

# Indicateurs des Priorités 2026

Au 31 mars 2026

Présentation au CA  
6 mai 2026



## Contexte

- Ce rapport inclut les indicateurs identifiés comme prioritaires par le CODIR pour 2026.
- Le cycle de l'indicateur Suivi de l'utilisation des crédits annuels PITC est d'avril à mars et non l'année calendaire. Ce rapport présente le résultat courant de la fin du cycle 2025-2026.
- L'historique n'est pas disponible pour les indicateurs suivants:
  - Niveau de connaissance des actifs (NCA)
  - Santé globale des projets
  - Pistes d'économies
  - Suivi de l'utilisation des crédits annuels PITC
- Le cercle vert (●) indique que l'indicateur atteint ou dépasse sa cible/le résultat de l'année précédente. Le losange orange (◆) indique que la cible n'a pas été atteinte/la valeur de l'année courante est en deçà de celle de l'année précédente

# Sommaire exécutif – Priorités 2026

| Indicateurs  | Priorité  | Unité | Cumul au 31 mars 2026 | Cible     | Cumul au 31 mars 2025 | Fréquence  |
|--|---|-------|-----------------------|-----------|-----------------------|------------|
| Bus - Taux de ponctualité  | Améliorer la ponctualité Bus tout en poursuivant la transition vers l'électrification du réseau de surface et en maintenant la fiabilité de la flotte vieillissante | %     | 78,4                  | 80,0      | 75,7                  | Mensuelle  |
| Bus - Taux d'adhésion à la fréquence promise sur le réseau bus fréquent        |   | %     | 85,9                  | 87,0      | 85,7                  | Mensuelle  |
| BUS - Taux de requis bus en pointe AM  |   | %     | 83                    | 100,0     | 100                   | Mensuelle  |
| Métro - Incidents de 5 minutes + par million de km                             |   | Nb    | 13,9                  | 12,0      | 14,2                  | Mensuelle  |
| Métro - Distance moyenne parcourue entre 2 arrêts de service de 5 min + (MDBF) |   | Nb    | 573 998               | 600 000   | 687 374               | Mensuelle  |
| MDBF MPM-10  |   | Nb    | 2 133 998             | 1 500 000 | 1 409 163             | Mensuelle  |
| MDBF MR-73   | Maintenir la fiabilité du service Bus et Métro  | Nb    | 143 653               | 175 000   | 231 507               | Mensuelle  |
| Bus - Distance moyenne parcourue entre deux pannes techniques (MDBF)           |   | Nb    | 4 428                 | 4 900     | 4 819                 | Mensuelle  |
| Indice de fiabilité des informations clients                                   |   | %     | 74,3                  | 73,0      | 74,2                  | Mensuelle  |
| Taux d'absentéisme   |   | %     | 12,44                 | 10,00     | 11,56                 | Mensuelle  |
| TA - Indice de satisfaction client   |   | %     | 86                    | 86        | 88                    | Mensuelle  |
| TA - Taux de ponctualité   | TA: Maintenir l'offre de service du zéro refus et compléter l'évolution du modèle d'affaires  | %     | 90,9                  | 87,0      | 91,7                  | Mensuelle  |
| TA - Taux de livraison des déplacements  |   | %     | 103,4                 | 100,0     | 103,4                 | Mensuelle  |
| Taux de réalisation des invest. en projets autorisés (cumul à février)         |   | %     | 62,9                  | 90,0      | 106,4                 | Mensuelle  |
| Niveau de connaissance des actifs (NCA)  | Maintenir nos infrastructures critiques pour le fonctionnement sécuritaire du réseau  | %     |                       | à venir   |                       | Ponctuelle |
| Santé globale des projets  |   | %     | 75                    | 80        |                       | Mensuelle  |
| Indice du sentiment de sécurité  | Métro : Assurer la livraison du service tout en améliorant le sentiment de sécurité   | %     | 44                    | 58        | 48                    | Mensuelle  |
| Indice de satisfaction clientèle sur la propreté métro                         |   | %     | 40                    | 44        | 40                    | Mensuelle  |
| Pistes d'économies   | Réaliser le plan 56 M\$ et développer une culture de performance  | Nb    | 48                    | 56        |                       | Mensuelle  |
| Suivi de l'utilisation des crédits annuels PITC (2025-2026) *                  |   | Nb    | 376,68                | 329,98    |                       | Mensuelle  |

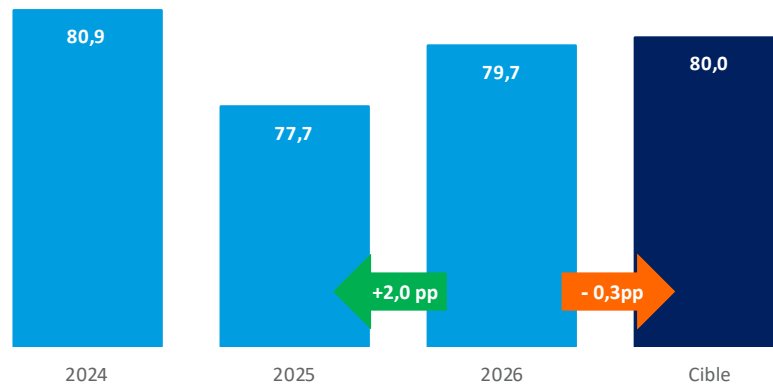
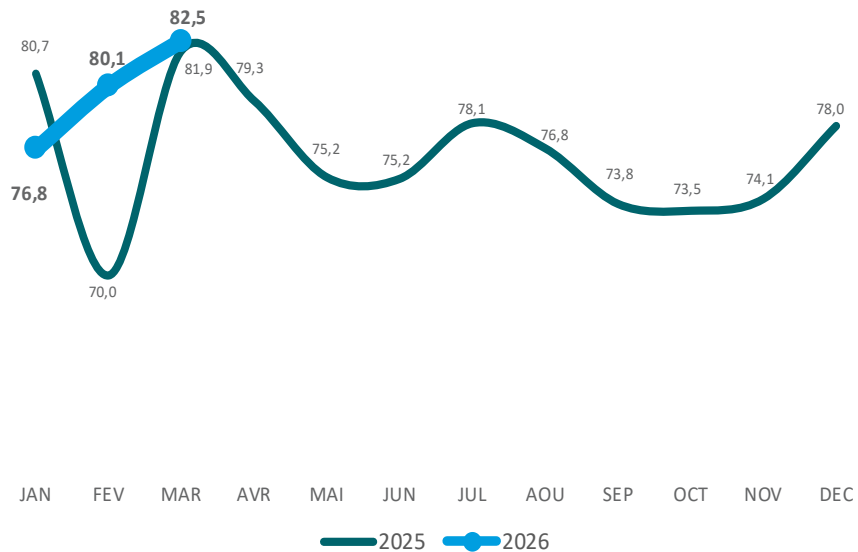
\* Le dépassement de 49 M \$ a été accepté par le MTMD pour 2025-2026



