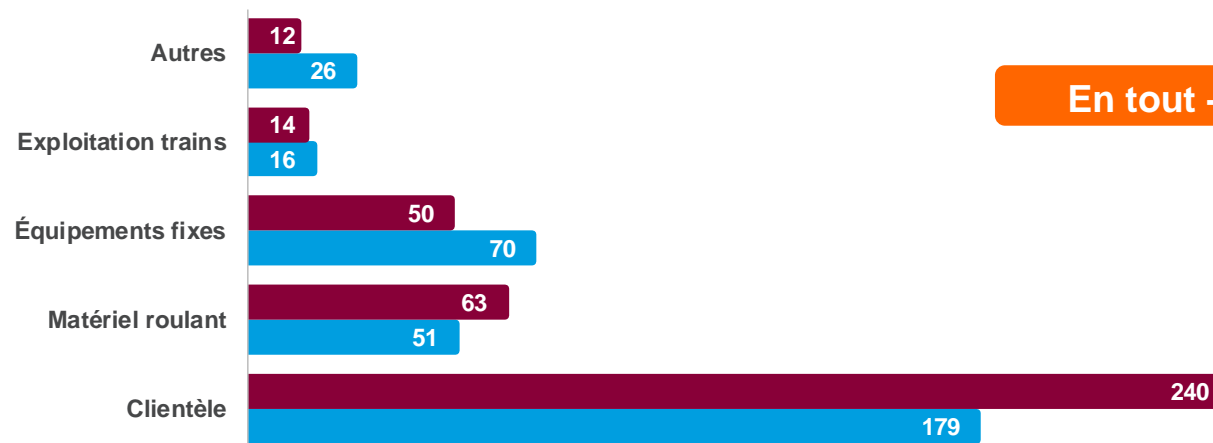
Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs

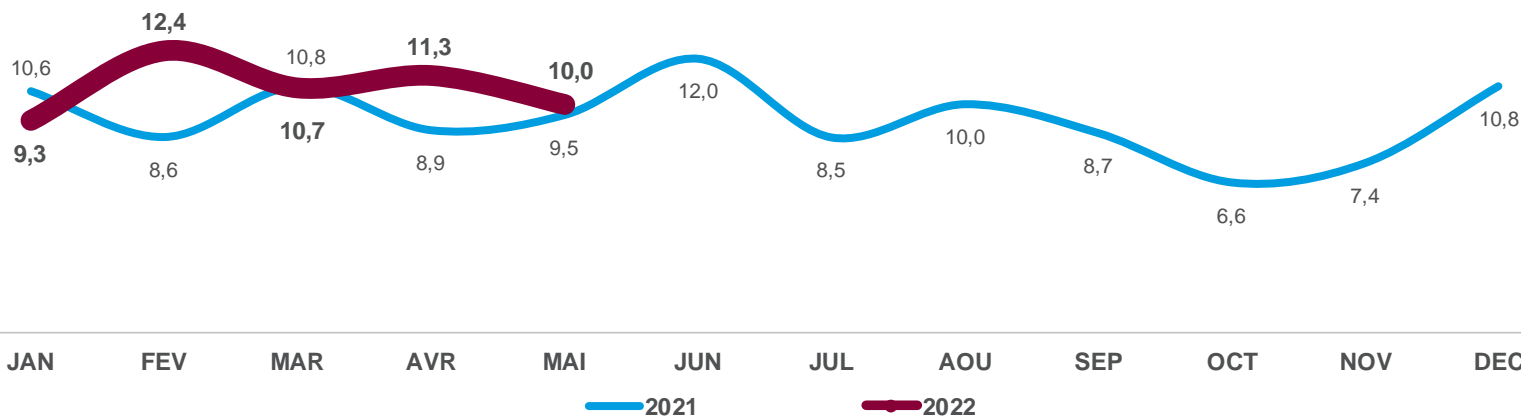


En tout + 10,8 % vs 2021

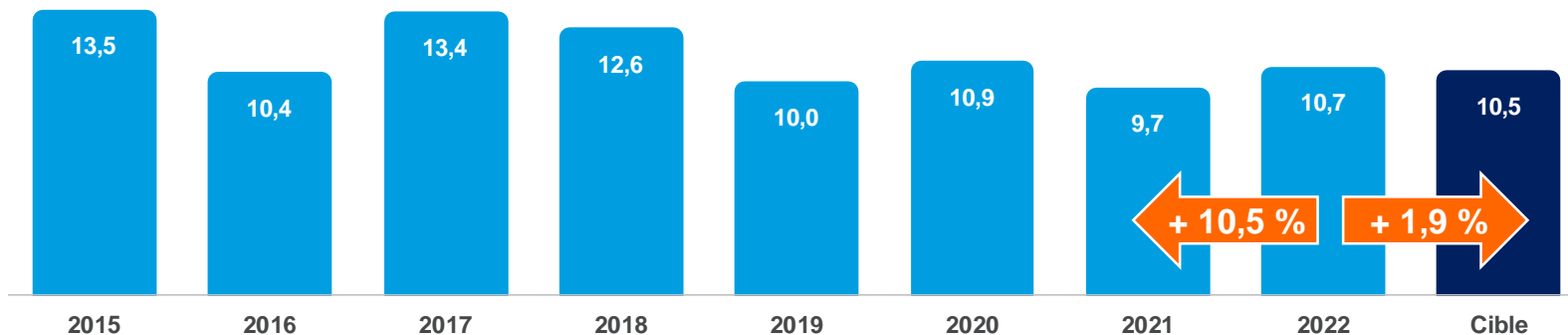
Métro - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 mai



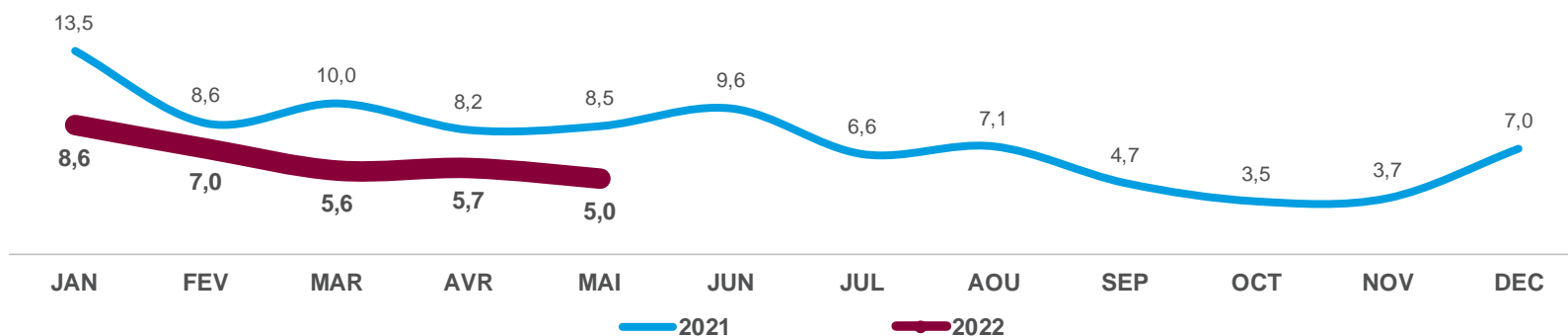
Résultats cumulatifs



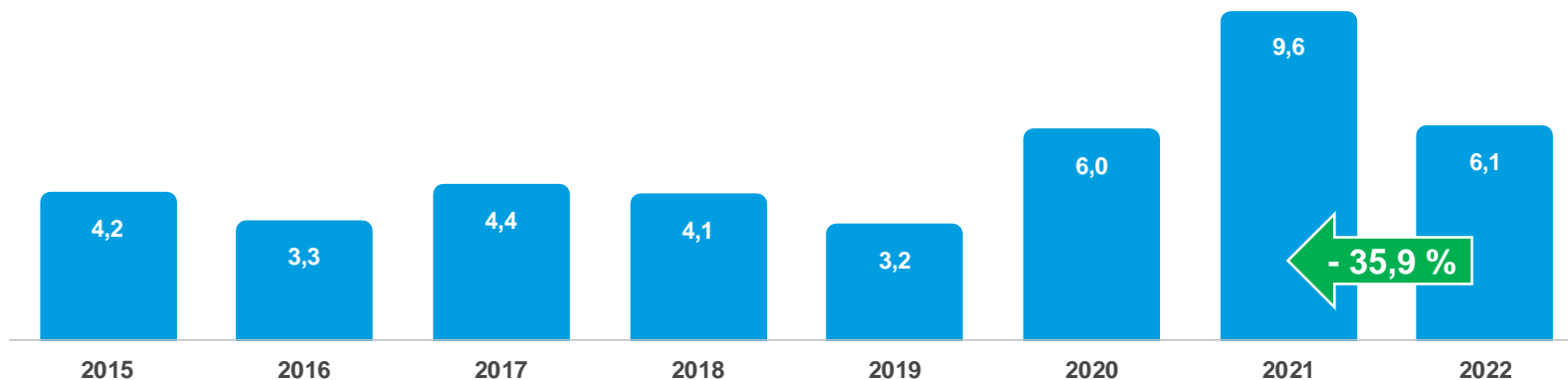
Métro - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 mai

