

STM

Principaux indicateurs et résultats au 28 février 2025

Présentation au CA
2 avril 2025

Sommaire exécutif

Plan stratégique organisationnel 2030 - Suivi mensuel au 28 février 2025

| Indicateurs | Objectifs du PSO | Unité | Réel 2025 | Cible | | Réel 2024 | | Fréquence |
|---|--|-------|-----------|-------|---|-----------|---|-----------|
| Taux d'absentéisme | Faire de la STM un environnement de travail sain, sécuritaire et inclusif | % | 11,54 | 10,00 | ◆ | 10,46 | ◆ | Mensuelle |
| Indice d'expérience client globale | Enrichir l'expérience de la clientèle avant, pendant et après ses déplacements | % | 55 | 70 | ◆ | 64 | ◆ | Mensuelle |
| Indice du sentiment de sécurité | | % | 48 | 64 | ◆ | 59 | ◆ | Mensuelle |
| Indice de perception de considération envers la clientèle | Accélérer le déploiement d'une culture centrée sur la clientèle | % | 41 | 45 | ◆ | 42 | ◆ | Mensuelle |
| TA - Indice de satisfaction client | | % | 88 | 84 | ● | 86 | ● | Mensuelle |
| Méto - Taux global de disponibilité des ascenseurs | Fournir des services universellement accessibles et inclusifs | % | 98,4 | 98,0 | ● | 98,7 | ◆ | Mensuelle |
| Méto - Taux global de disponibilité des escaliers mécaniques | | % | 93,2 | 92,0 | ● | 93,4 | ◆ | Mensuelle |
| Bus - Taux global de disponibilité des rampes avant | | % | 98,1 | 97,0 | ● | | | Mensuelle |
| Méto - Incidents de 5 minutes + par million de km | | Nb | 14,2 | 12,0 | ◆ | 13,6 | ◆ | Mensuelle |
| Méto - Taux de respect de l'intervalle en pointe AM | | % | 96,6 | 96,5 | ● | 97,1 | ◆ | Mensuelle |
| Bus - Taux de ponctualité | | % | 75,7 | 81,0 | ◆ | 80,8 | ◆ | Mensuelle |
| Bus - Taux d'avances sur horaire | Améliorer la livraison du service | % | 2,7 | 2,8 | ● | 2,5 | ◆ | Mensuelle |
| Bus - Taux d'adhésion à la fréquence promise sur le réseau bus fréquent | | % | 85,1 | 86,0 | ◆ | 86,8 | ◆ | Mensuelle |
| TA - Taux de ponctualité | | % | 91,7 | 85,0 | ● | 90,6 | ● | Mensuelle |
| TA - Taux de livraison des déplacements | | % | 103,4 | 100,0 | ● | 103,2 | ● | Mensuelle |
| Taux de réalisation des invest. en projets autorisés | | % | 95,9 | 90,0 | ● | 70,9 | ● | Mensuelle |
| Proportion de l'offre de service globale en mode électrique | Livrer les projets pour transformer le service et moderniser nos actifs | % | 72,9 | 73,7 | ◆ | 72,6 | ● | Mensuelle |

Sommaire exécutif

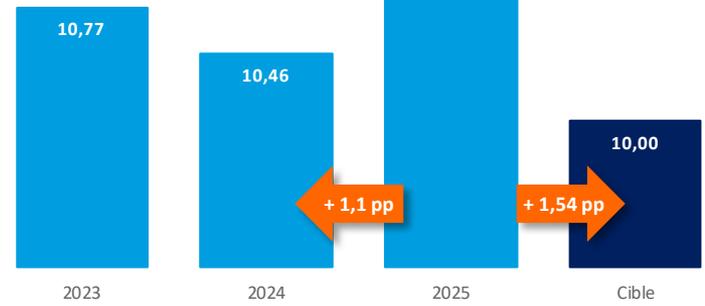
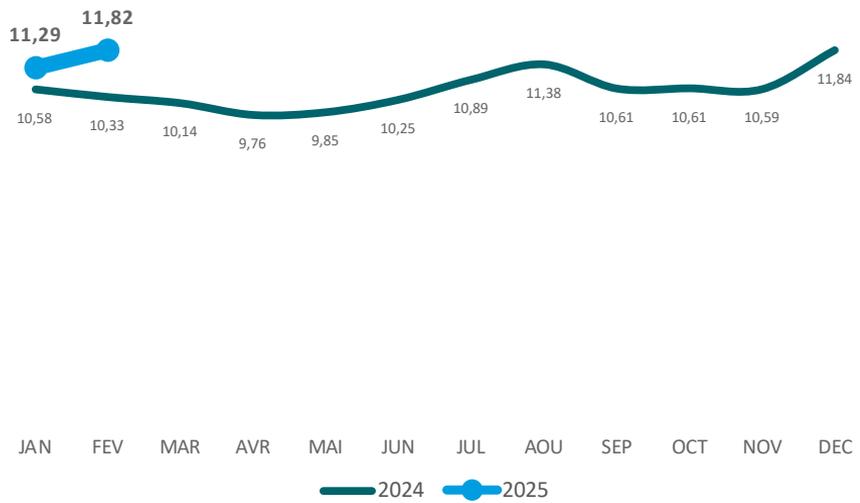
Plan stratégique organisationnel 2030 - Suivi mensuel au 28 février 2025