Bus

# Taux de ponctualité

En %

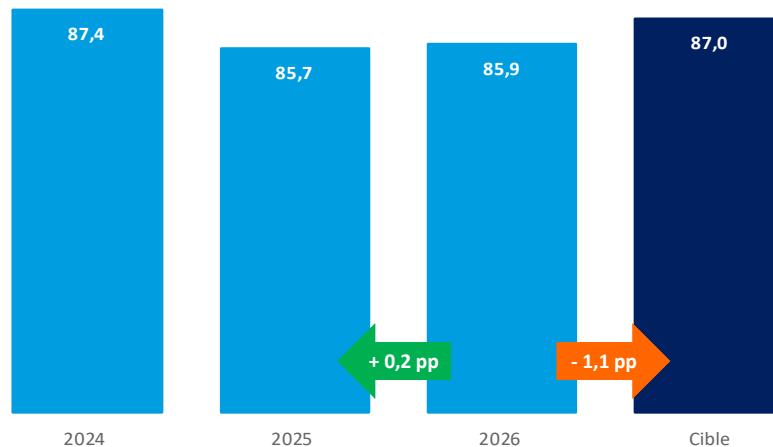
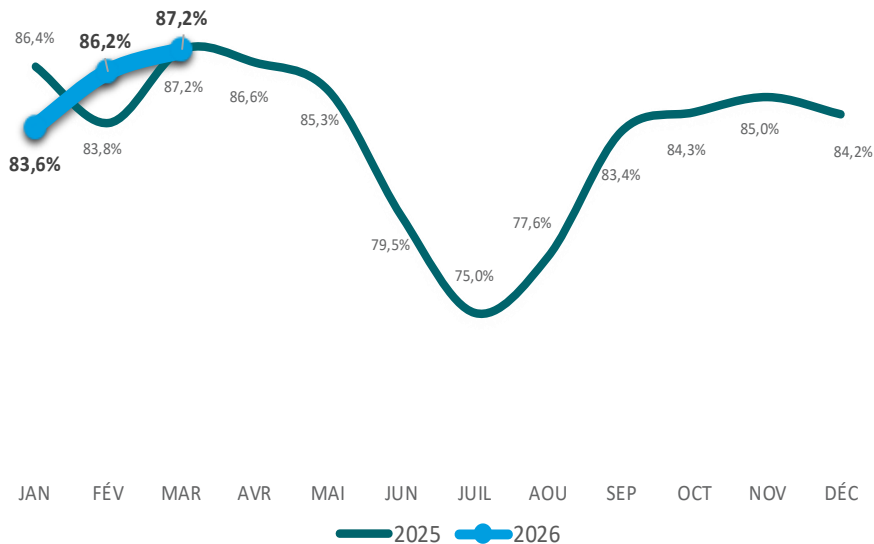




Bus

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

En %

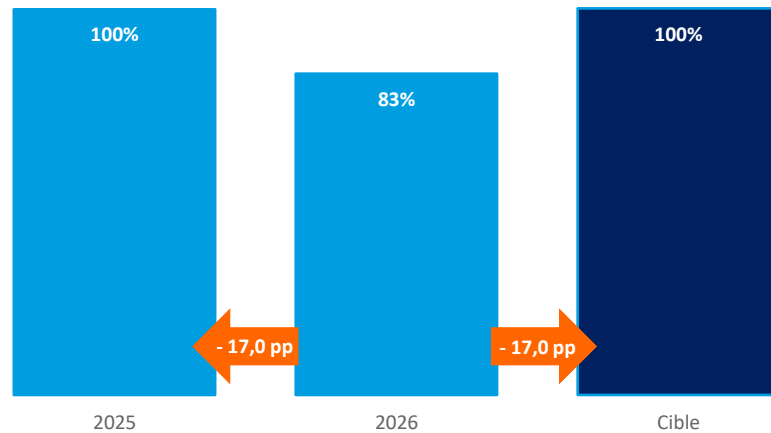
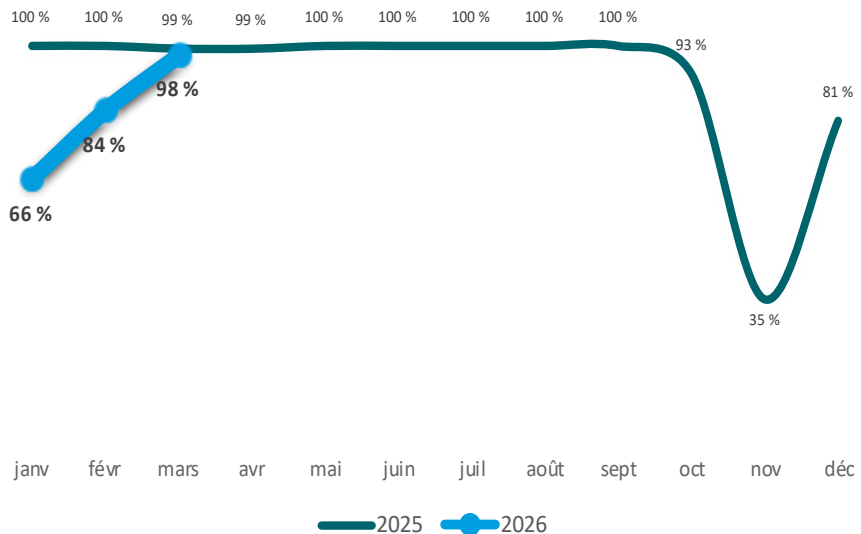




