

STM

Principaux indicateurs et résultats au 31 mars 2023

Présentation au CA
3 mai 2023

Sommaire exécutif

Plan de transition et relance 2023 - Suivi mensuel au 31 mars 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)	%	99,8	99,9	100,2
	Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,5	99,4	99,4
	Bus - Taux de livraison du budget	%	95,5	99,4	97,3
	TA - Taux de livraison du service	%	105,6	100,0	105,3
	Métro - Incidents de 5 minutes + par million de km	%	14,9	10,4	10,7
	Bus - Taux de ponctualité	%	80,4	80,0	84,1
	Bus - Avances sur horaire	%	2,4	3,5	3,0
	Bus - Taux d'immobiles	%	17,7	18,0	15,0
Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité	Expérience client globale (mois courant)	%	57	69	66
	Métro - Expérience client (mois courant)	%	67	75	70
	Bus - Expérience client (mois courant)	%	61	67	61
	TA - Expérience client (mois courant)	%	83	84	84
	Achalandage basé sur la validation (en millions)	Nb	69,7	69,6	47,8
	TA - Déplacements (en millions)	Nb	0,887	0,815	0,629
Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle	Stations accessibles par ascenseurs	Nb	26	28	25

Sommaire exécutif (suite)

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

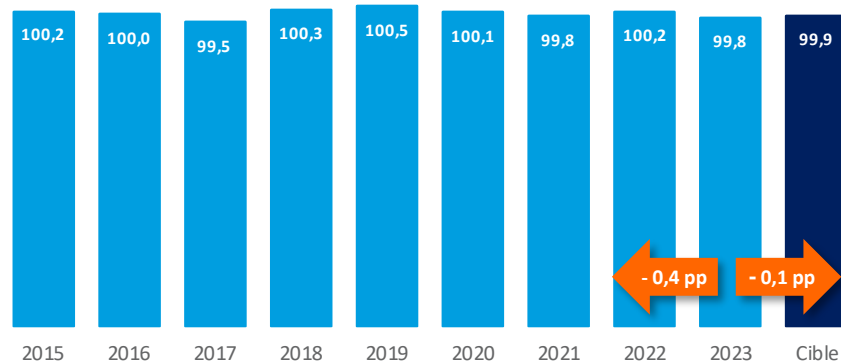
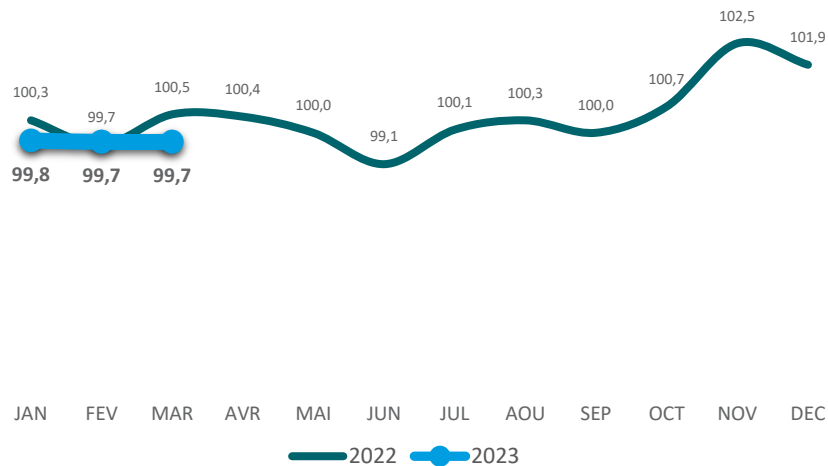
Objectifs du PTR	Indicateurs	Unité	Réel 2023	Cible 2023	Réel 2022
Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	%	87,0	85,0	70,4
				●	●
Renouveler l'organisation, améliorer l'efficience des processus et la productivité	Taux d'absentéisme	%	10,72	9,90	10,42
	Excédent (en millions)	\$	(3,1)	-	(1,2)
Maîtriser la gestion de l'entente de service	Méto - Coût complet d'exploitation par km totaux	\$	6,40	6,28	5,82
	Bus - Coût complet d'exploitation par heures totales	\$	174,80	174,56	166,40
	TA - Coût complet d'exploitation par déplacements	\$	27,42	31,38	22,68



Métro

Taux de livraison planifié (km)