| Indicateurs | Objectifs du PSO | Unité | Réel 2025 | Cible | Réel 2024 | Fréquence |
|---|--|-------|-----------|-------|-----------|---------------|
| Indice global de progression de l'innovation | Innover et viser l'efficacité et la performance | % | | 20,0 | 10,2 | Semi-annuelle |
| Indice d'engagement : personnel «chauffeur» | | % | | | | Annuelle |
| Indice d'engagement : personnel «entretien» | | % | | | | Annuelle |
| Indice d'engagement : personnel «de soutien» | Attirer, développer et mobiliser des talents | % | | | | Annuelle |
| Indice d'attractivité (employeur) | | % | | 52,0 | 131,9 | Annuelle |
| Indice sur le style de gestion | | % | | | | Annuelle |
| Indice de valorisation de l'inclusion et de la diversité | | % | | | | Annuelle |
| Taux de représentativité des femmes | | % | | 23,7 | 22,7 | Annuelle |
| Taux de représentativité des minorités ethniques, visibles, et autochtones, et des personnes en situation de handicap | Faire de la STM un environnement de travail sain, sécuritaire et inclusif | % | | 40,7 | 42,4 | Annuelle |
| Proportion des déplacements bus bénéficiant de voies réservées | | % | | 36 | 35 | Annuelle |
| Proportion des déplacements bus bénéficiant de feux prioritaires | | % | | 44 | 48 | Annuelle |
| Nombre de stations dotées d'ascenseurs | Fournir des services universellement accessibles et inclusifs | Nb | | 30 | 29 | Annuelle |
| Taux d'avancement vers la carboneutralité des opérations | Livrer les projets pour transformer le service et moderniser nos actifs | % | | | | Annuelle |
| Indice de progression en amélioration continue | Innover et viser l'efficacité et la performance | % | | 59 | 53 | Annuelle |
| Métro - Taux d'entassement en pointe AM et PM | | % | | | | À déterminer |
| Bus - Taux d'entassement en pointe AM et PM | Enrichir l'expérience de la clientèle avant, pendant et après ses déplacements | % | | | | À déterminer |
| Indice global pondéré sur la facilité d'utilisation des services | | % | | | | À déterminer |
| Indice de fiabilité des informations clients | | % | | | | À déterminer |



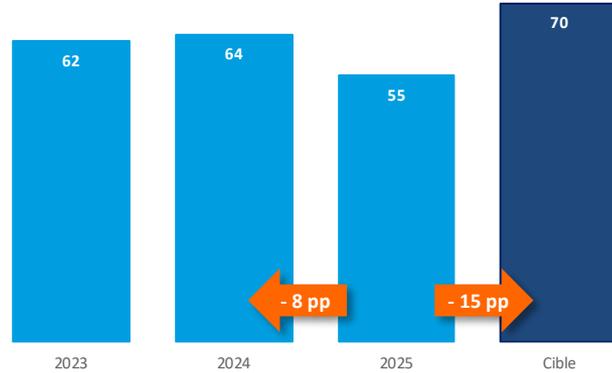
Taux d'absentéisme

En %

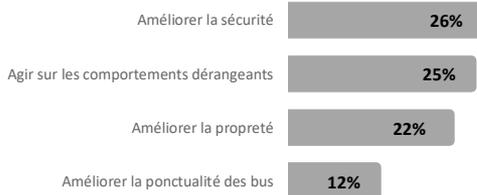


Indice d'expérience client globale

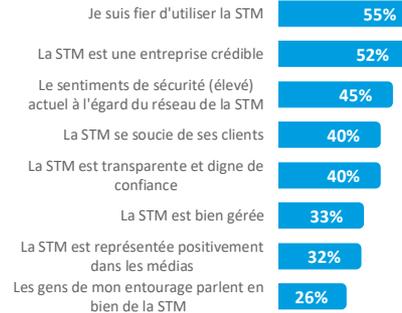
En %



Suggestions d'amélioration

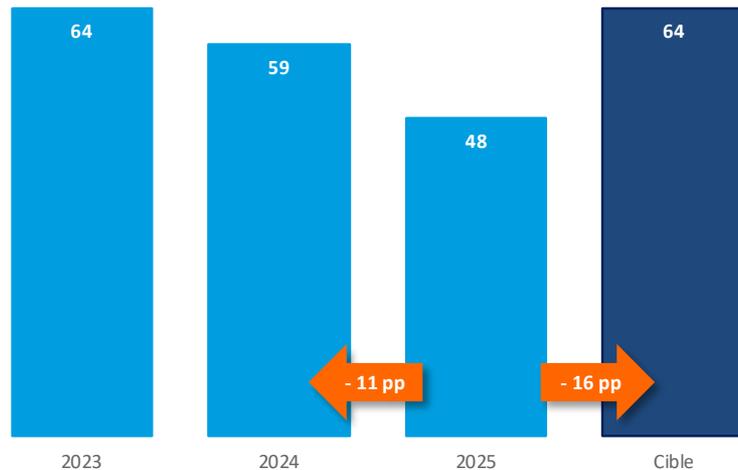
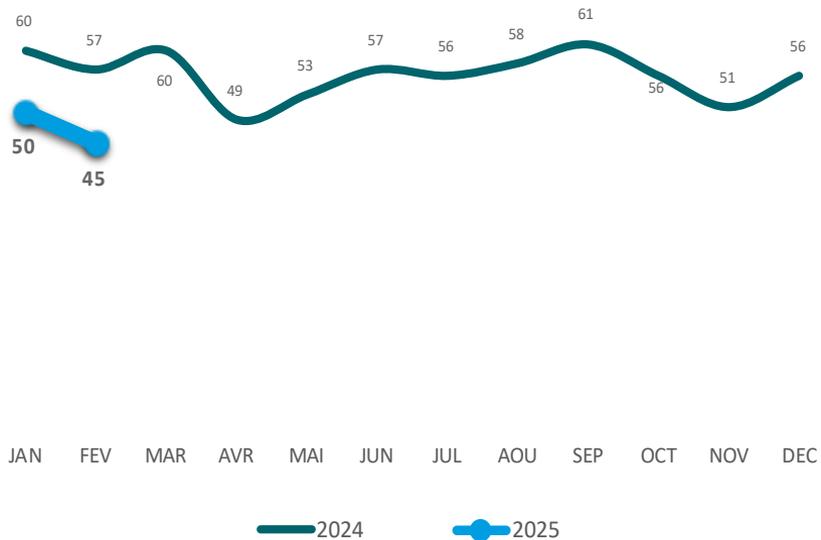