Bus

# Taux requis d'autobus en pointe AM

En %

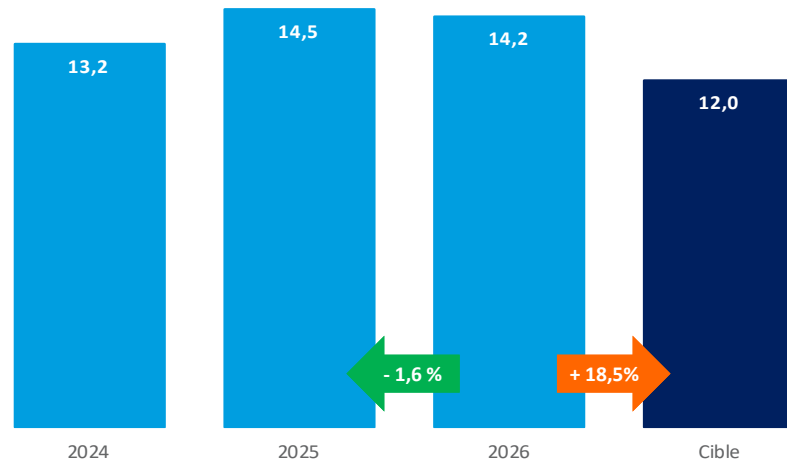
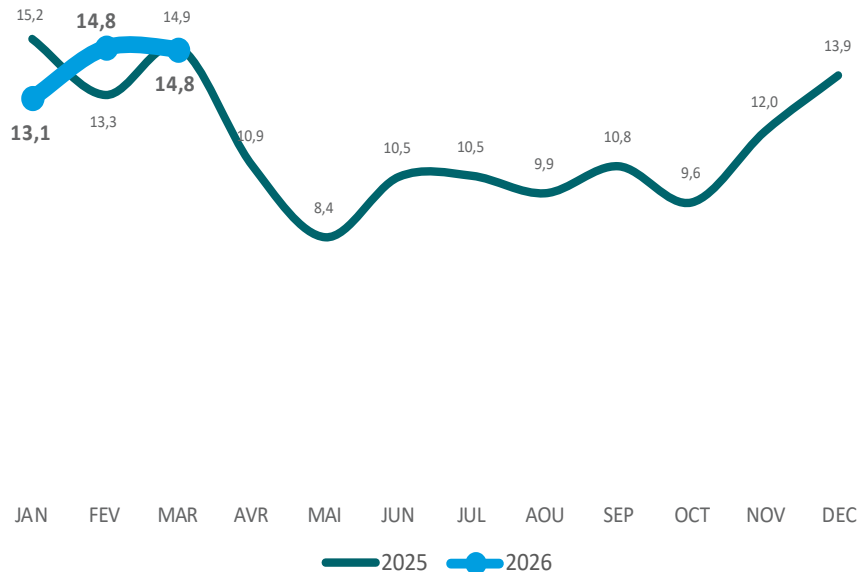




Métro

# Incidents de 5 minutes + par million de km

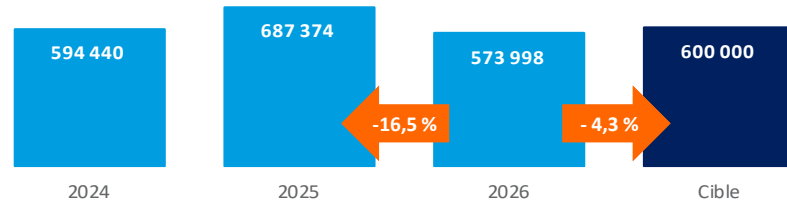
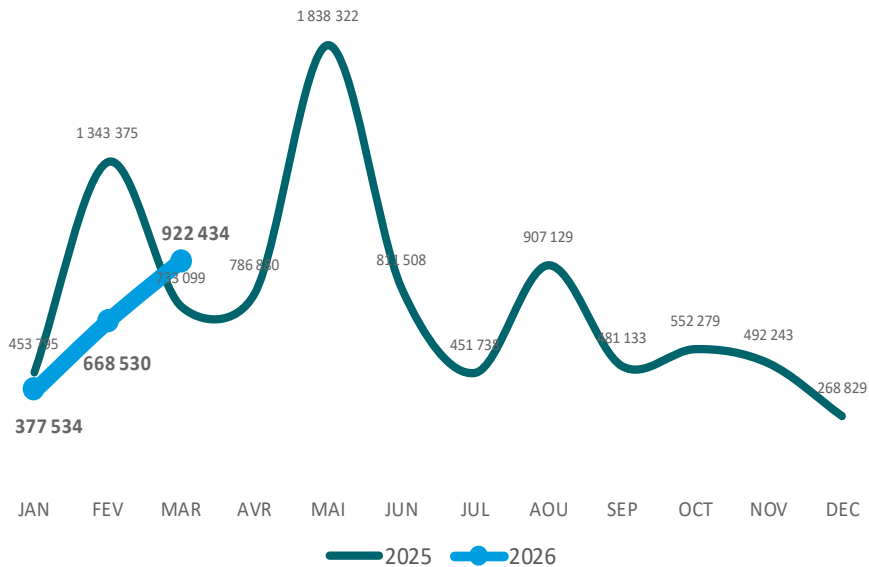
En nombre