En %

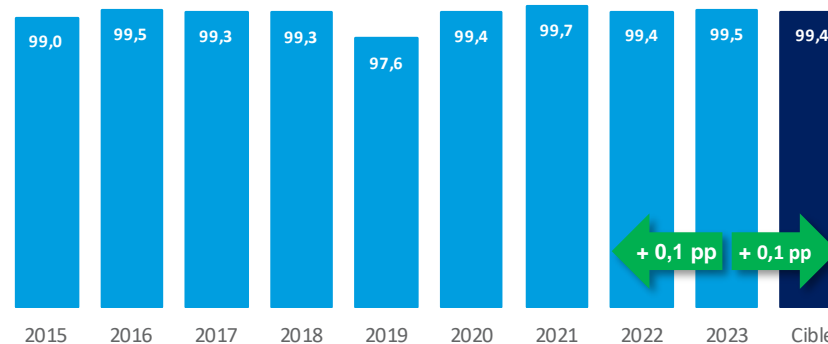
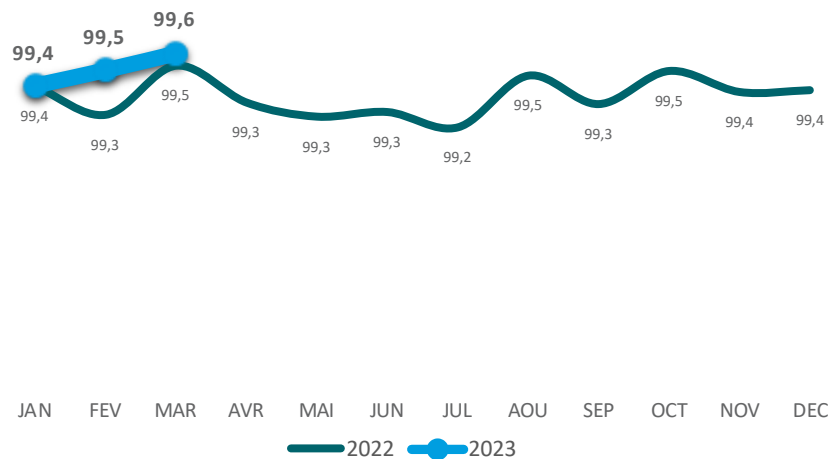