Perceptions globales de la STM



Indice de sentiment de sécurité

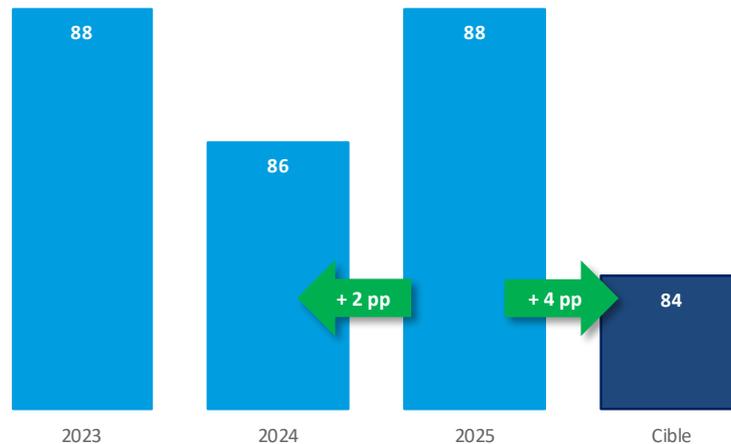
En %





Indice de satisfaction client

En %

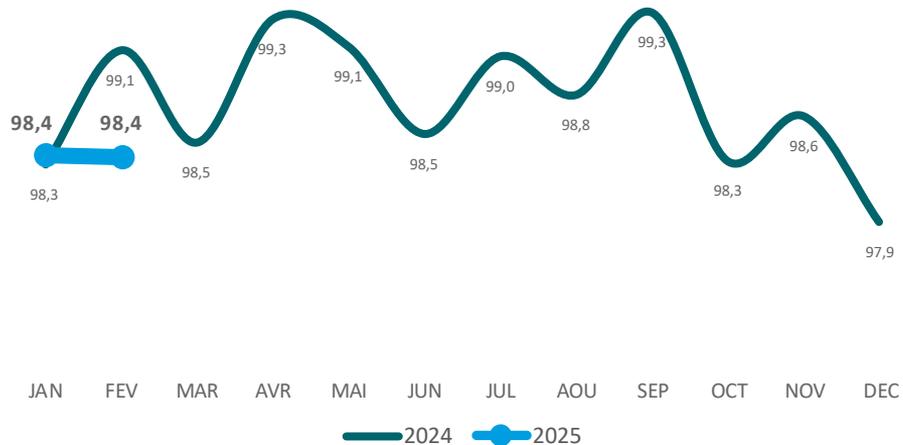




Métro

Taux global de disponibilité des ascenseurs

En %

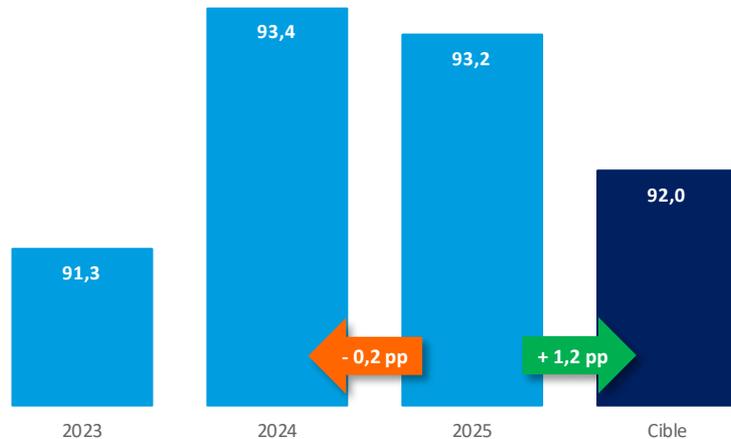




Métro

Taux global de disponibilité des escaliers mécaniques

En %

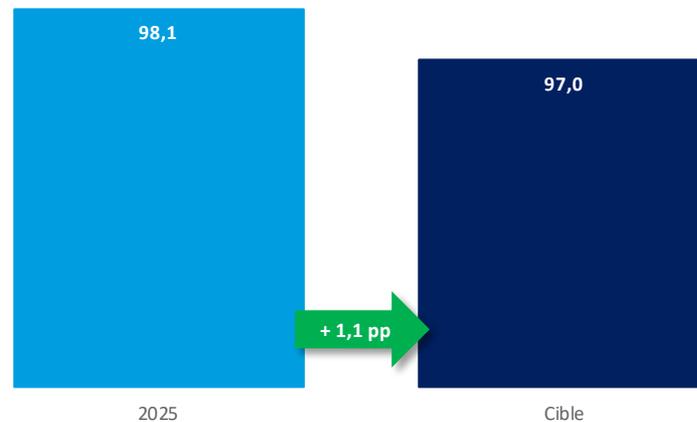
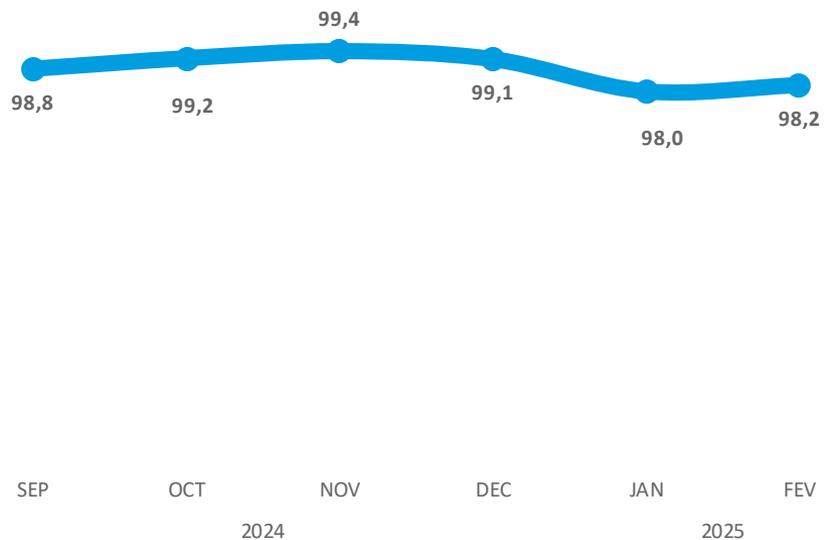