Métro

# Distance moyenne parcourue entre 2 arrêts de service du matériel roulant de 5 min + (MDBF matériel roulant) en km

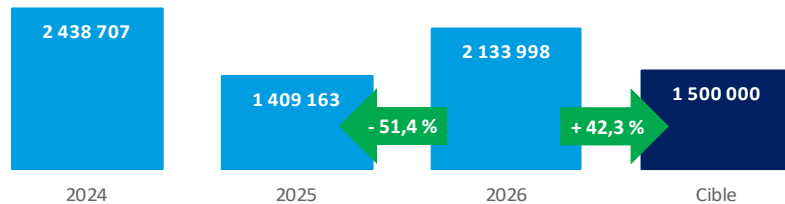
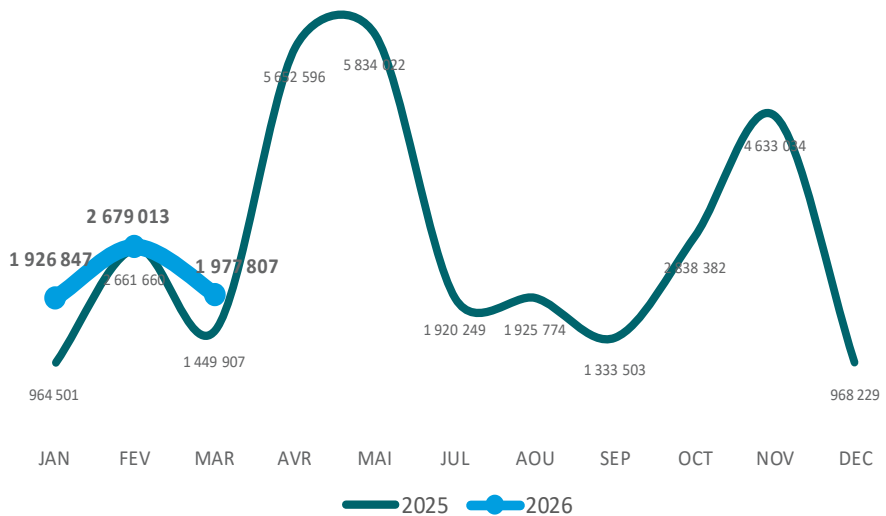




Métro

# MDBF MPM-10

en km

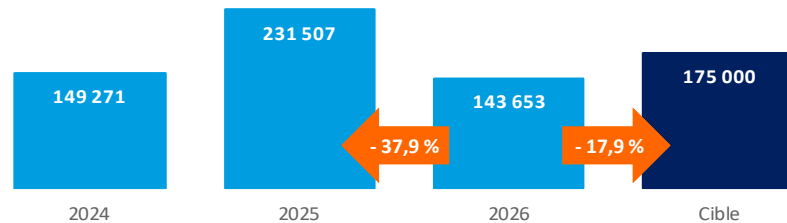
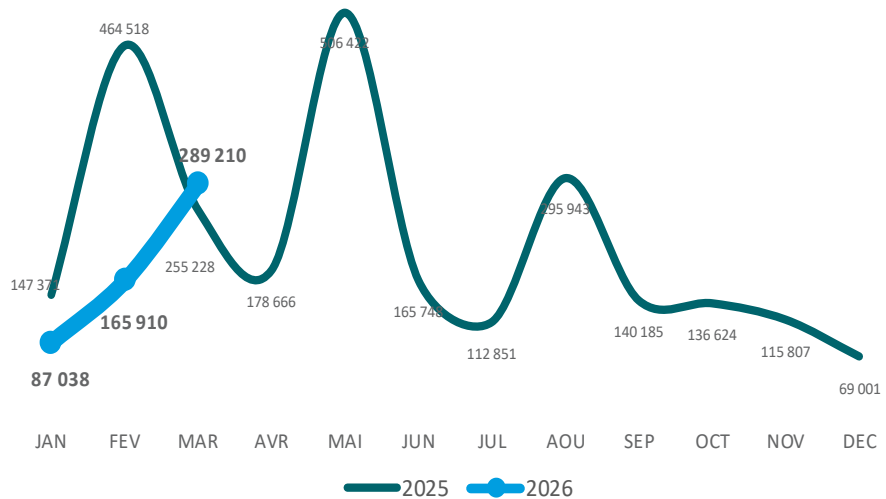




Métro

# MDBF MR-73

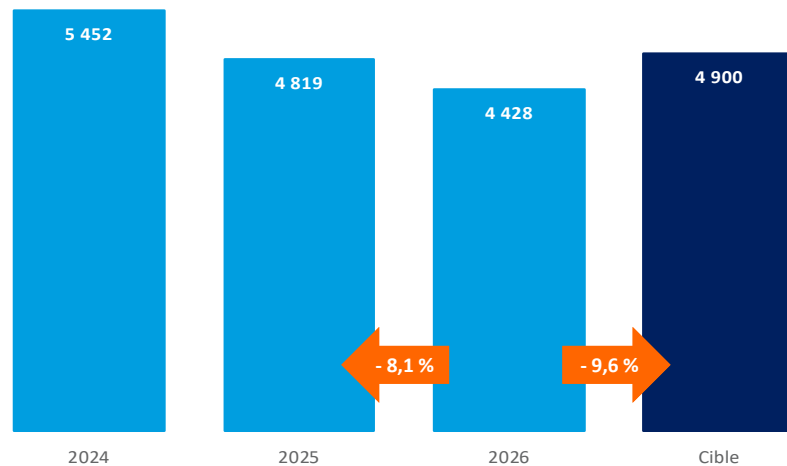
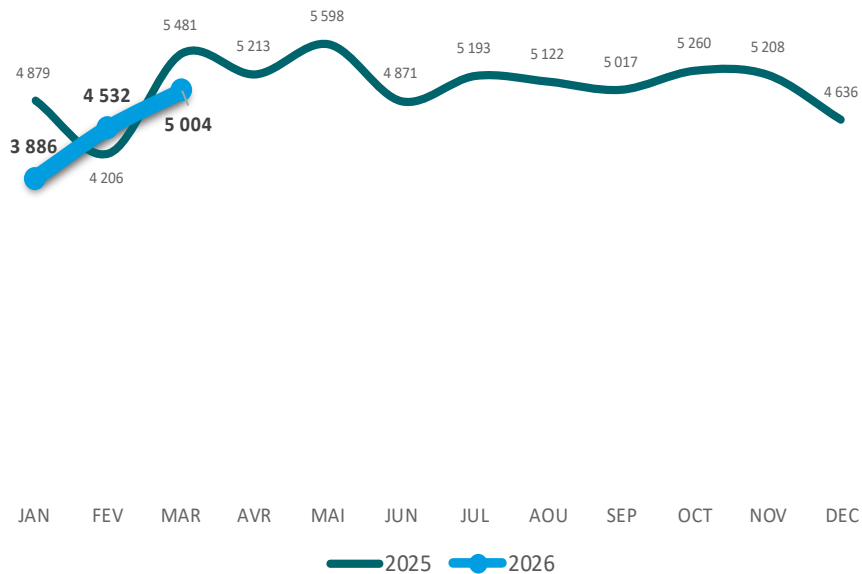
en km