Bus

Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

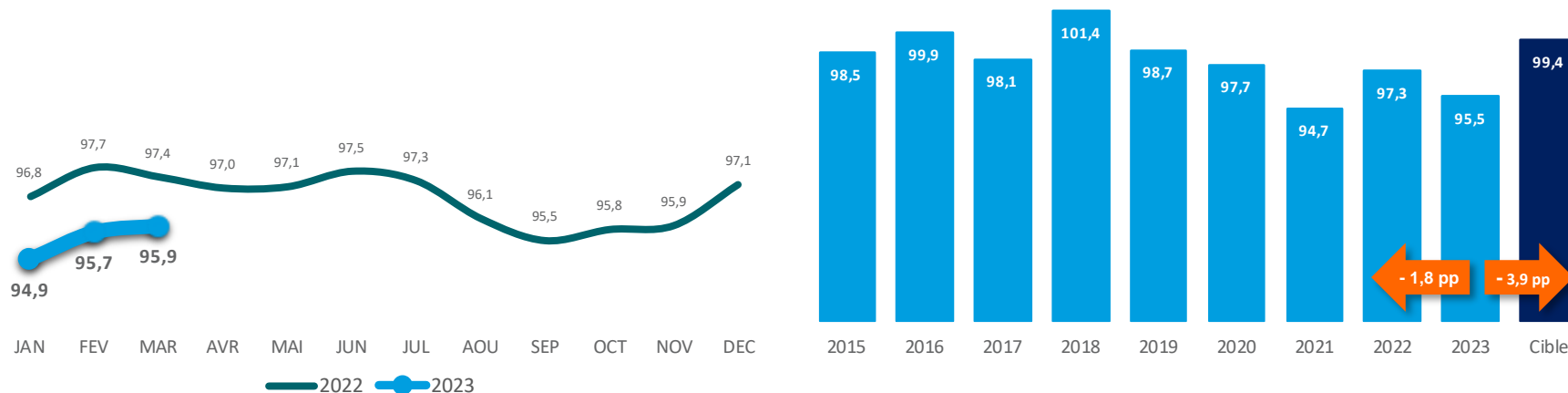




Bus

Taux de livraison budget km

En %

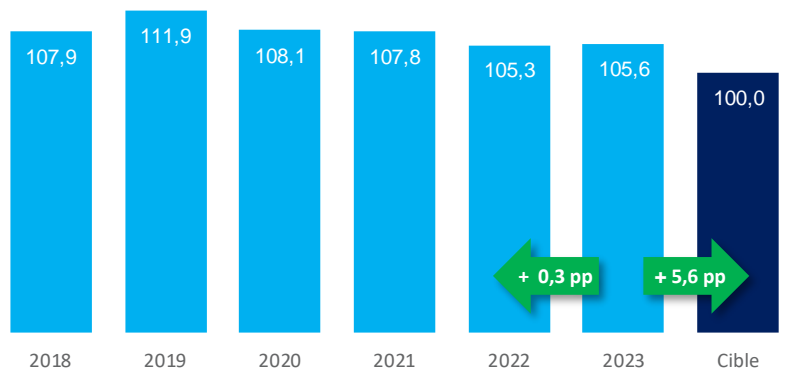
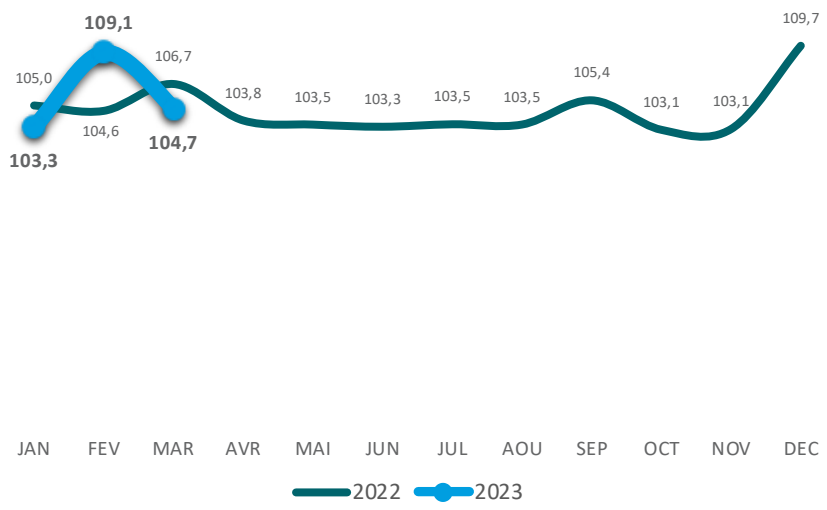


En vue d'arrimage et d'appariement avec la planification de la livraison de service, un ajustement rétroactif au 1^{er} janvier 2023 a été appliqué à la répartition mensuelle du kilométrage budgété.



Taux de livraison du service

En %

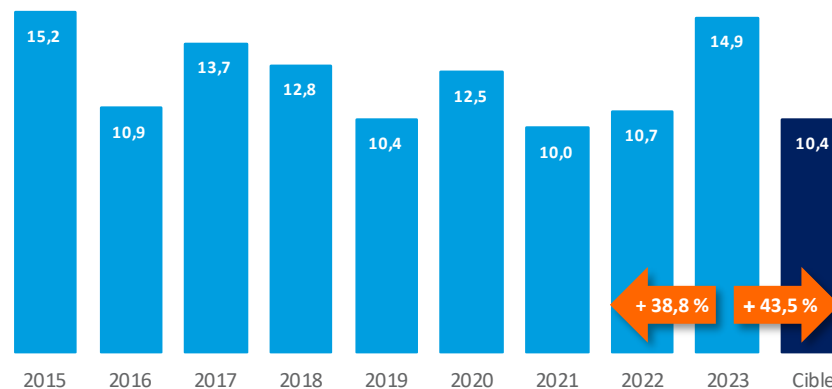
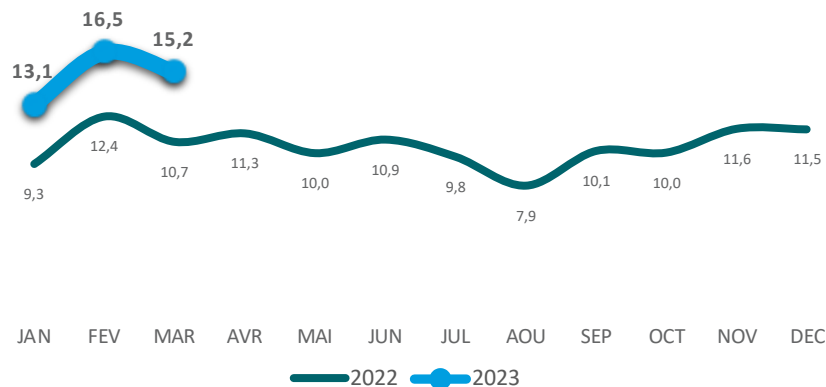