Bus

Bus - Taux global de disponibilité des rampes avant

En % (en exploitation)

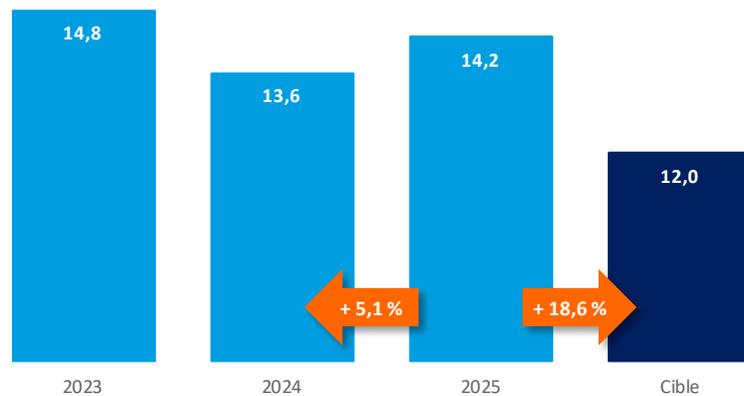
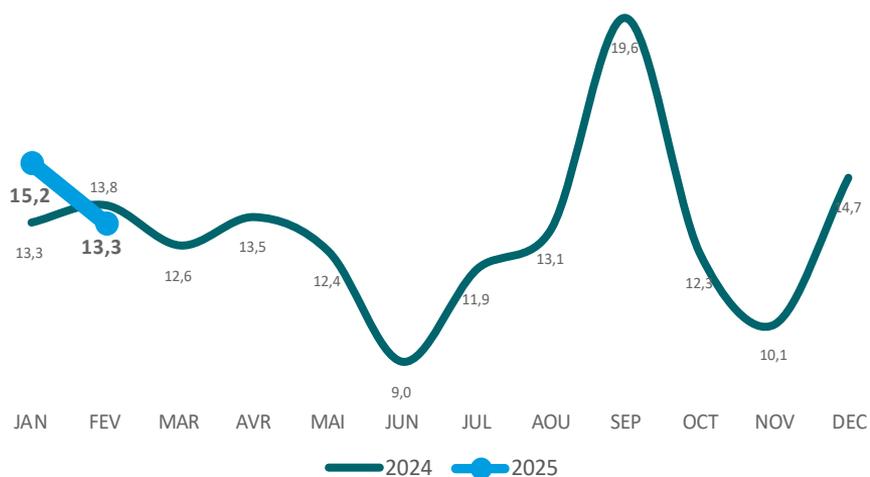