Bus

# Distance moyenne parcourue entre deux pannes techniques (MDBF) en km

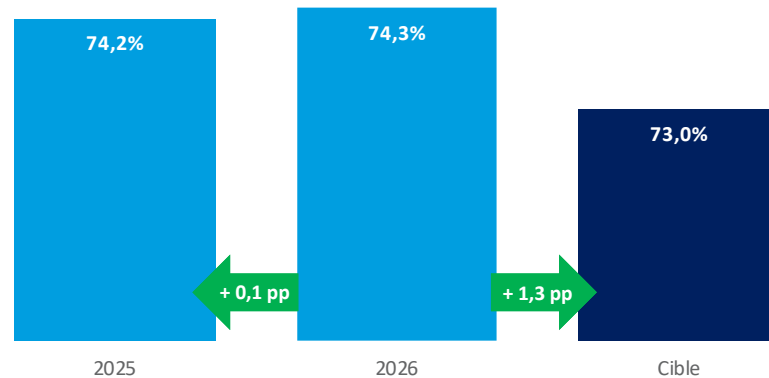
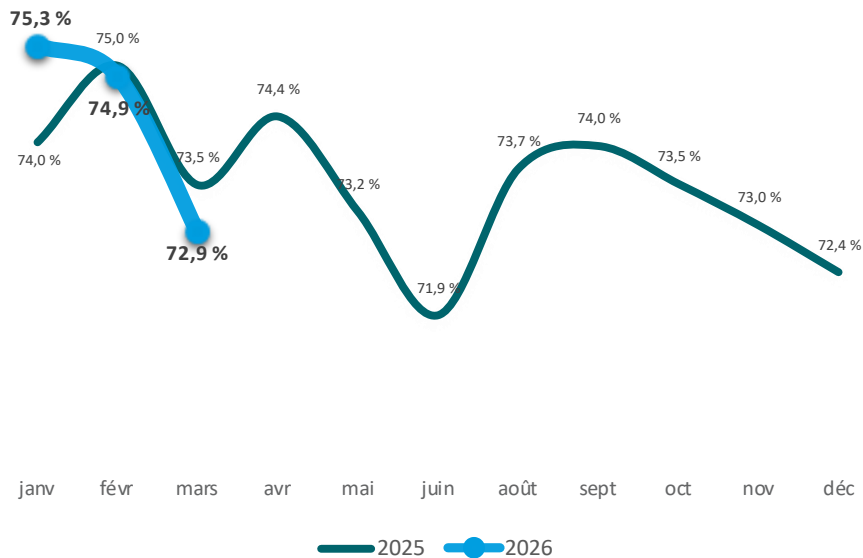




Bus

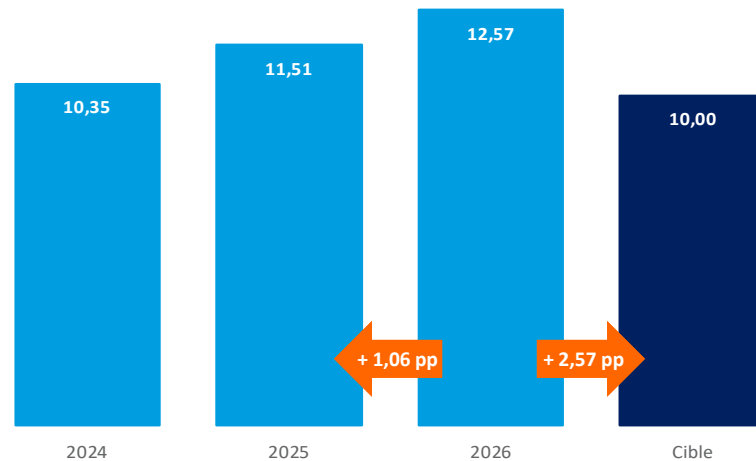
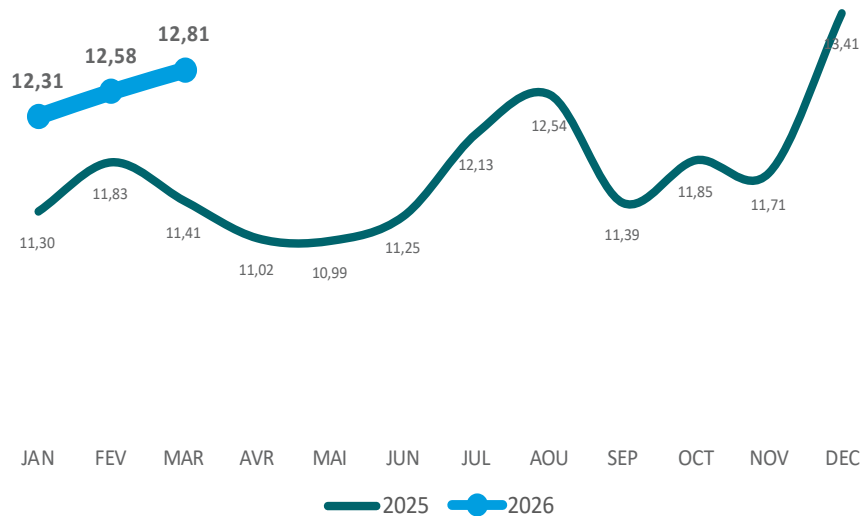
# Indice de fiabilité des informations clients