Métro

Incidents 5 minutes + par million de km

Nombre

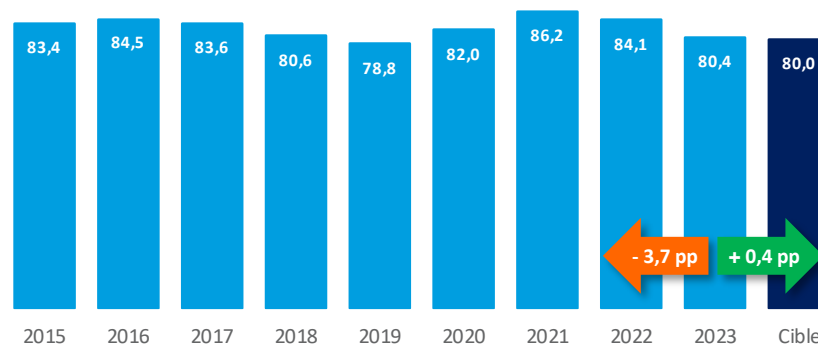
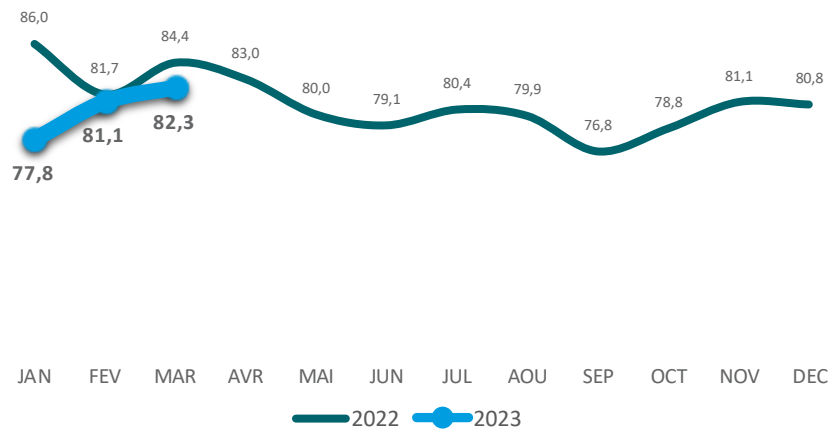




Bus

Taux de ponctualité

En %

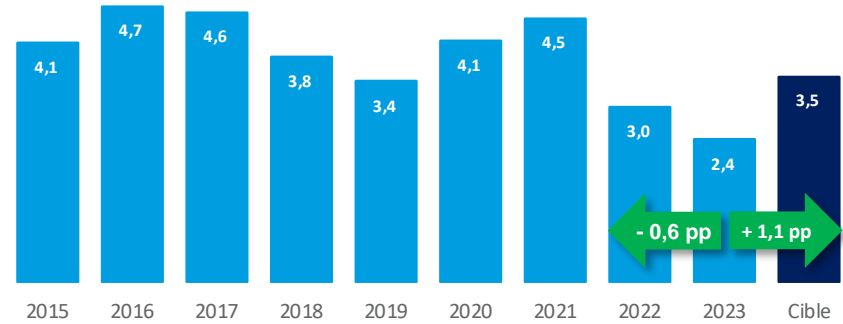
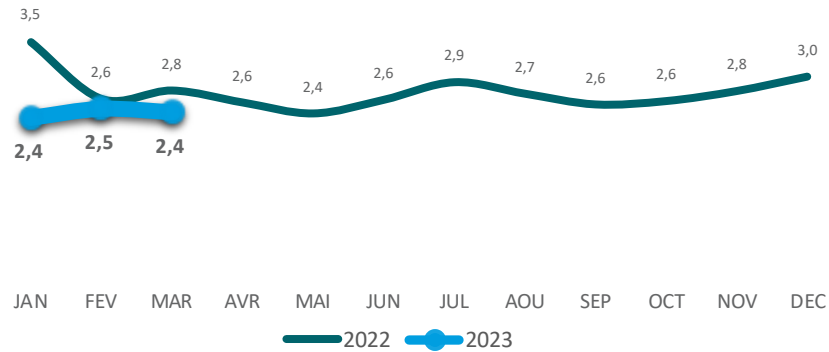