Métro

Incidents de 5 minutes + par million de km

En nombre

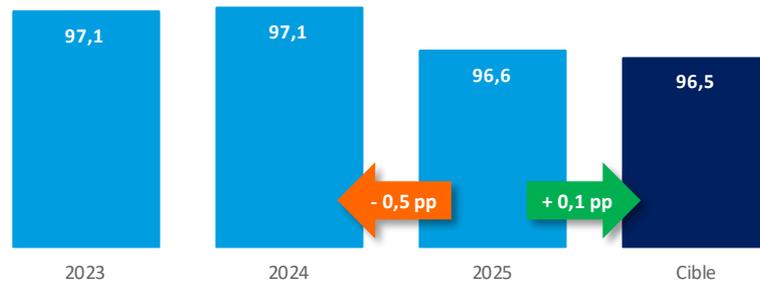




Métro

Taux de respect de l'intervalle en pointe AM

En %

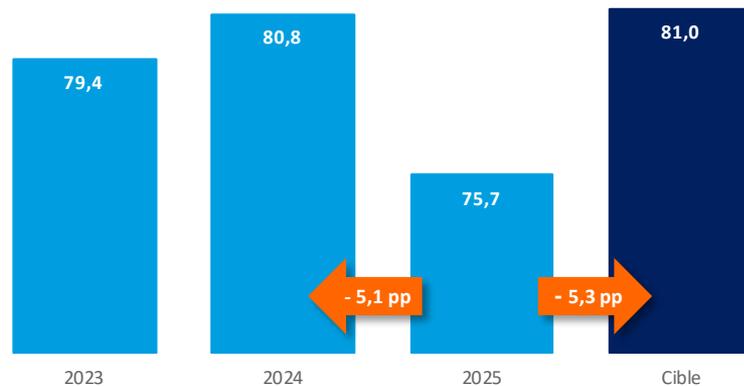
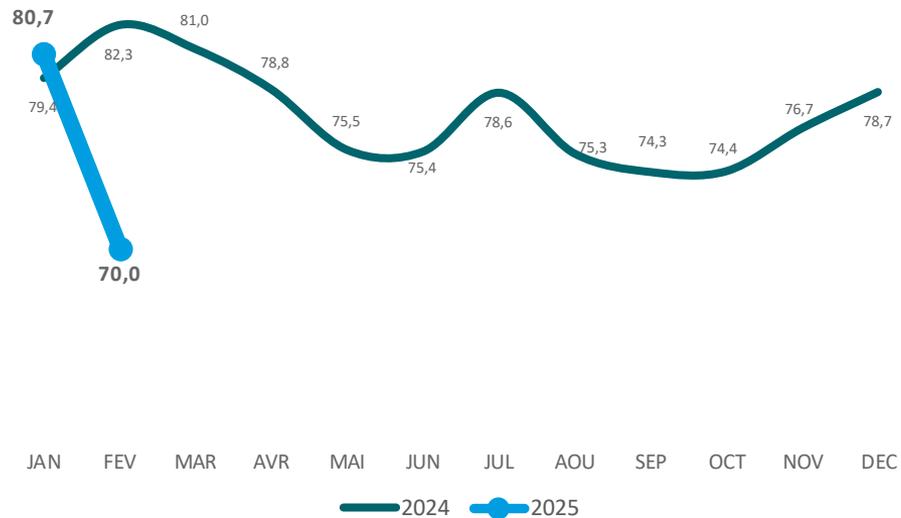




Bus

Taux de ponctualité

En %

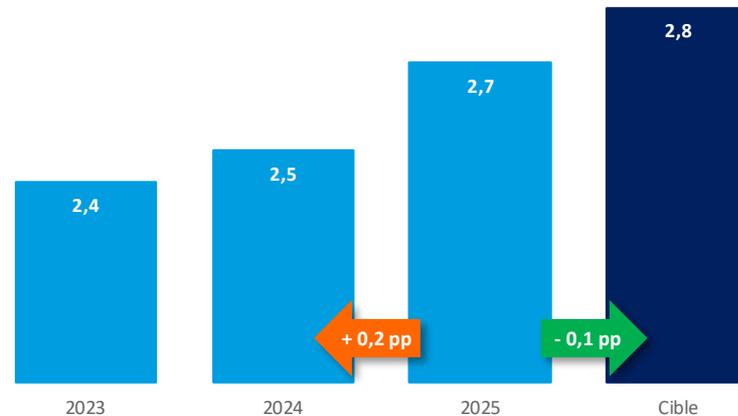
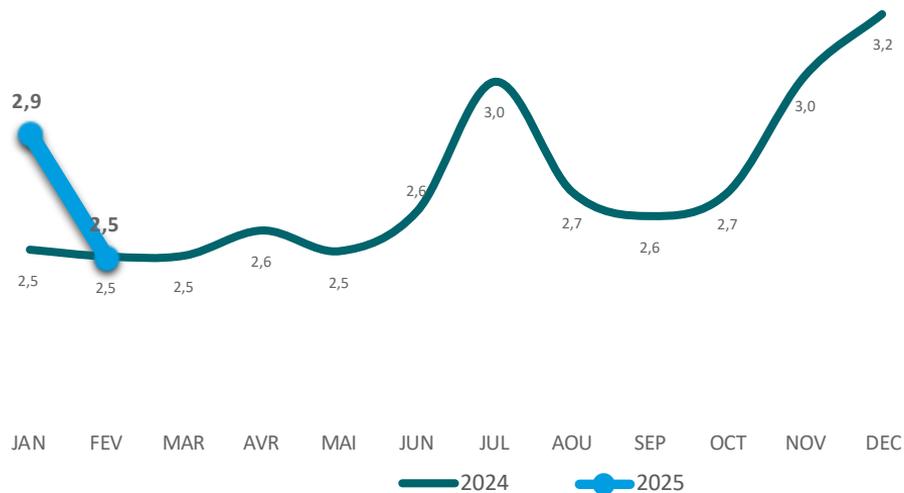




Bus

Taux d'avances sur horaire

En %



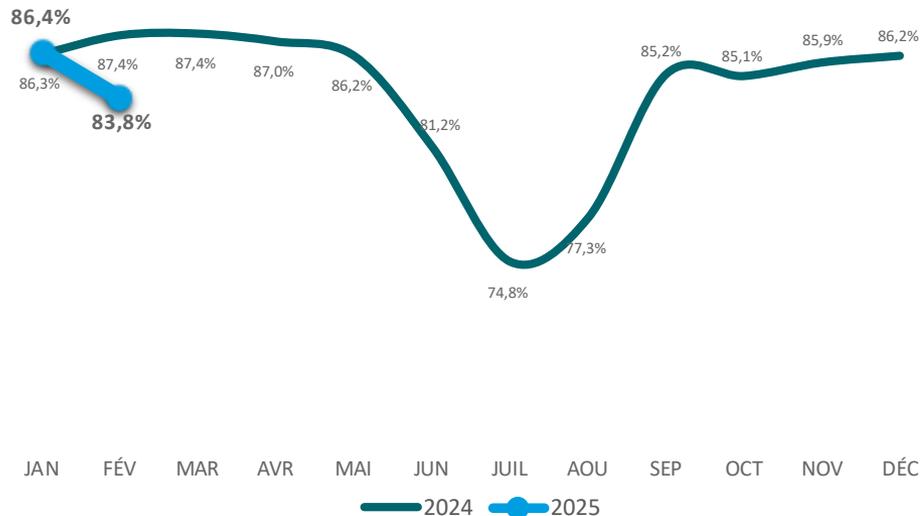


Bus

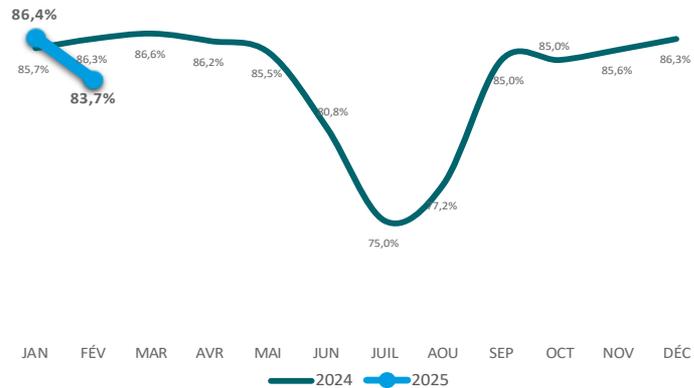
Taux d'adhésion à la fréquence promise sur le réseau fréquent