En %



# Taux d'absentéisme

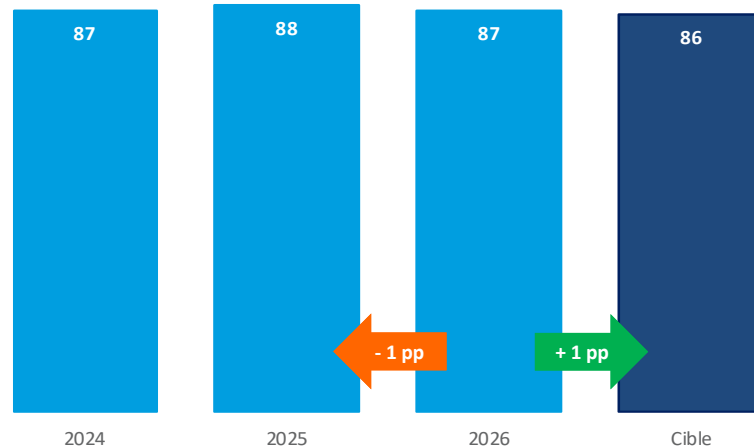
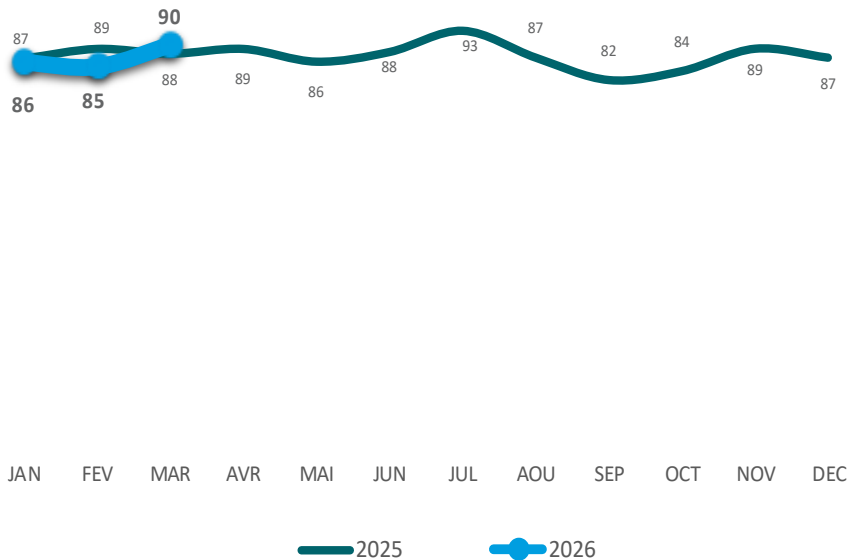
En %





# Indice de satisfaction client

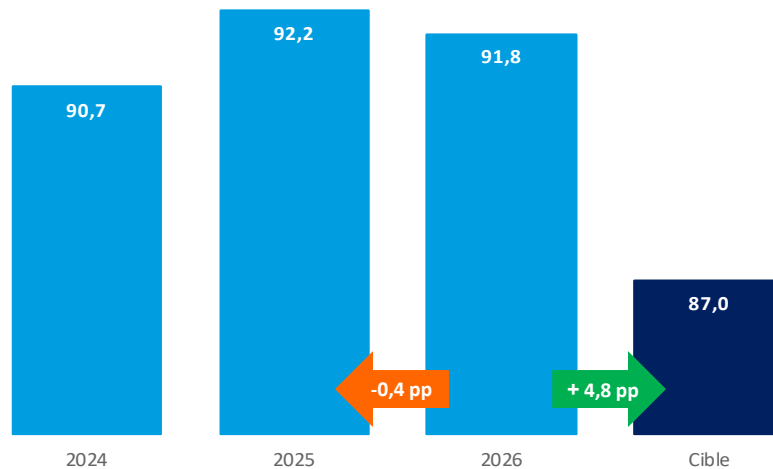
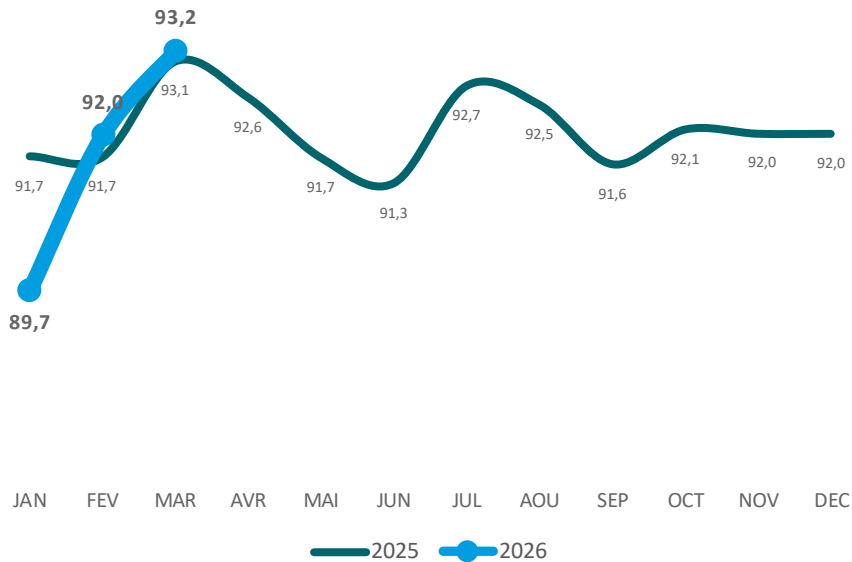
En %