Mois courant

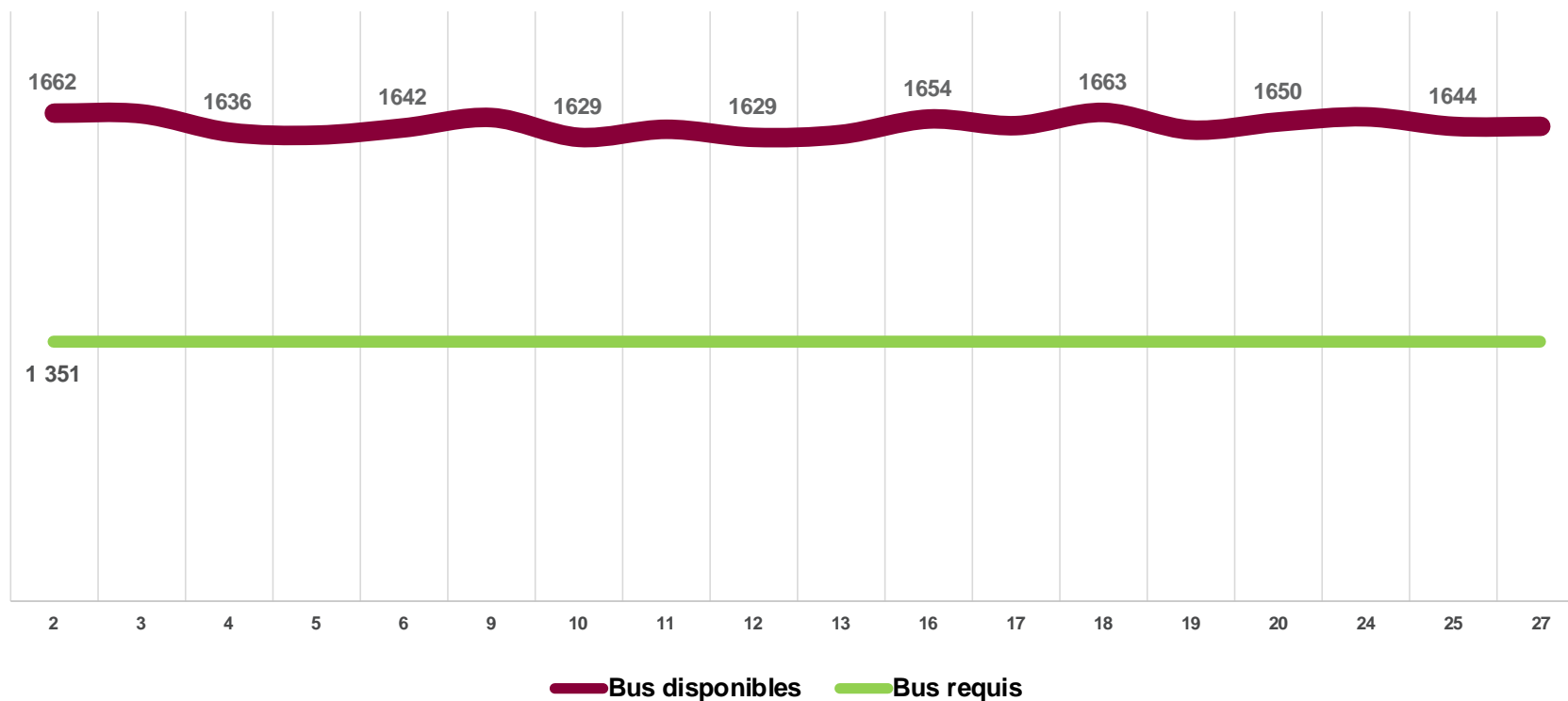
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	98,7% 5 minutes	94,2% 5 minutes	96,8% 5 minutes	94,2% 5 minutes
Orange	99,4% 5 minutes	94,6% 5 minutes	99,1% 5 minutes	92,8% 5 minutes
Jaune	99,6% 5 minutes	98,1% 10 minutes	98,6% 5 minutes	99,2% 10 minutes
Bleue	97,5% 5 minutes	98,5% 7 minutes	96,5% 5 minutes	99,8% 5 minutes
Cible	95,0%	90,0%	95,0%	90,0%

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 mai

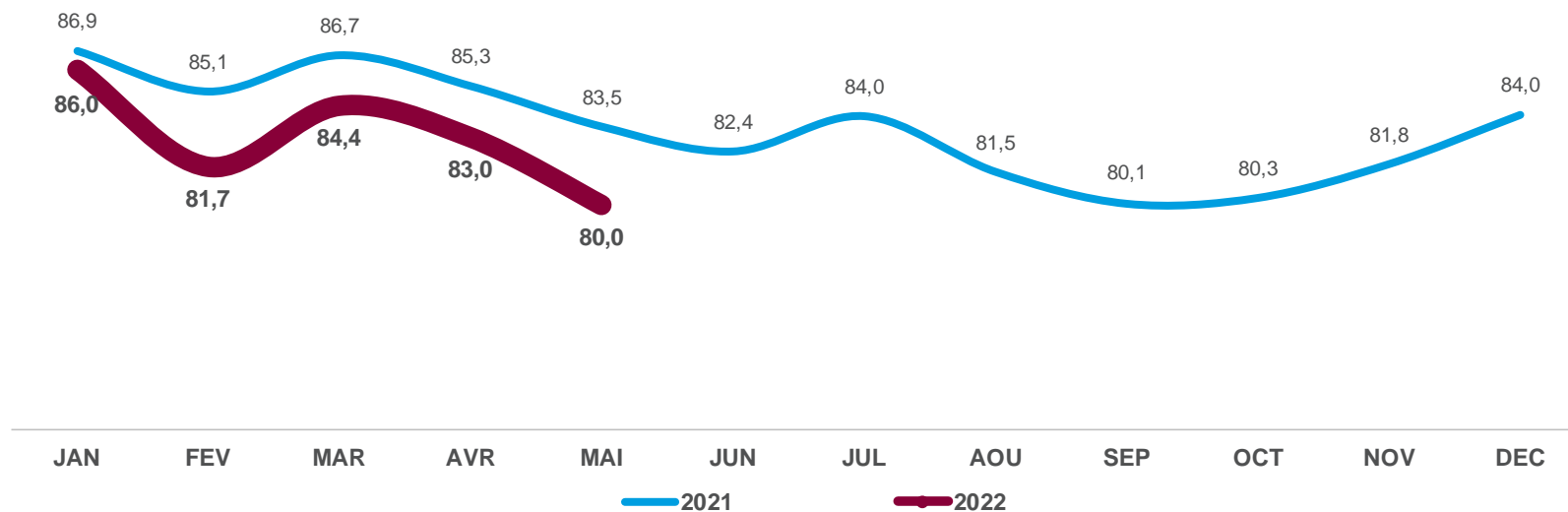
Pointe AM – jours ouvrables



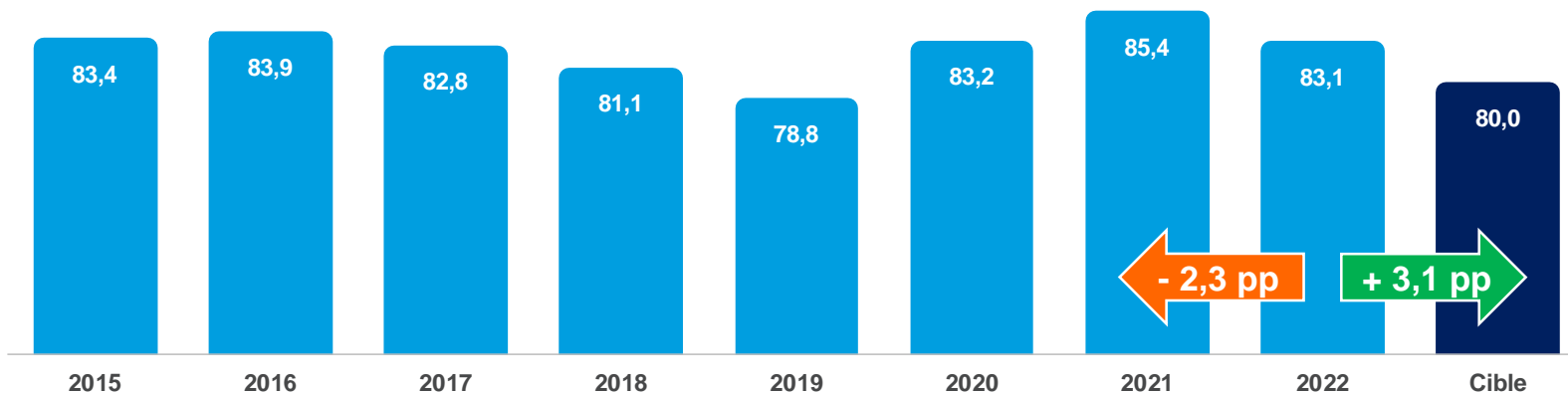
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 mai