En %

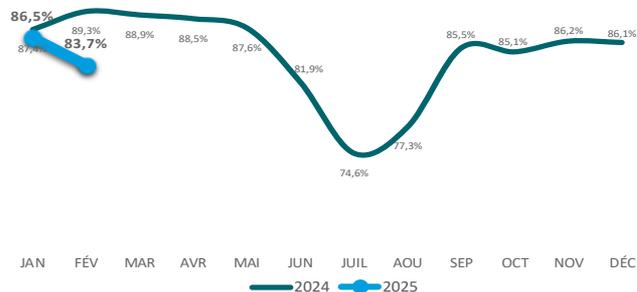
Toutes les lignes du réseau fréquent



Lignes fréquentes de 6h à 20h



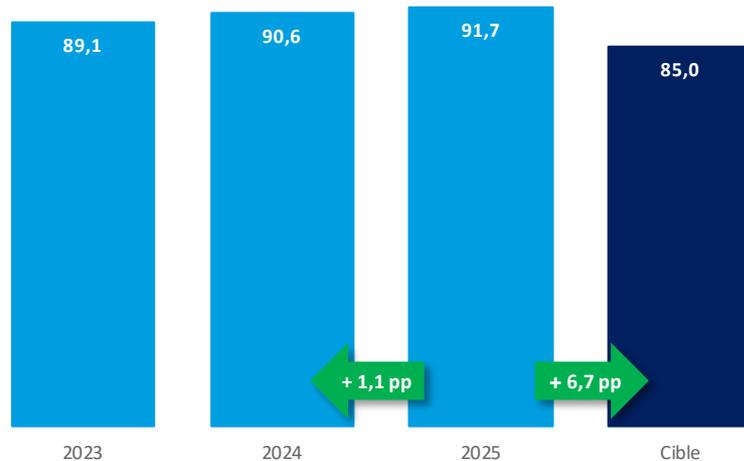
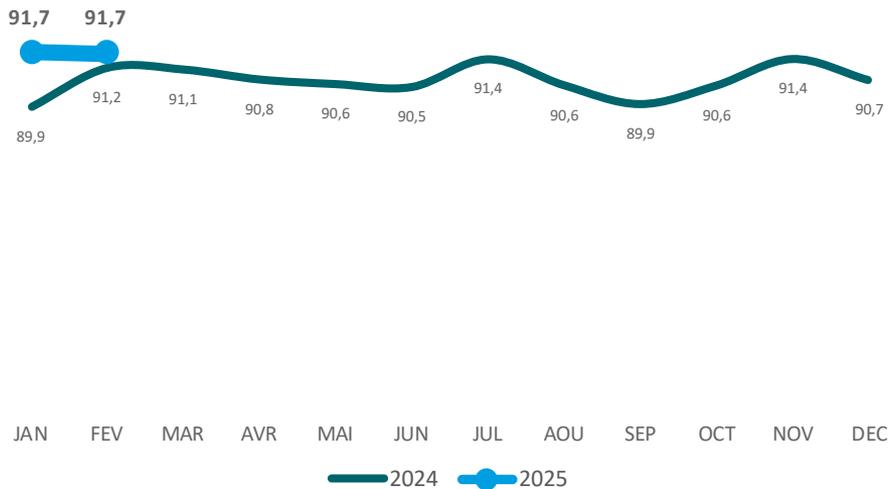
Lignes fréquentes en périodes de pointe seulement





Taux de ponctualité

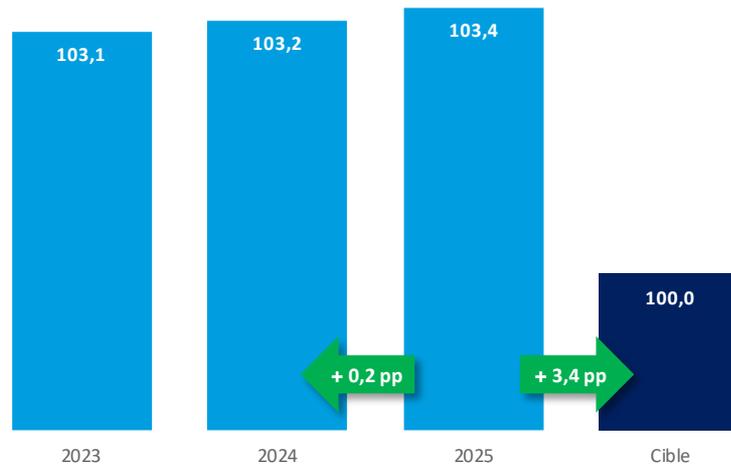
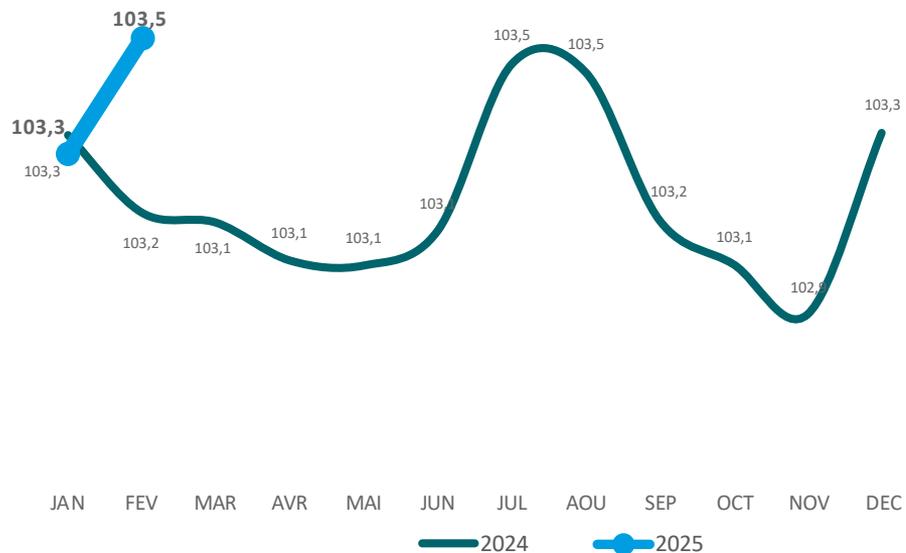
En %