Bus

Avances sur horaire

En %

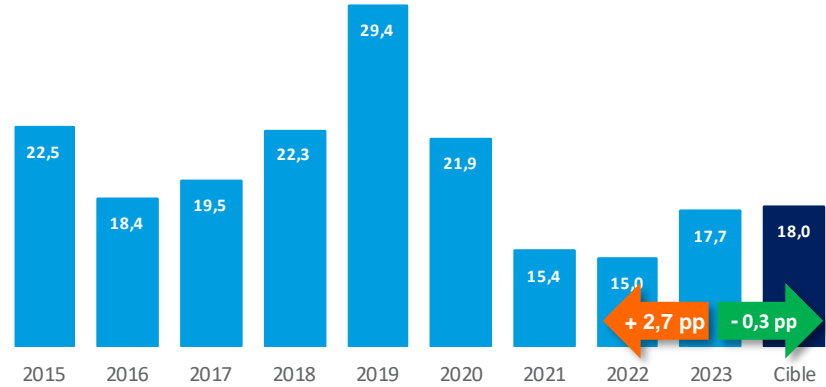
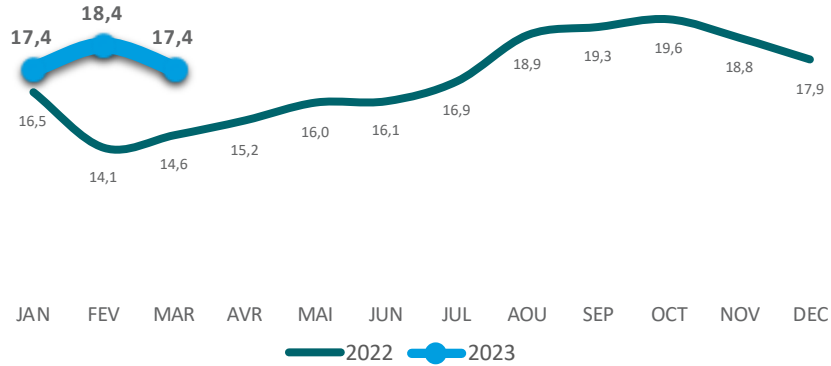




Bus

Taux d'immobiles

En %



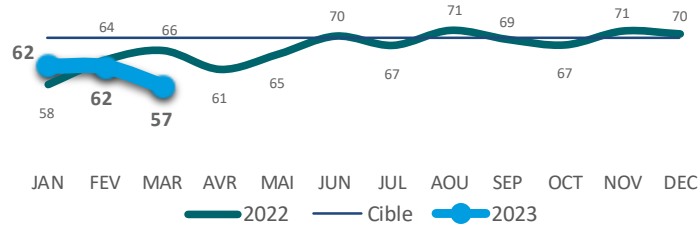
Expérience client

En %



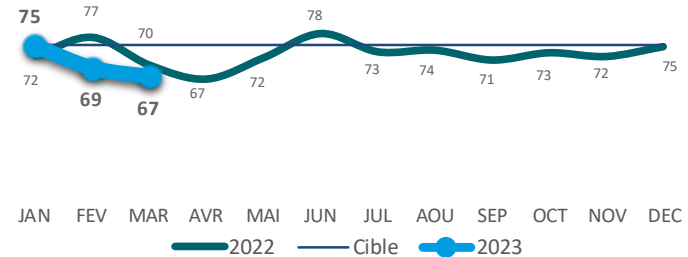
STM

Cible 69 %

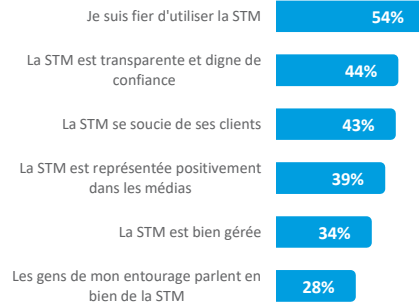


Métro

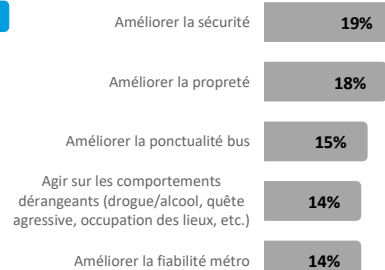
Cible 75 %



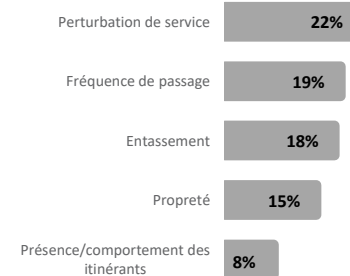
Perceptions globales de la STM



Suggestions d'amélioration



Raisons d'insatisfaction



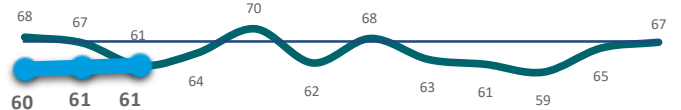
Expérience client (suite)

En %



Bus

Cible de 67 %



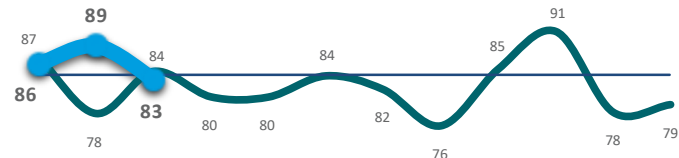
JAN FEV MAR AVR MAI JUN JUL AOU SEP OCT NOV DEC