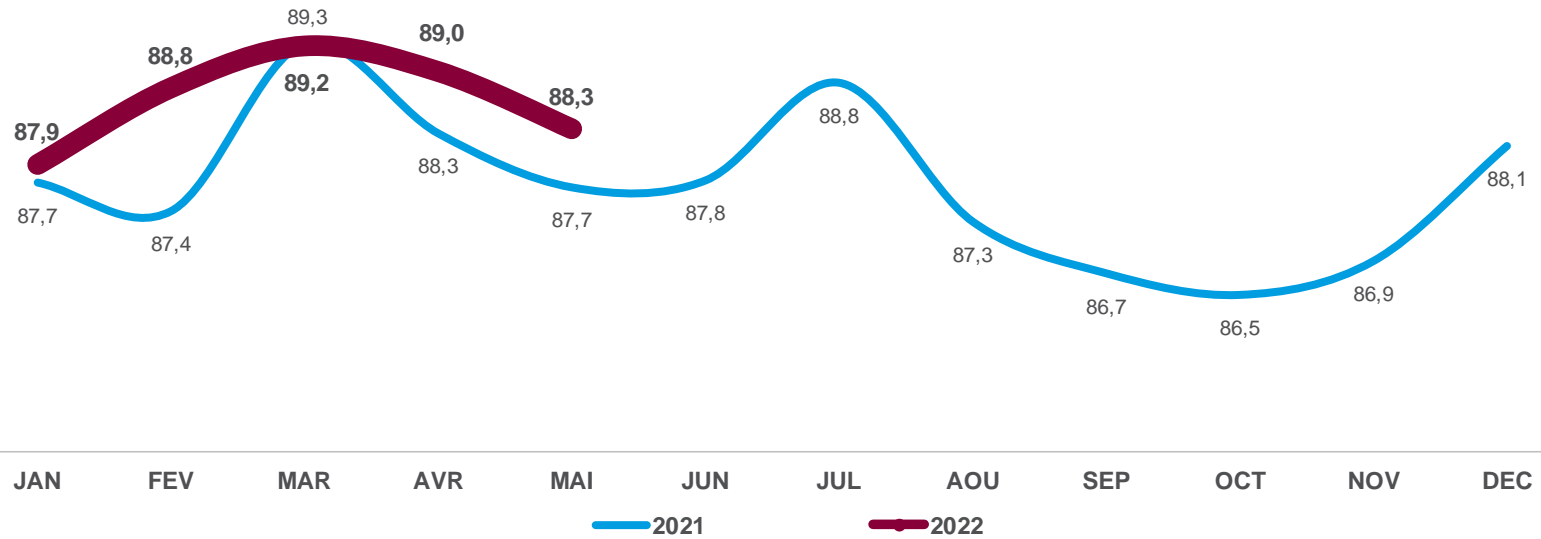
Résultats cumulatifs



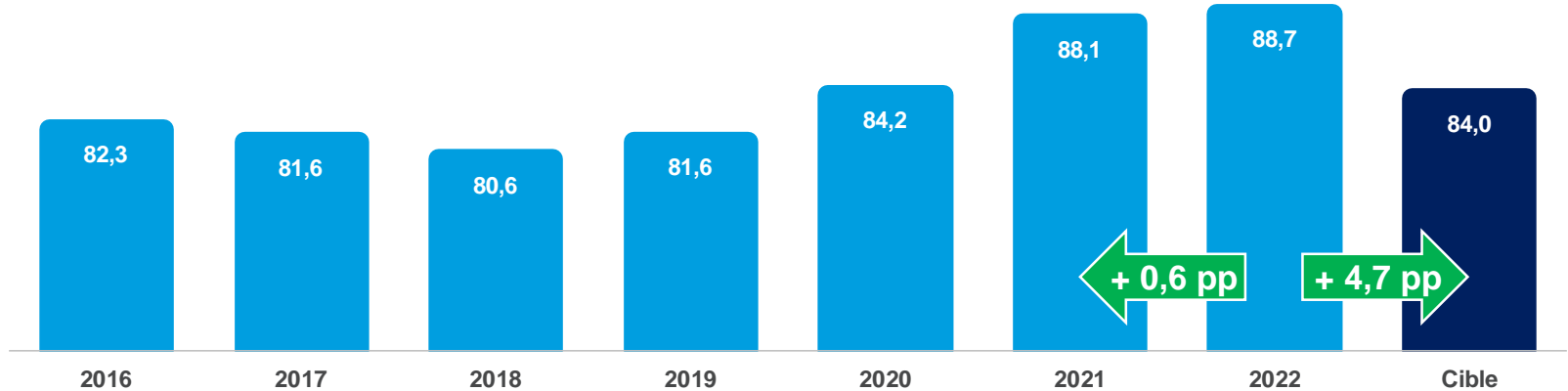
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs

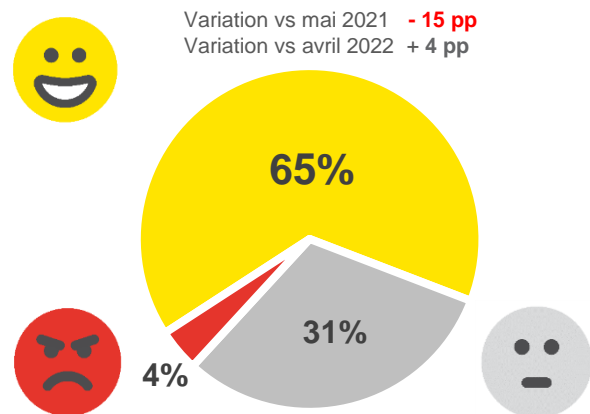


STM - Expérience client globale

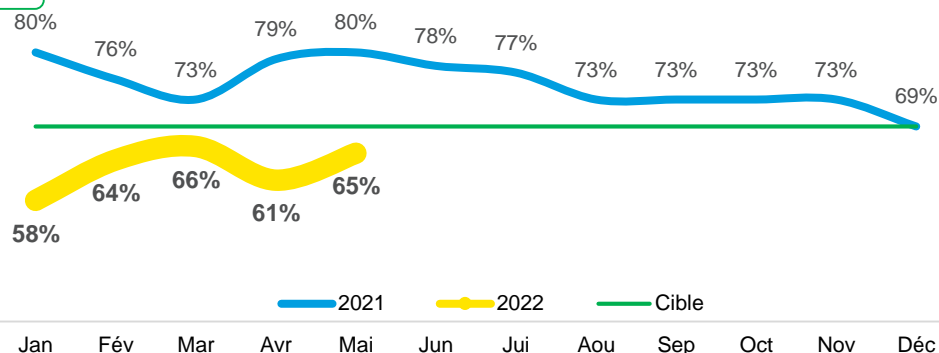
En %

Résultats au 31 mai

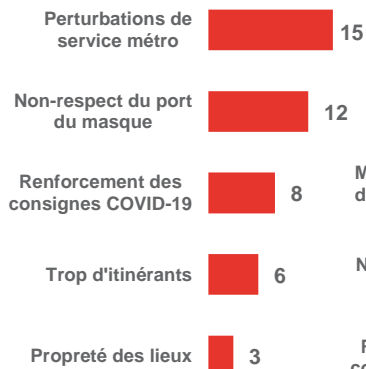
Le résultat de l'expérience client globale (65%) tend à remonter légèrement par rapport au mois dernier, mais reste toujours en dessous de la cible annuelle (69%). Ce revirement semble avoir été possible grâce notamment à une évolution en croissance des indicateurs bus et métro (voir les diapos suivantes). Avec le retour de l'achalandage, les suggestions d'amélioration des clients semblent revenir se concentrer sur les aspects opérationnels, que ça soit au niveau de la ponctualité/fréquence ou niveau du confort. Effectivement, bien qu'encore présents, nous observons une certaine stabilité par rapport aux suggestions touchant les mesures sanitaires liées à la pandémie.



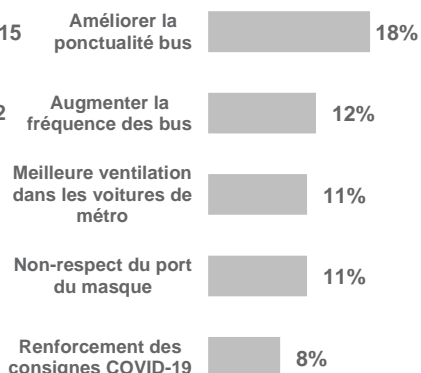
Cible : 69 %



RAISONS EXPÉRIENCE NÉGATIVE¹

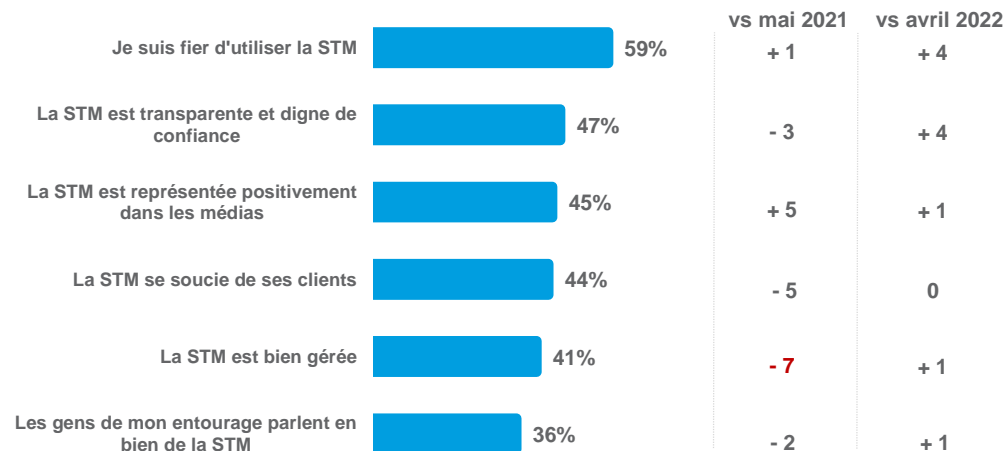


SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION



Note 1 : Petite taille échantillonnale, résultats à titre indicatif seulement.

PERCEPTIONS GLOBALES DE LA STM (8+/10)



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

Bus - Expérience client

En %

Résultats au 31 mai

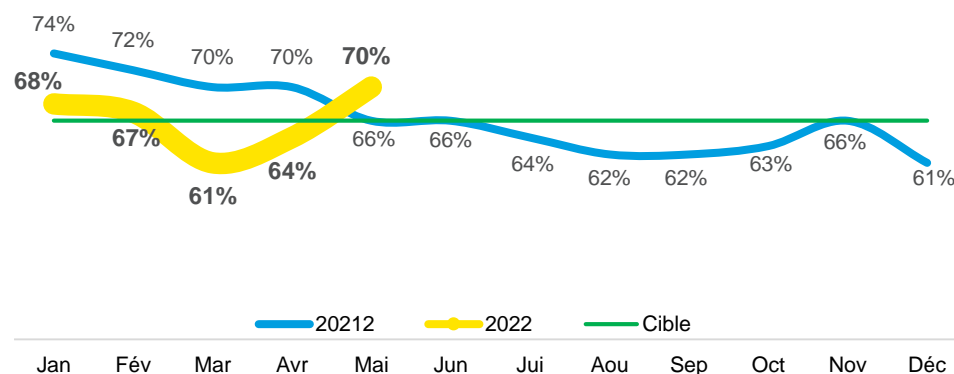
Le résultat de l'expérience client bus (70%) dépasse le niveau de la cible annuelle (66%) et il est en croissance pour un deuxième mois de suite (+6pp). Plusieurs indicateurs connaissent une évolution positive, notamment au niveau du sentiment de sécurité. La ponctualité des bus et l'entassement restent les principales raisons d'insatisfaction dans un contexte de croissance (+2% en mai vs avril) de l'achalandage bus (66% du volume pré-pandémique).