# Taux de ponctualité du transport adapté

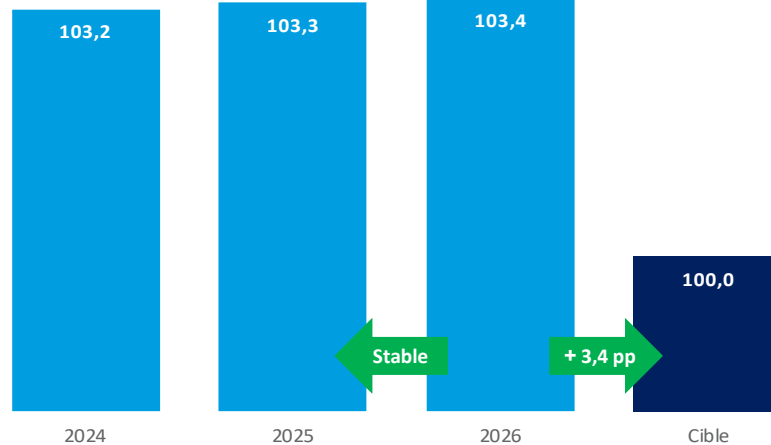
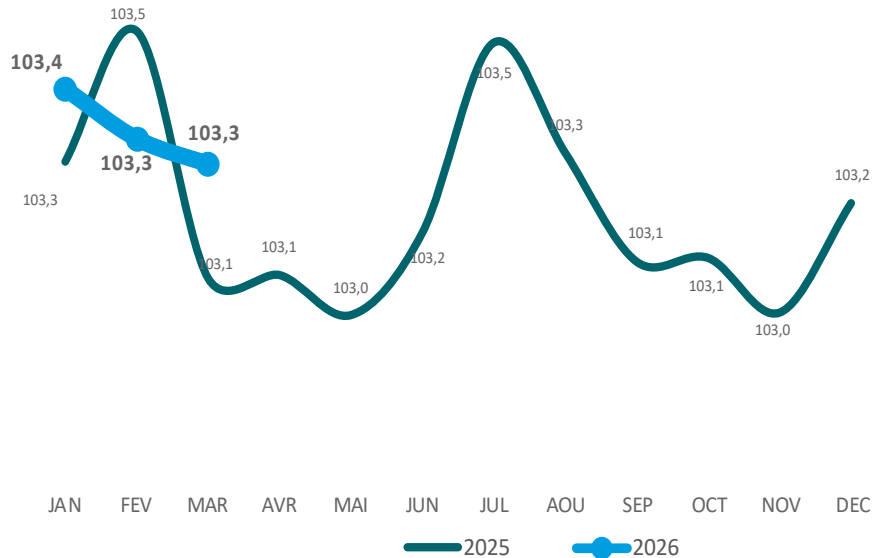
En %





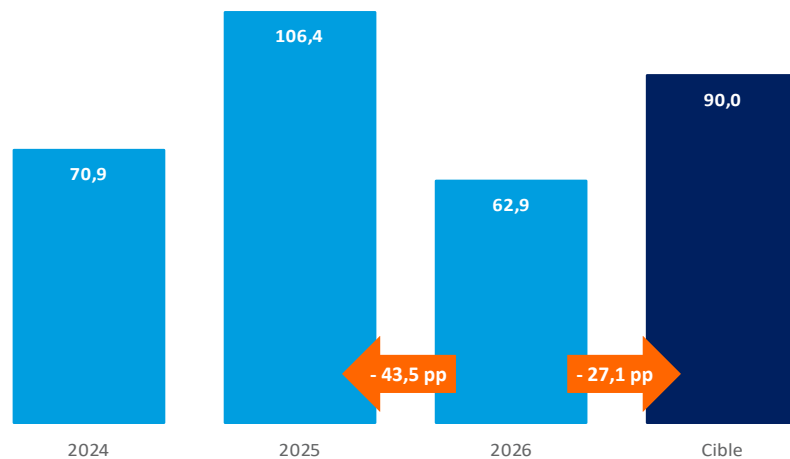
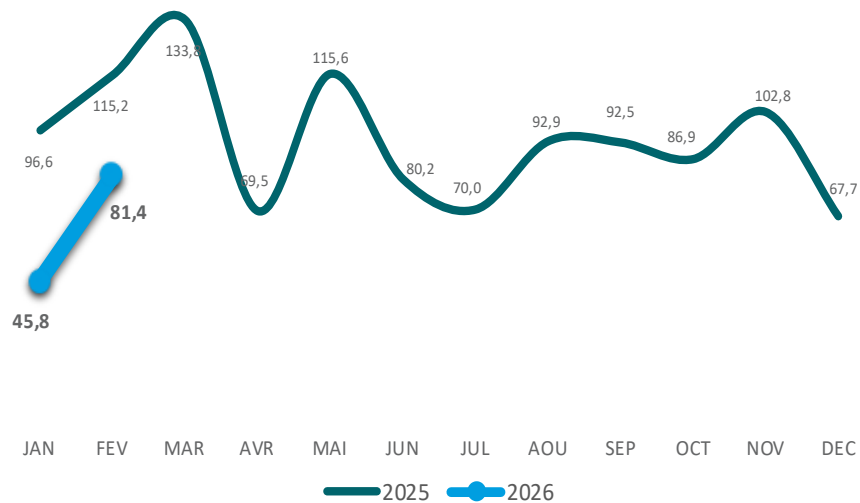
# Taux de livraison des déplacements