— 2022 — Cible ● 2023



TA

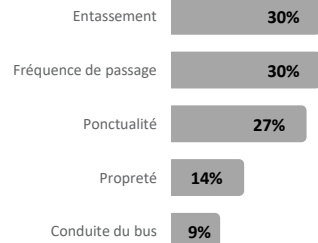
Cible de 84 %



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

— 2022 — Cible ● 2023

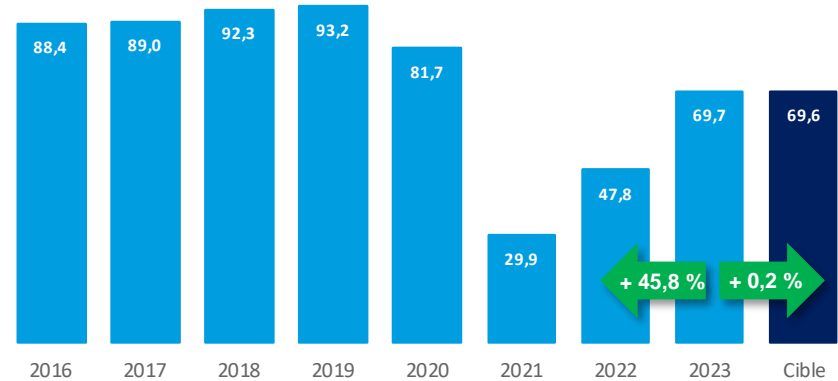
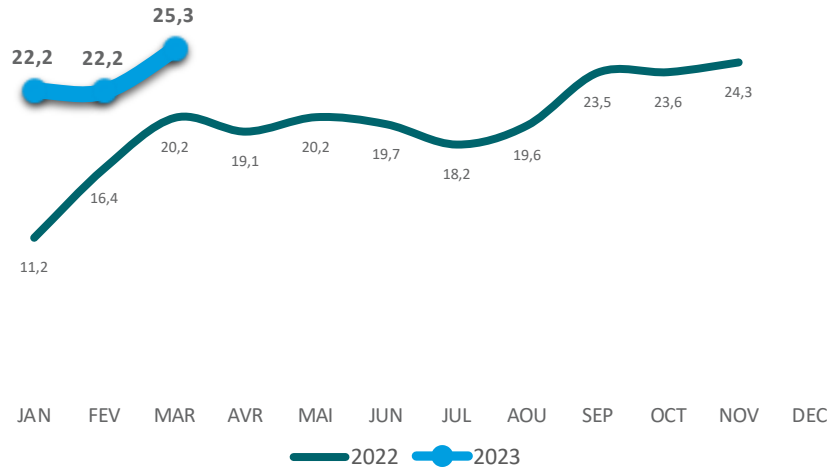
Raisons d'insatisfaction





Achalandage basé sur la validation

En millions

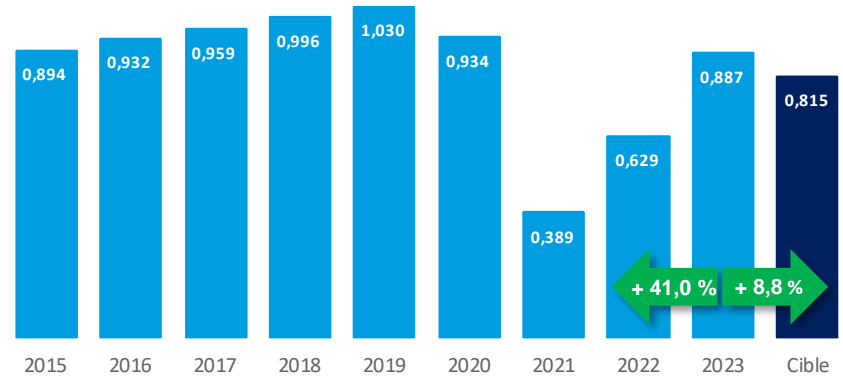
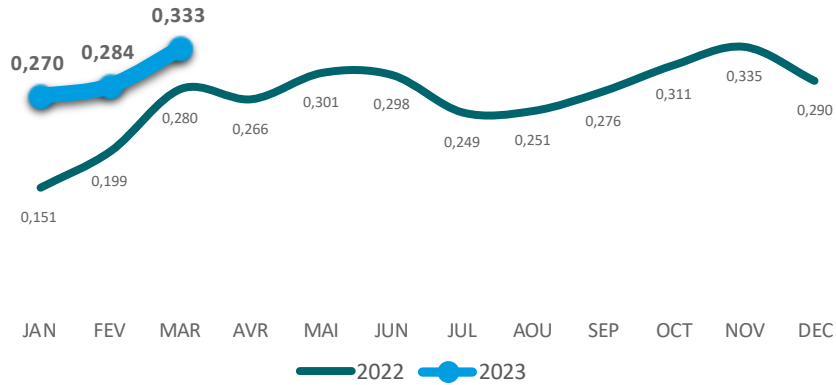


Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS).