70 %

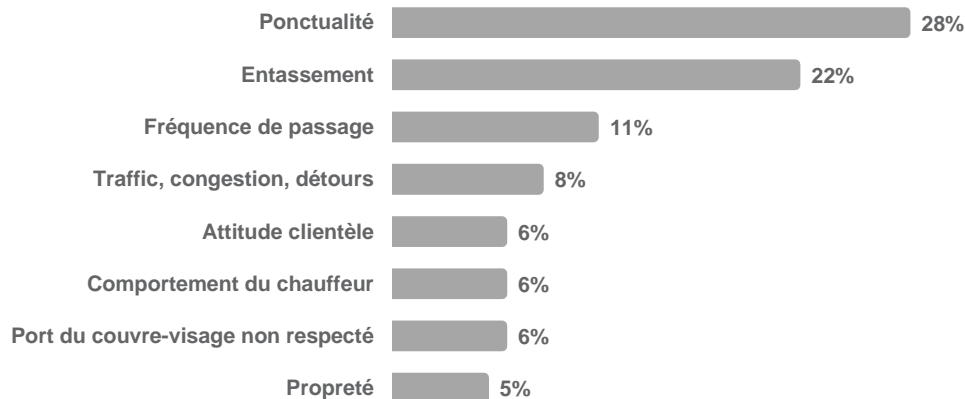
Cible : 66 %

Variation vs mai 2021 + 4 pp

Variation vs avril 2022 + 6 pp



Raisons d'insatisfaction



Métro - Expérience client

En %

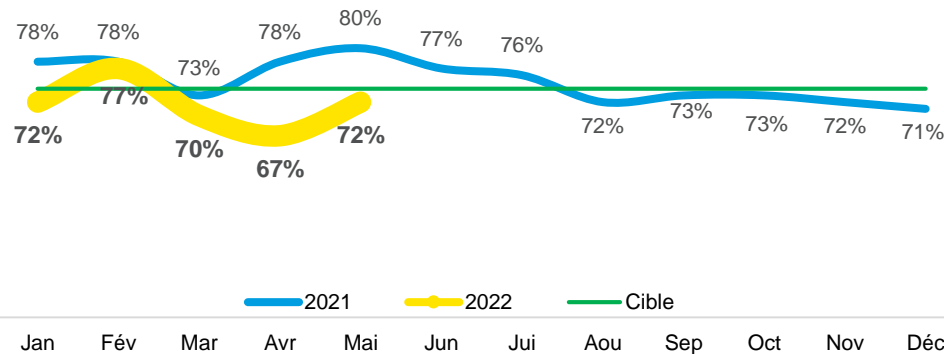
Résultats au 31 mai

Le résultat de l'expérience client métro (72%) est en revirement positif (+5pp) et il est tout juste en dessous de la cible annuelle (74%). La majorité des indicateurs connaissent des revirements à des niveaux déjà observés par le passé, sauf en ce qui concerne l'attitude/courtoisie des agents de station qui est à baisse. Malgré une diminution des interruptions de service observée sur le terrain, les perturbations et la fréquence de passage restent les principales raisons d'insatisfaction de la clientèle métro.

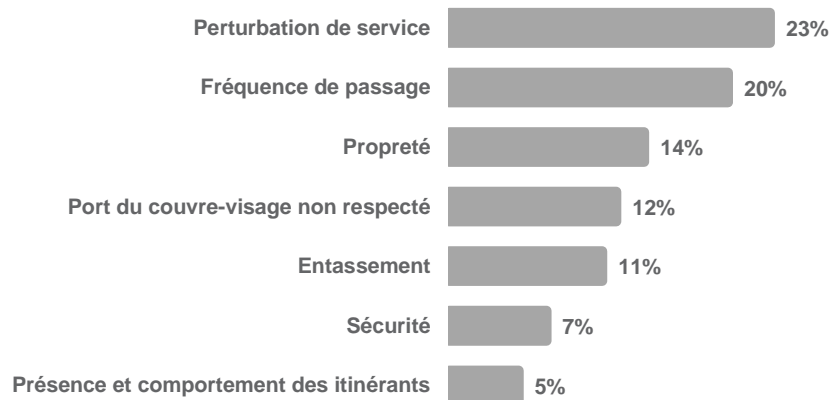
72 %

Cible : 74 %

Variation vs mai 2021 - 8 pp
Variation vs avril 2022 + 5 pp



Raisons d'insatisfaction



Transport adapté - Expérience client

En %

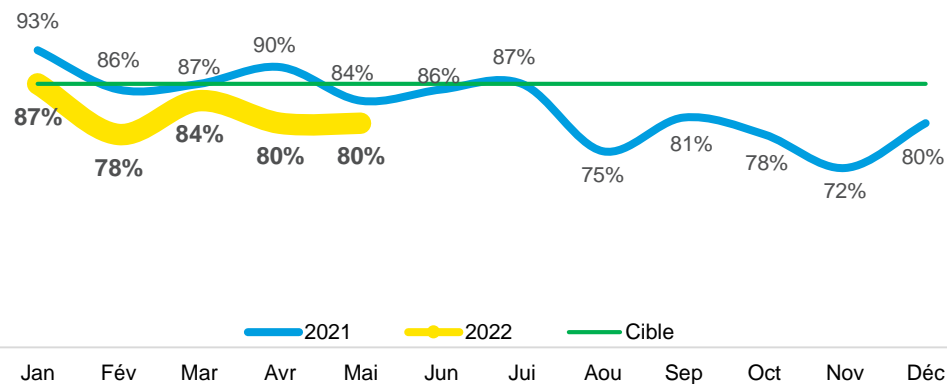
Résultats au 31 mai

L'expérience client TA est stable et elle se trouve toujours en dessous de la cible annuelle (87%). La satisfaction par rapport aux dimensions mesurées est généralement constante, sauf pour les heures d'ouverture du centre d'appel et le temps d'attente en ligne pour parler à un employé conséquence directe à la croissance d'achalandage observée en mai (+4% vs avril, 66% du volume pré-pandémique).

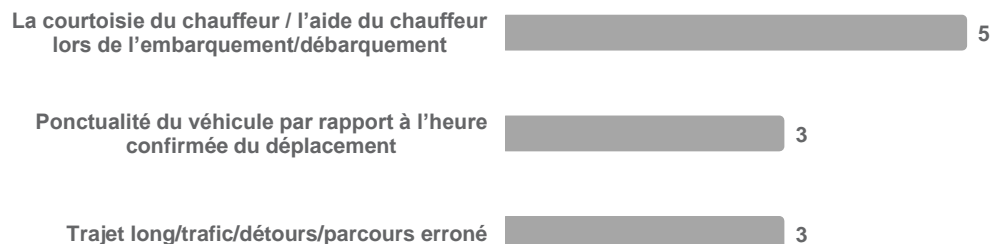
80 %

Cible : 87 %

Variation vs mai 2021 - 4 pp
Variation vs avril 2022 0 pp



Raisons d'insatisfaction¹

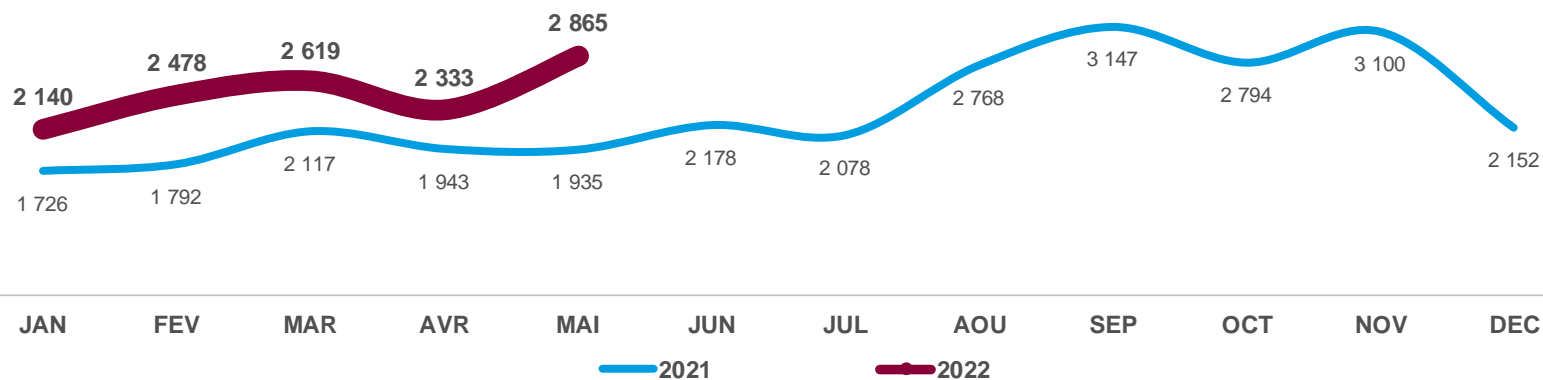


Note 1 : En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

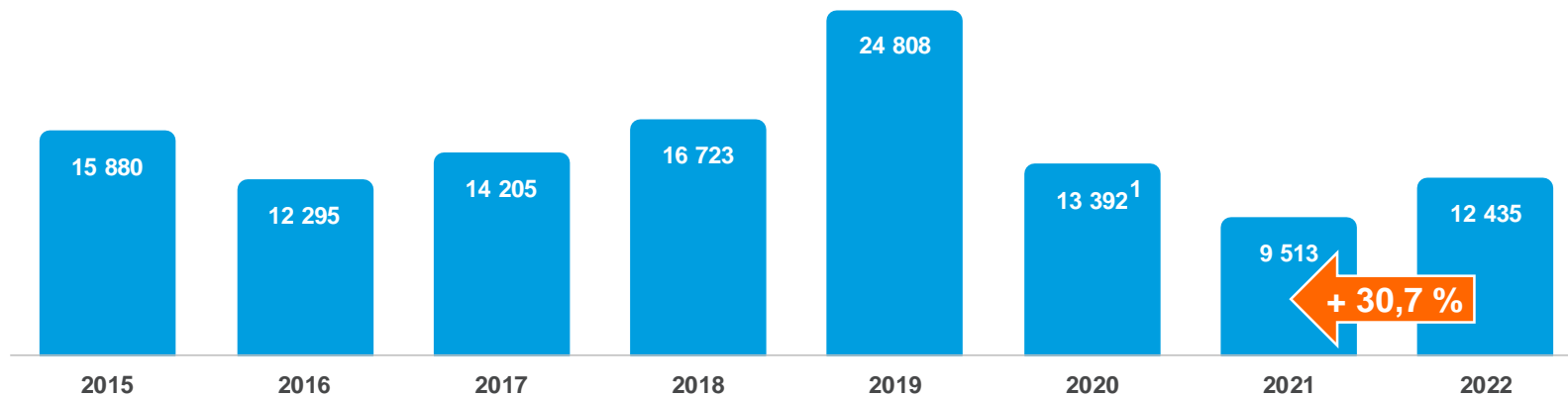
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs

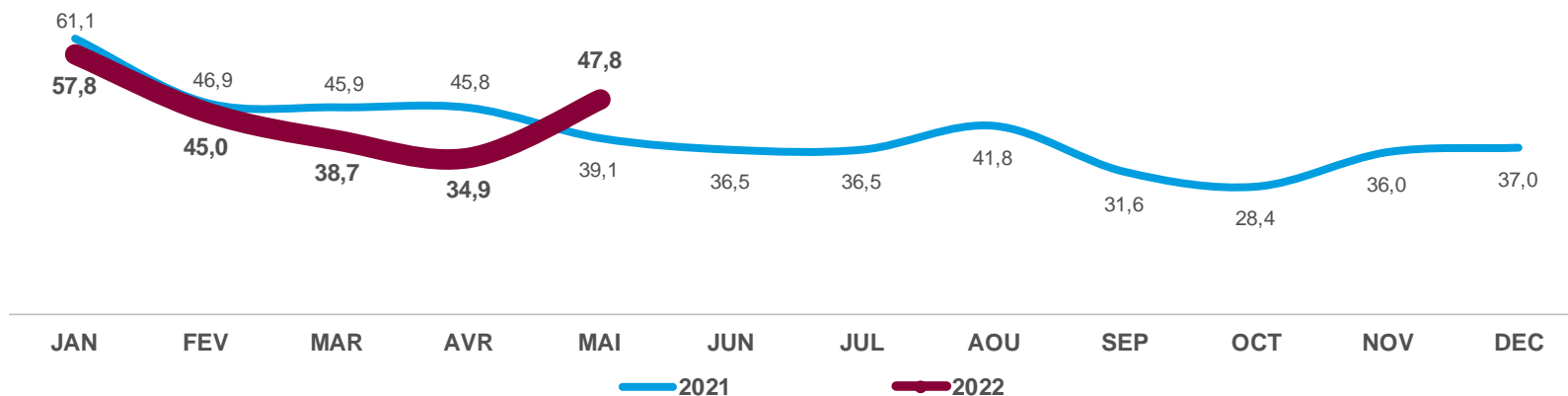


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

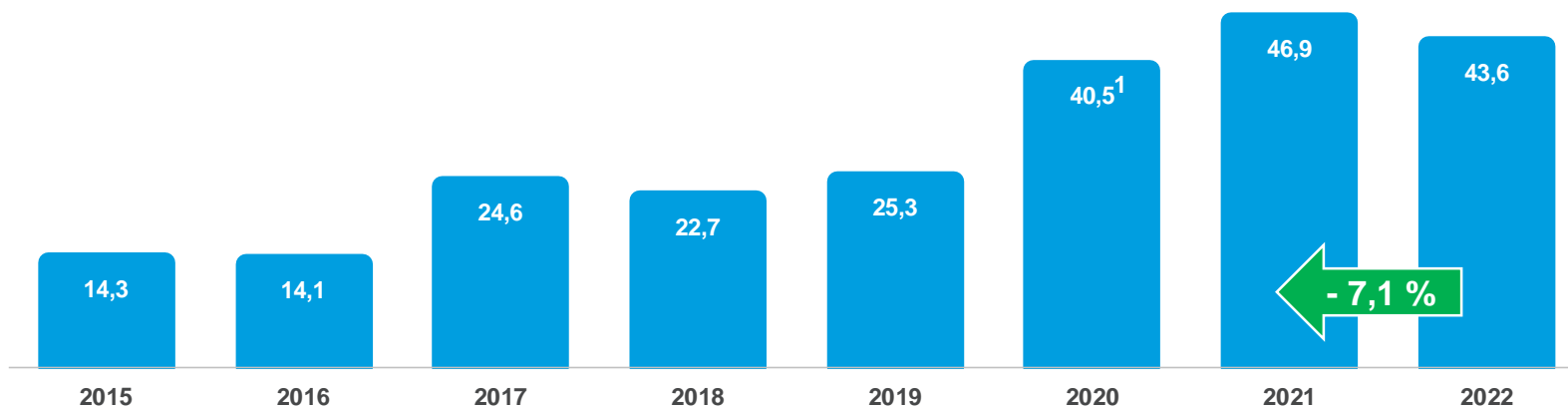
Métro - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs

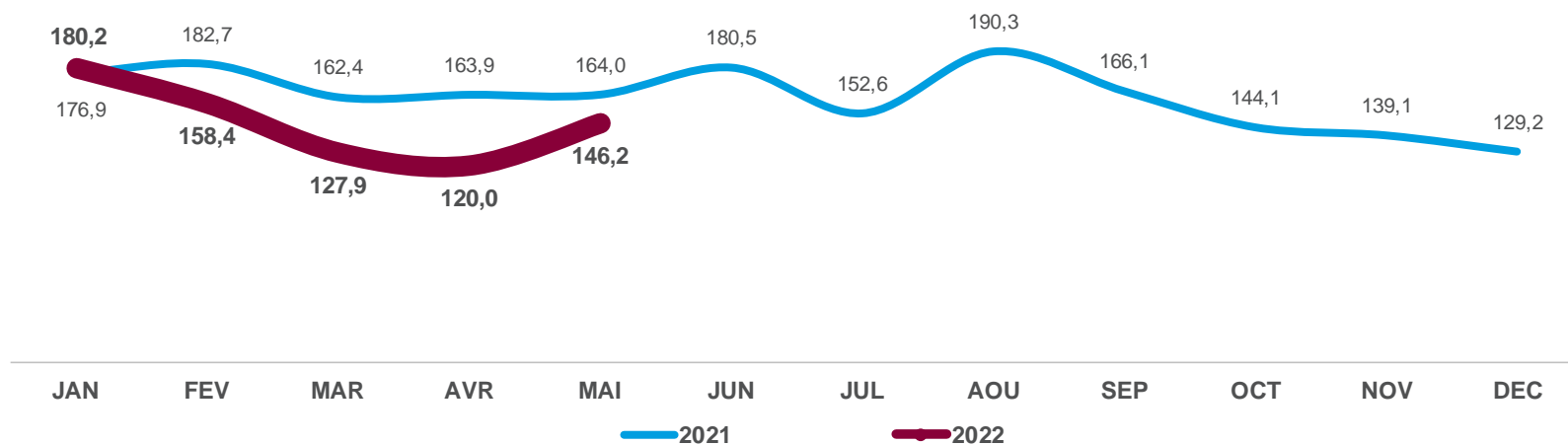


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

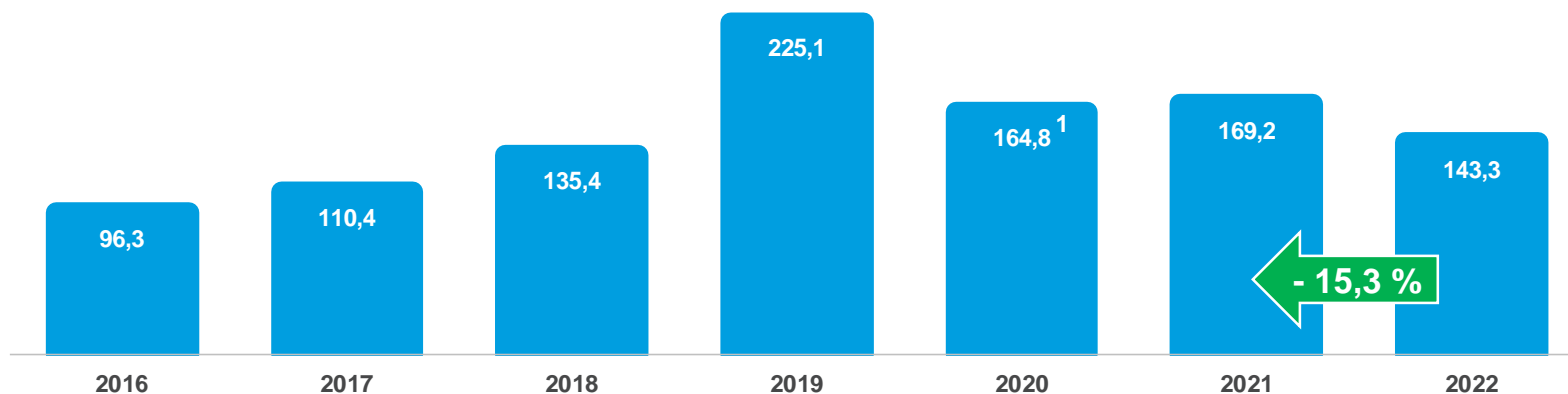
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs

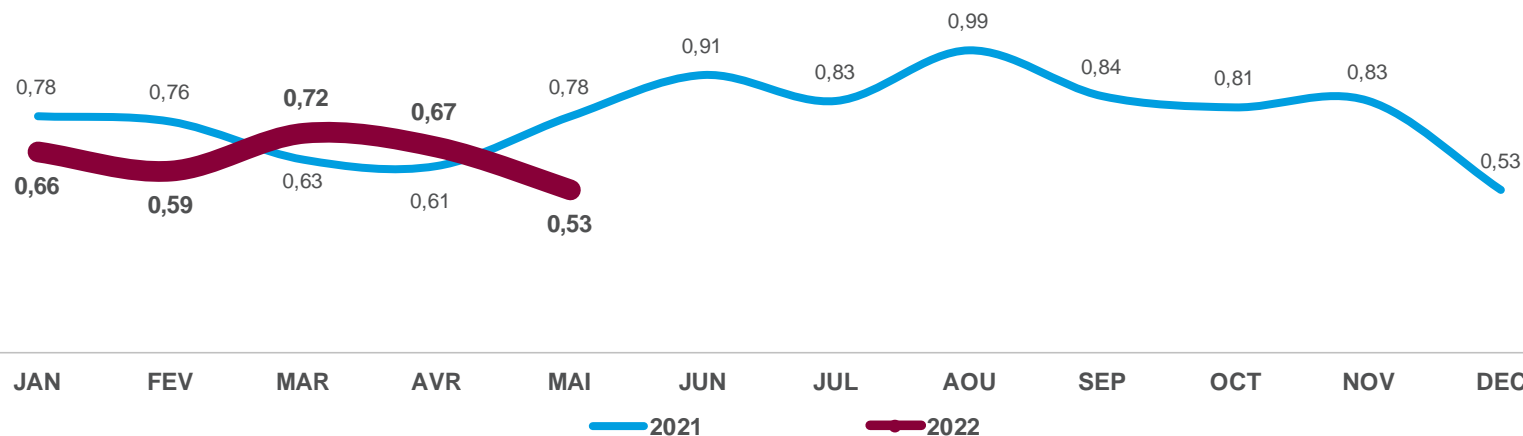


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

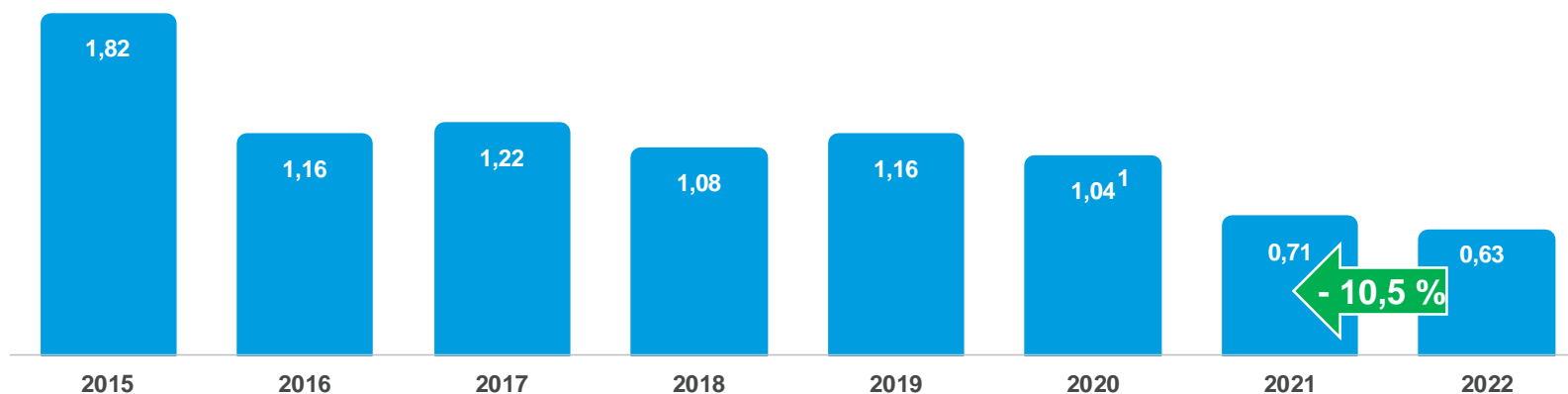
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs

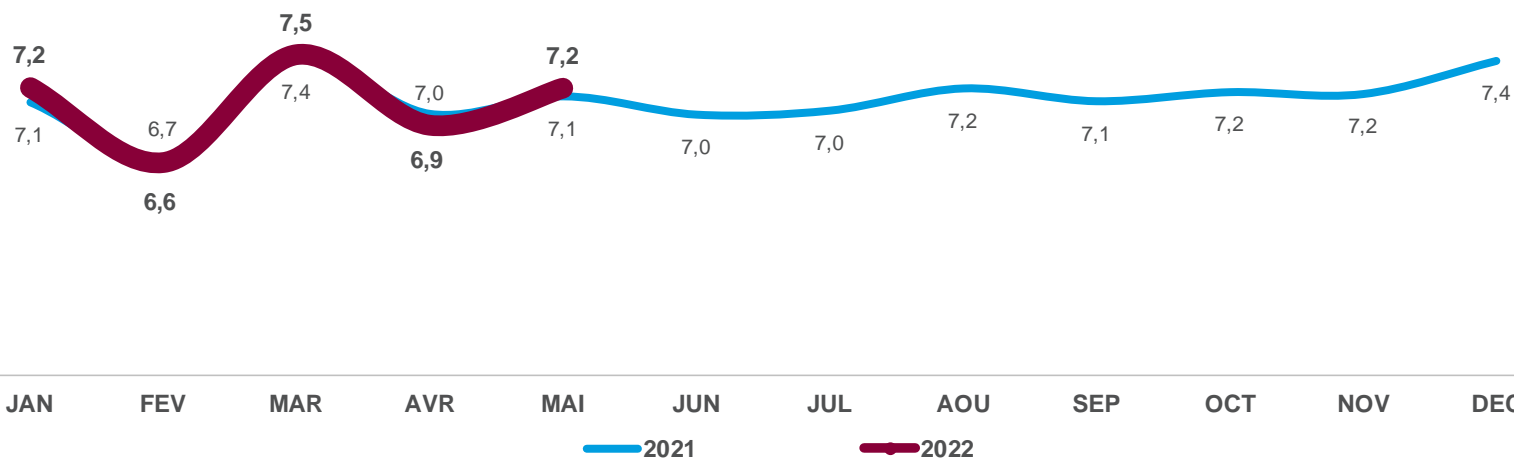


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

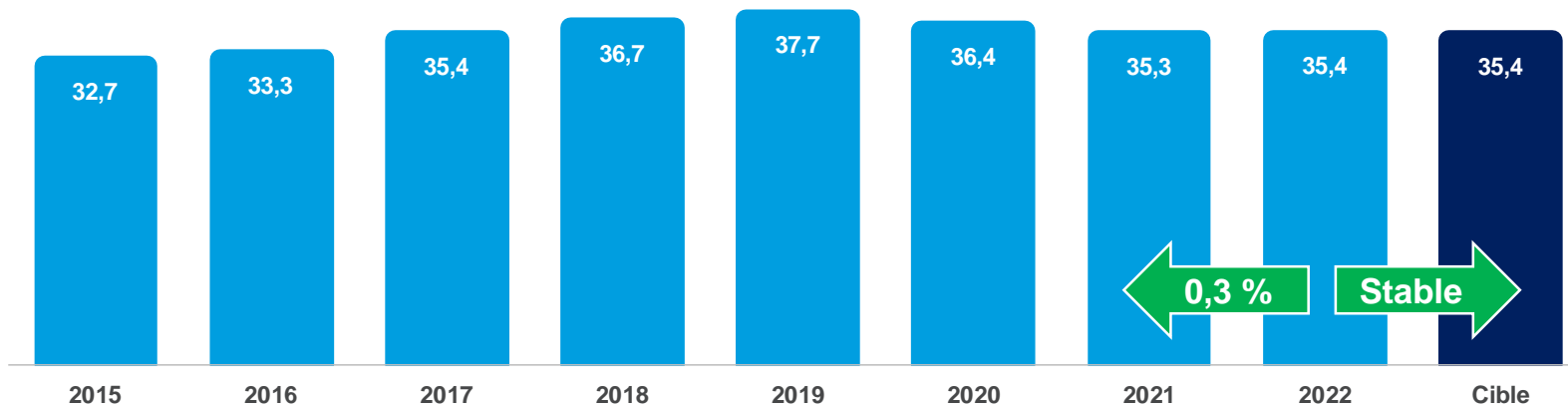
Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 mai



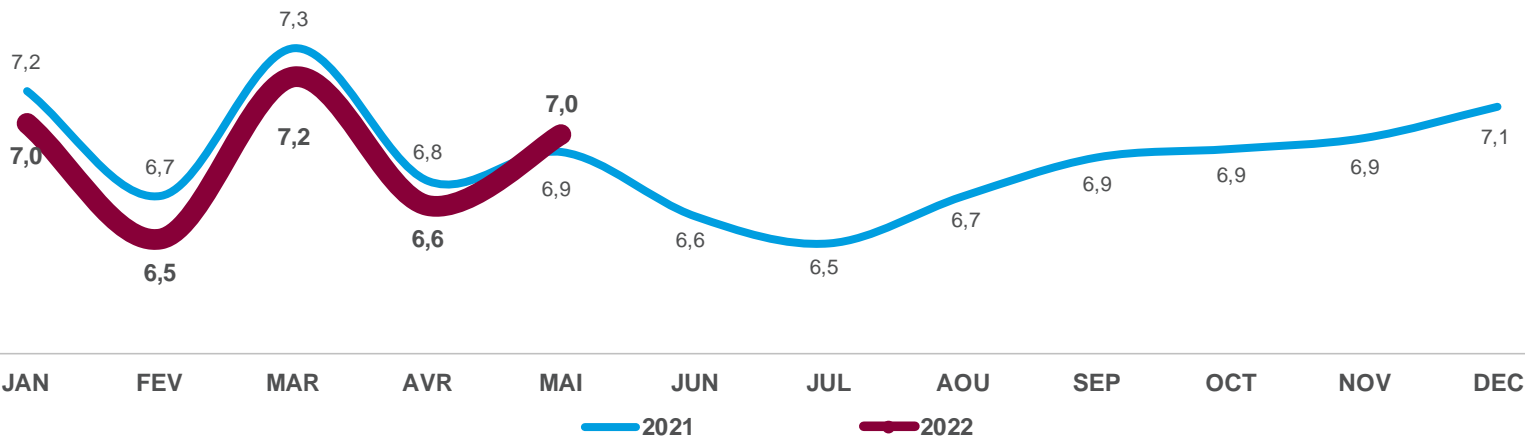
Résultats cumulatifs



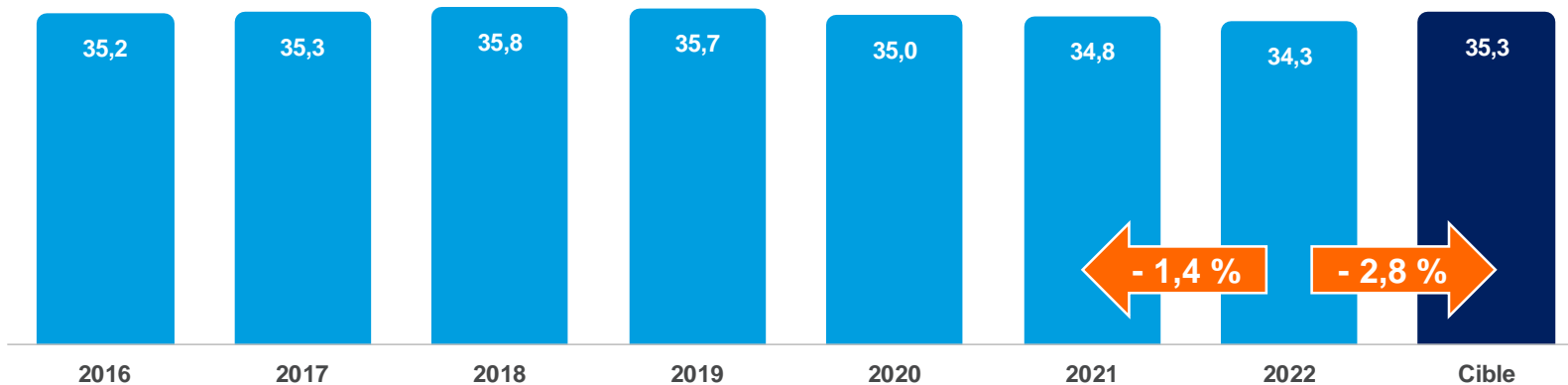
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 mai