En % des déplacements réalisés par rapport au planifié la veille



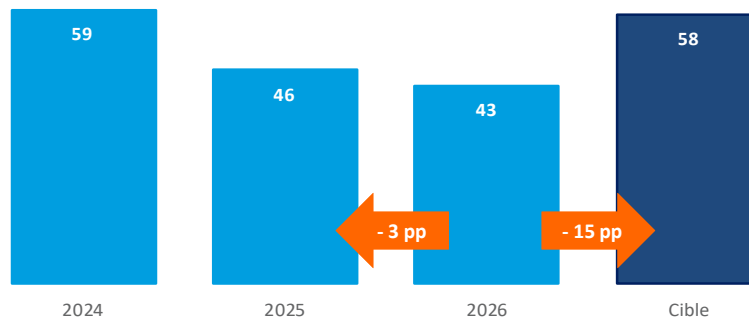
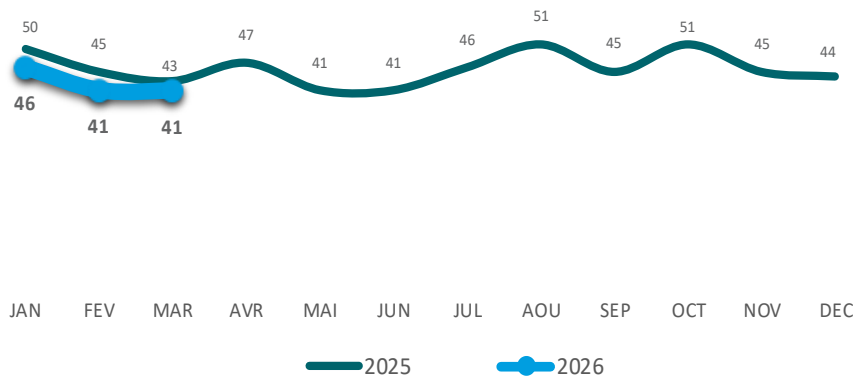
# Taux de réalisation des projets

En %



# Indice de sentiment de sécurité

En %

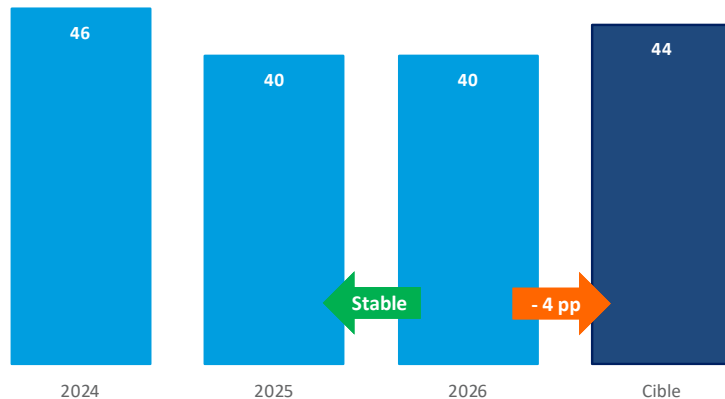
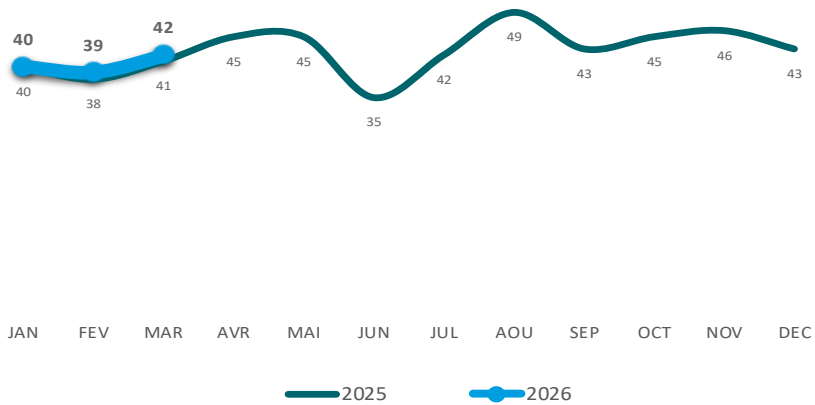




Métro

# Indice de propreté métro

En %



## Raisons d'insatisfaction

Les stations de métro étaient sales **71%**

Les quais du métro étaient sales **58%**

Les voitures de métro étaient sales **53%**

# Lexique

(selon l'ordre de présentation)

# Définition des indicateurs présentés

| Indicateurs  | Définitions  |
|--|--|
| Bus - Taux de ponctualité  | <p>L'indicateur représente 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 de requis bus en pointe AM  | L'indicateur mesure le pourcentage de sorties des centres de transport de la période de pointe AM pour lesquelles le nombre de bus disponibles était supérieur ou égal au nombre requis,   |
| Bus - Taux d'adhésion à la fréquence promise en pointe                         | 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.  |
| 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>  |
| Métro - Distance moyenne parcourue entre 2 arrêts de service de 5 min + (MDBF) | L'indicateur représente la fiabilité du matériel roulant du métro. Il mesure la distance moyenne parcourue en kilomètres du métro entre deux arrêts de services de 5 minutes et plus causés par le matériel roulant.   |
| Bus - Distance moyenne parcourue entre deux pannes techniques (MDBF)           | L'indicateur représente la fiabilité des autobus. Il mesure la distance moyenne mesuré en km que parcourt un véhicule entre deux signalements en service consécutifs pour défektivité mécanique.   |

# Définition des indicateurs présentés

| Indicateurs                                  | Définitions   |
|--|---|
| Indice de fiabilité des informations clients | <p>L'indicateur mesure la précision des prédictions d'arrivée estimée en temps réel pour les bus. Une prédiction est dite précise si l'écart (arrivée réelle - heure prédite) respecte les seuils définis pour le moment identifié. Ce calcul est basé sur une méthodologie commune destinée à mesurer l'exactitude des prédictions d'heure d'arrivée pour les transports publics, (la méthodologie est détaillée sur le site ETA accuracy benchmark) .</p>   |
| 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> |
| 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>  |
| 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>  |

# Définition des indicateurs présentés

| Indicateurs  | Définitions   |
|--|---|
| 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 déplacement 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> |
| 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>  |
| 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>   |
| 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>   |