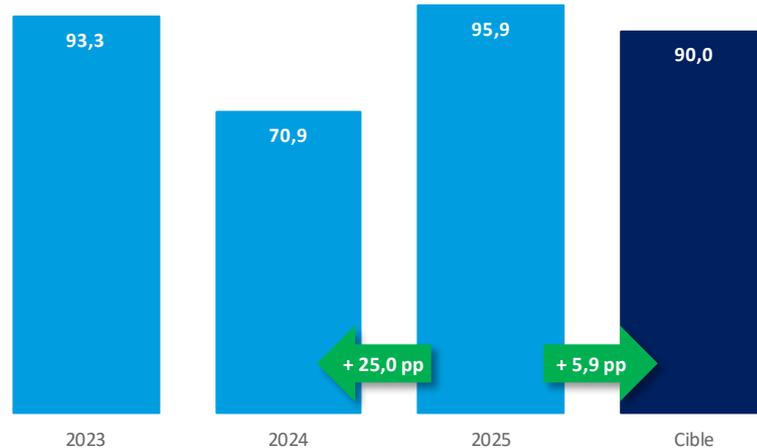
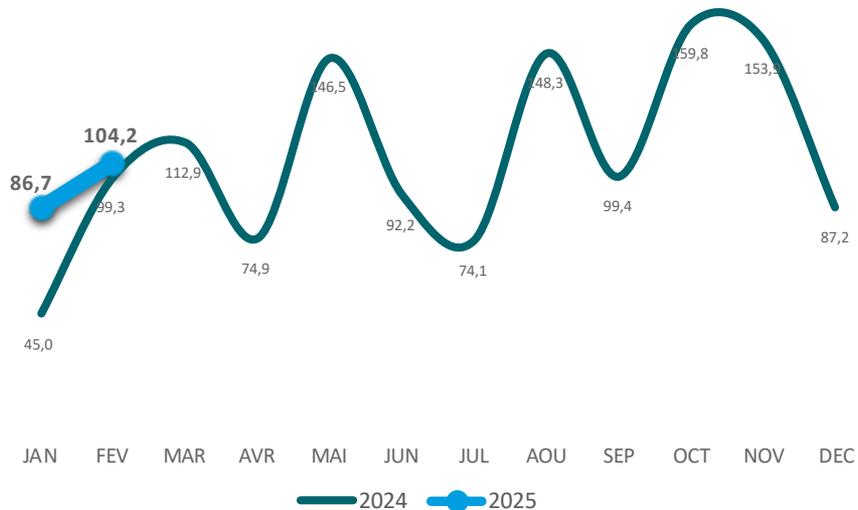
Taux de livraison des déplacements

En % des déplacements réalisés par rapport au planifié la veille



Taux de réalisation des projets

En %



Lexique

(selon l'ordre de présentation)

Définition des indicateurs présentés

| Indicateurs | Définitions |
|---|---|
| Taux d'absentéisme | <p>Cet indicateur est relatif au calcul de l'absentéisme court terme (trois jours et moins) et long terme (plus de trois jours). Le taux d'absentéisme est un ratio des heures d'absentéisme sur les heures ouvrables.</p> <p>Les heures d'absentéisme comprennent les heures d'absence rémunérées des employés pour les trois causes suivantes : maladie, accident de travail et retard.</p> <p>Les heures ouvrables correspondent aux heures normales de prestation de travail. Les fêtes chômées et les jours de vacances sont exclus des heures ouvrables puisque ce ne sont pas des heures normales de prestation de travail (sauf pour les employés qui, pour des besoins opérationnels, travaillent lors des fêtes chômées).</p> |
| Indice d'expérience client globale | <p>Cet indicateur mesure la perception des clients quant à leur expérience globale avec la STM dans les 7 derniers jours selon une échelle en 3 points représentés par des émoticônes (visages content, neutre ou mécontent). Il représente le pourcentage des clients ayant choisi l'émoticône content.</p> |
| Indice du sentiment de sécurité | <p>Cet indicateur mesure la perception des clients par rapport à leur sentiment de sécurité actuel à l'égard du réseau de la STM. Il représente le pourcentage des clients ayant accordé une note élevée, soit de 8 et plus sur une échelle de 1 à 10 (1 - je ne me sens pas du tout en sécurité ; 10 - je me sens très en sécurité).</p> |
| Métro - Taux d'entassement en pointe AM et PM | <p>Proportion des passagers vivant une situation d'entassement en périodes de pointe dans le métro, en tenant compte de la durée des déplacements. Pour un train Azur, le seuil d'entassement est de plus de 1 068 passagers à bord, et pour un train MR-73 à 3 éléments, il est de plus de 990 passagers à bord (plus de 330 passagers par élément).</p> |
| Bus - Taux d'entassement en pointe AM et PM | <p>Proportion des passagers vivant une situation d'entassement en périodes de pointe sur le réseau bus, en tenant compte de la durée des déplacements. Pour un bus régulier, le seuil d'entassement est de plus de 50 passagers à bord, et pour un bus articulé, il est de plus de 78 passagers à bord.</p> |