Déplacements

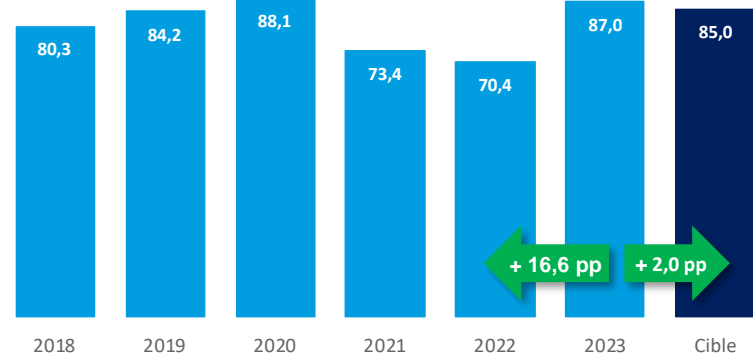
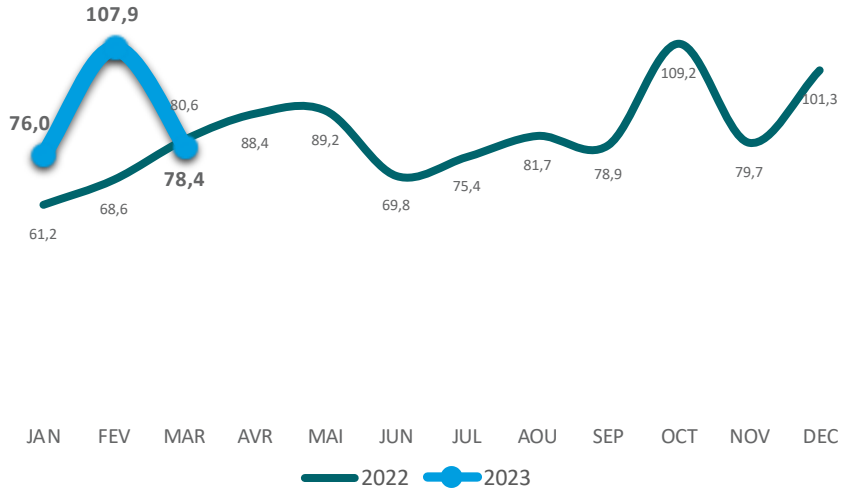
En millions





Taux de réalisation des projets

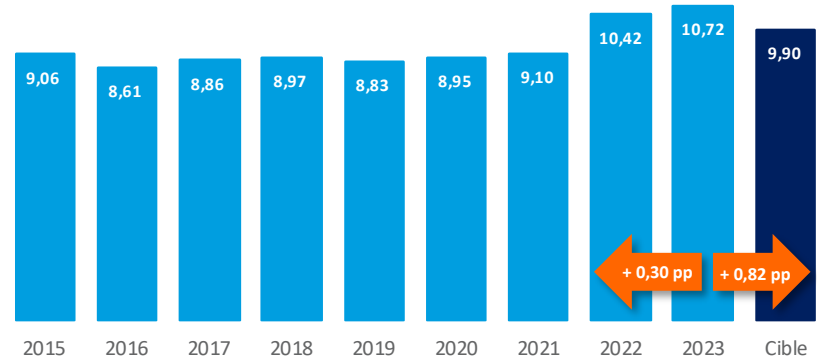
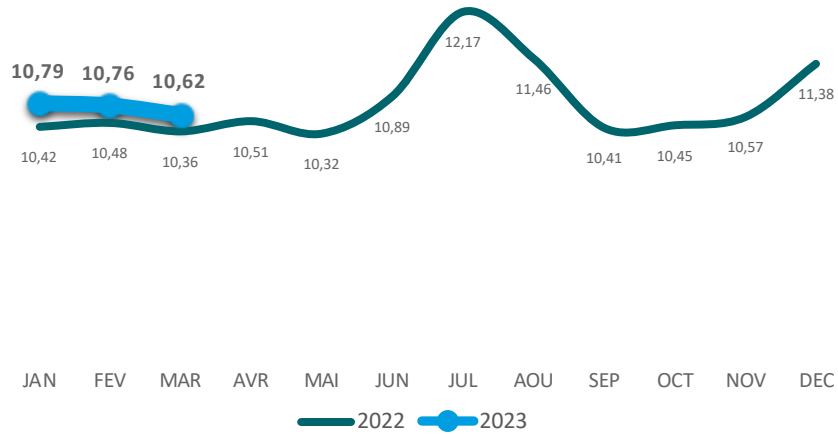
En %