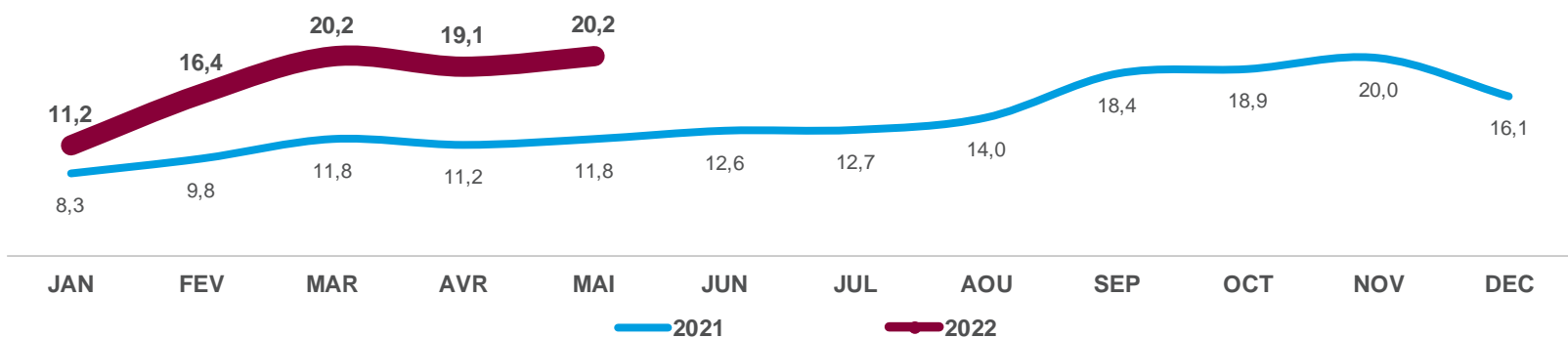
Résultats cumulatifs



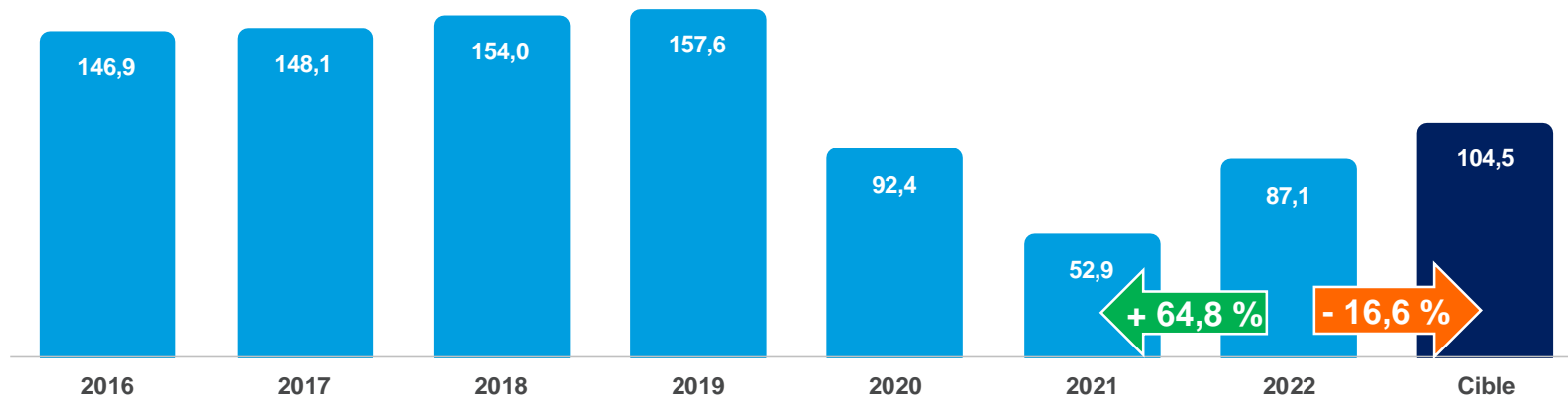
Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs

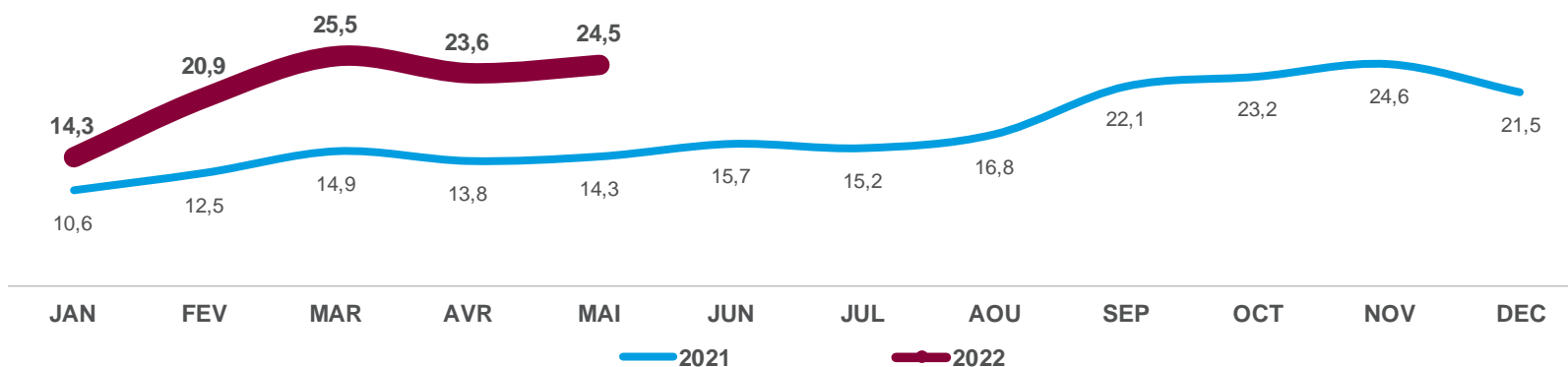


Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

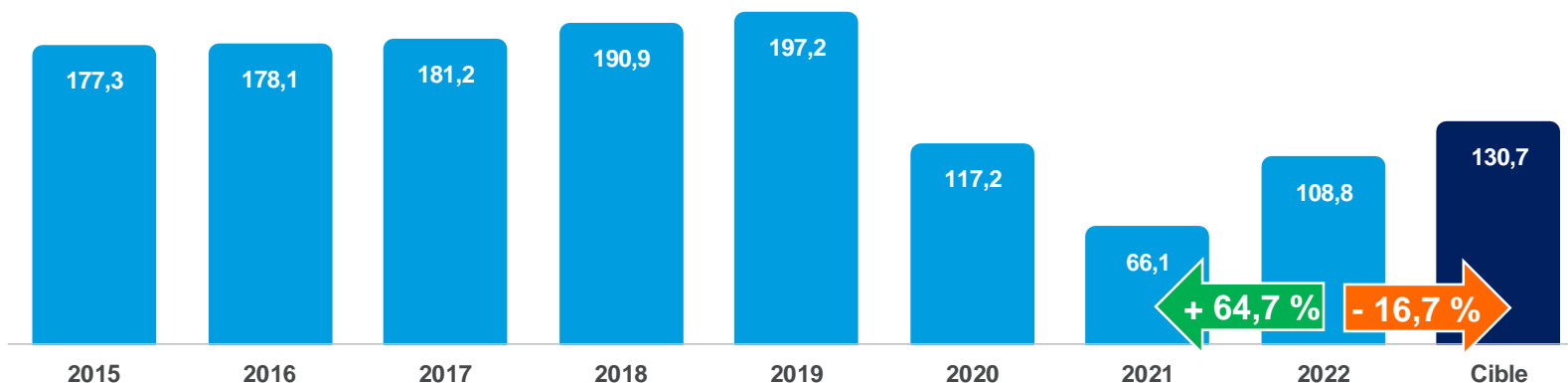
Achalandage STM basé sur la vente

En millions de déplacements

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs



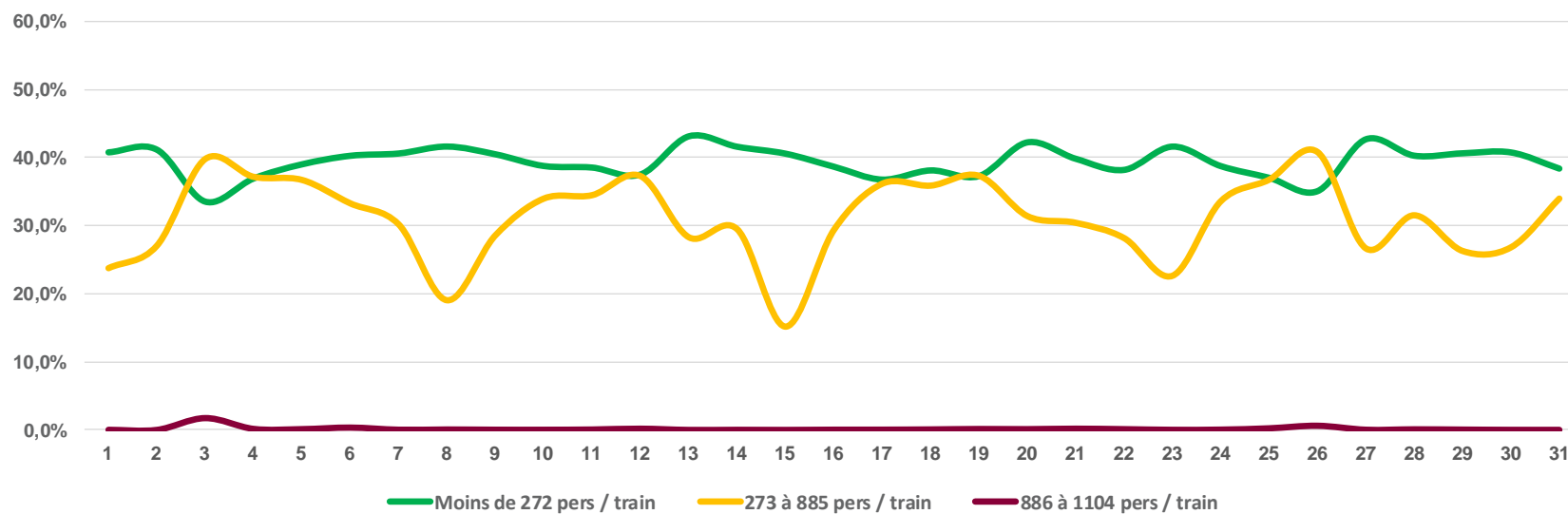
Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

Méto – Niveau d'entassement

En %

Résultats au 31 mai

Ligne Orange - Mois courant

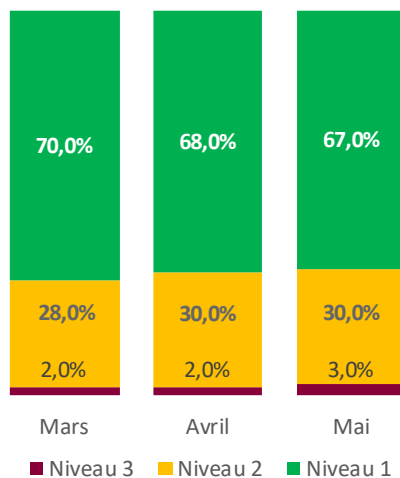
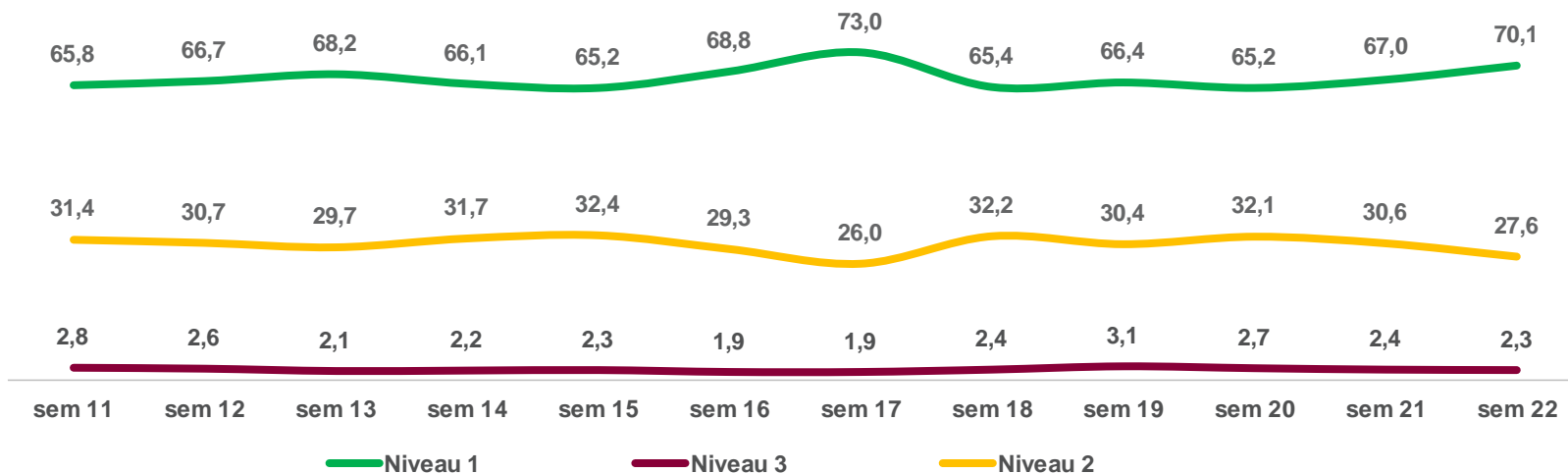


Bus – Niveau d’entassement

En %

Résultats au 31 mai

Heure de pointe
mars à mai 2022



➤ Niveaux de service

➤ Niveau 1

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

➤ Niveau 2

- Bus réguliers : entre 20 et 55 passagers
- Bus articulés: entre 48 et 78 passagers

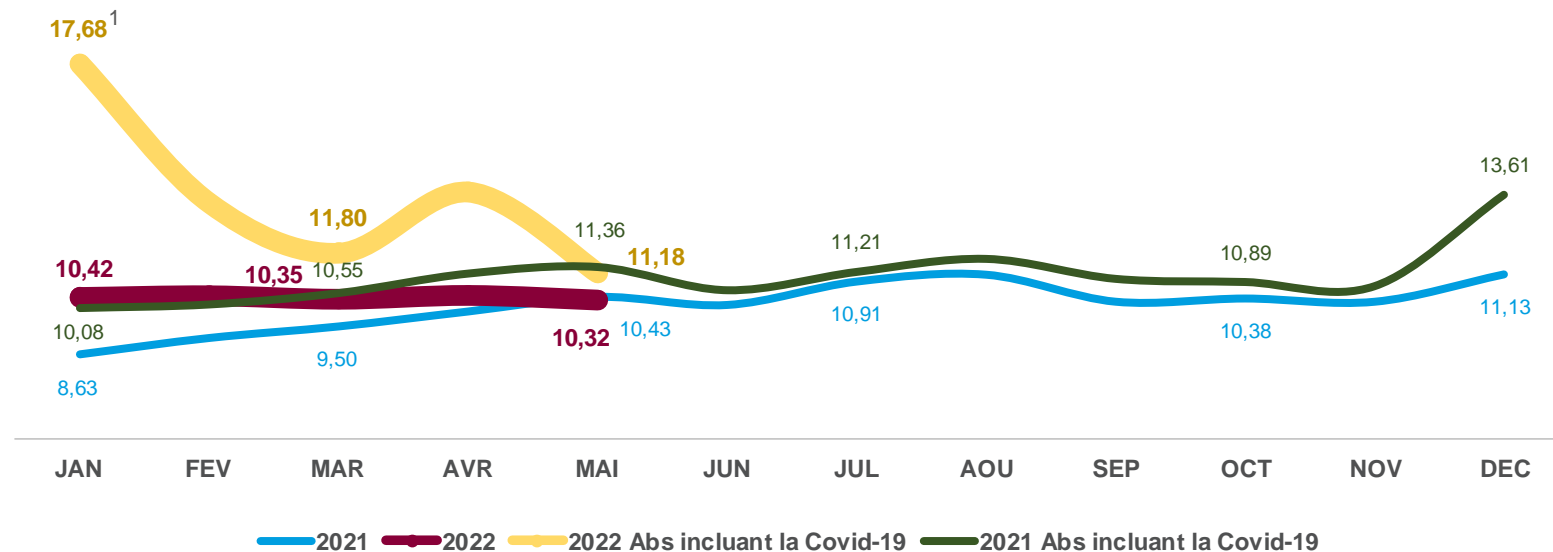
➤ Niveau 3

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

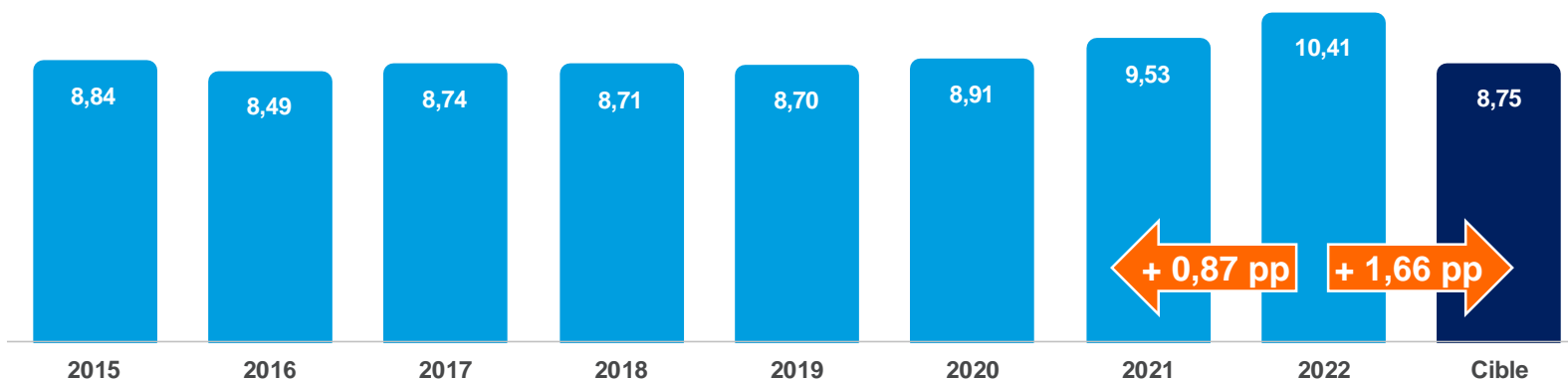
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 mai



Résultats cumulatifs (global excluant la Covid-19)



Note 1: Effet de la 5^e vague sur les heures de non-présence, comme l'isolement en raison d'un cas positif dans la famille.

Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 31 mai

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	660,4	640,9	(19,5)
Dépenses	660,4	642,9	17,5
Excédent	-	(2,0)	(2,0)

	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	356,3	458,1	77,8 %