Définition des indicateurs présentés

| Indicateurs | Définitions |
|---|--|
| TA - Indice de satisfaction client | <p>Cet indicateur mesure la perception des clients du Transport adapté quant à leur expérience globale avec la STM lors de leur dernier déplacement. La mesure est basée sur les sondages téléphoniques auprès des clients du TA.</p> <p>L'indicateur est un ratio du nombre de répondants avec une expérience client positive sur le total des répondants. Un répondant est considéré avoir eu une expérience positive lorsqu'il donne une note de 8 et plus, sur un maximum de 10.</p> |
| Métro - Taux global de disponibilité des ascenseurs | <p>Ces indicateurs sont un ratio entre le temps de disponibilité réel des équipements (ascenseurs et escaliers mécaniques) et les heures d'ouverture du réseau métro, soit de 5h30 le matin à 1h30 la nuit suivante.</p> |
| Métro - Taux global de disponibilité des escaliers mécaniques | |
| Bus - Taux global de disponibilité des rampes avant | <p>Cet indicateur représente la proportion des essais de déploiement de rampe qui ont été réalisés avec succès. Chaque bus disponible pour le service clientèle (les bus immobilisés sont exclus) fait l'objet d'un essai de déploiement durant le mois.</p> |
| Métro - Incidents de 5 minutes + par million de km | <p>Cet indicateur est un ratio qui mesure la fiabilité du service du métro. Ici, les incidents sont des événements qui causent un arrêt de la circulation d'au moins un train.</p> <p>Pour ce ratio, on ne considère que les arrêts de service d'une durée de 5 minutes et plus sur une période donnée que l'on compare aux kilomètres parcourus par tous les trains sur la même période.</p> |

Définition des indicateurs présentés

| Indicateurs | Définitions |
|--|---|
| Métro - Taux de respect de l'intervalle en pointe AM | <p>Cet indicateur mesure le nombre de départs de train, à tous les quais du réseau métro, qui ont respectés l'intervalle planifié entre deux départs et annoncé à la clientèle sur notre site web (section Horaires et plans).</p> |
| Bus - Taux de ponctualité | <p>Ces indicateurs représentent l'adhésion à l'horaire des bus à des points de repère désignés du réseau de la STM. Les heures de passage de tous les bus aux points de repère, ce qu'on appelle des observations, sont comparées à l'heure de passage planifiée .</p> <p>Chaque observation qui se trouve dans une plage comprise entre une minute d'avance et trois minutes de retard, est une observation à l'heure . Le taux de ponctualité est un ratio des observations à l'heure sur la totalité des observations pour une période donnée.</p> |
| Bus - Taux d'avances sur horaire | <p>De la même manière, chaque observation qui devance l'heure planifiée de plus d'une minute est une observation en avance. Le taux d'avance est un ratio des observations en avance sur la totalité des observations pour une période donnée .</p> |
| Bus - Taux d'adhésion à la fréquence promise en pointe | <p>Cet indicateur représente la proportion des arrêts dont les passages entre deux voyages consécutifs d'une même ligne-direction respectent un intervalle de 12 minutes et moins.</p> |

Définition des indicateurs présentés

| Indicateurs | Définitions |
|--|--|
| TA - Taux de ponctualité | <p>Cet indicateur calcule le respect de la plage d'embarquement annoncé aux clients du TA lors de la réservation du déplacement. Cette plage est d'une durée de 30 minutes.</p> <p>En se basant sur les données GPS des véhicules (minibus STM et taxis), on compare l'heure d'arrivée d'un véhicule au point d'embarquement à la plage d'embarquement prévue. Si l'arrivée du véhicule se situe entre 5 minutes avant le début de la plage et la fin de la plage prévue, l'embarquement est à l'heure. Le taux de ponctualité est un ratio des embarquements à l'heure sur la totalité des embarquements pour une période donnée.</p> |
| TA - Taux de livraison des déplacements | <p>Cet indicateur représente la capacité du TA à accepter les demandes de déplacement, y compris des demandes reçues le jour même et qui représentent un défi d'optimisation et de livraison de service. Le calcul exclu cependant les déplacements annulés par la STM pour des raisons hors de son contrôle.</p> <p>Le calcul tient compte des déplacements planifiés la veille, soit avant 21h la veille du déplacement, et des déplacements acceptés le jour même, auxquels on retranche les déplacements annulés par la STM. Le ratio final compare tous les déplacements réalisés aux déplacements planifiés la veille. Comme la comparaison se fait uniquement sur la base de la planification de la veille et comme le TA accepte des déplacements le jour même, il est possible que le taux soit plus grand que 100 %.</p> |
| Taux de réalisation des invest. en projets autorisés | <p>Cet indicateur mesure le taux de réalisation des projets selon les coûts. Le taux de réalisation des investissements est un ratio correspondant aux coûts réels des projets ayant obtenu l'approbation de leur financement, dit autorisé, pour une période donnée sur les coûts planifiés dans le Programme d'immobilisation pour la même période.</p> |