Taux d'absentéisme

En %





Suivi financier

En millions de \$

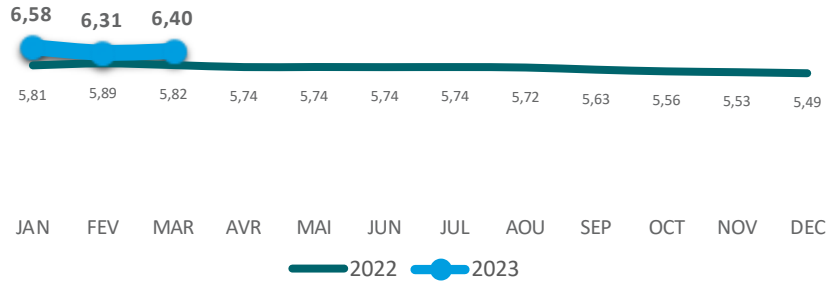
Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	414,6	391,5	(23,1)
Dépenses	414,6	394,6	20,0
Excédent	-	(3,1)	(3,1)



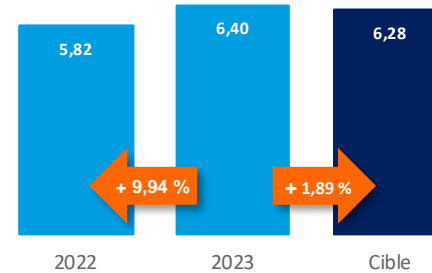
Métro

Coût complet d'exploitation par km totaux

En \$



Les résultats mensuels sont cumulatifs.

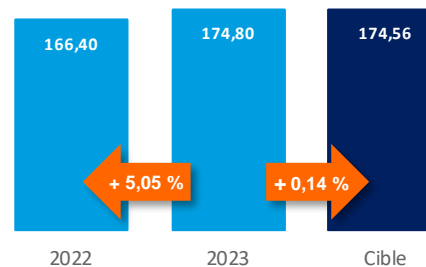
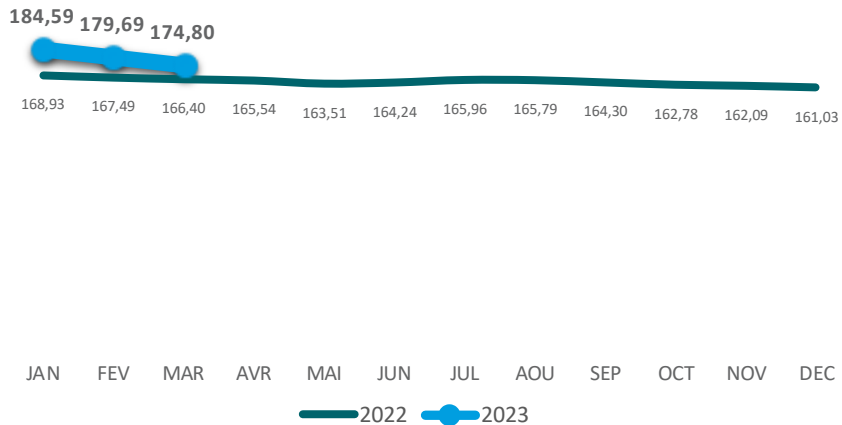




Bus

Coût complet d'exploitation par heures totales

En \$

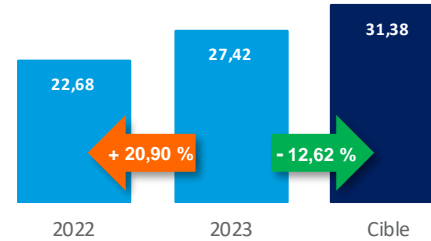
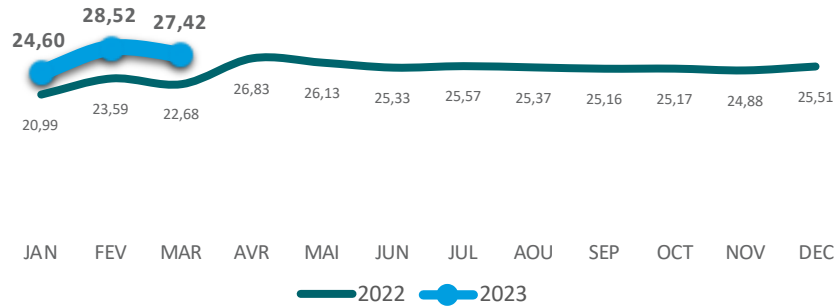


Les résultats mensuels sont cumulatifs.



Coût complet d'exploitation par déplacements

En \$



Les résultats mensuels sont cumulatifs.