

Principaux indicateurs et résultats au 30 avril 2019



Présentation au CA
5 juin 2019

Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 avril 2019

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	2019	Cible 2019	2018
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	<u>Métro – Taux de livraison (km)</u>	100,5%	99,7%	100,2%
		<u>Bus – Taux de livraison (km)¹</u>	97,80%	99,20%	99,31%
		<u>TA – Déplacements</u>	1,412 M	1,431 M	1,347 M
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	<u>Métro – Incidents (toutes causes)</u>	1 725	-	1 724
		<u>Métro – Incidents + 5 minutes</u>	314	-	357
		<u>Métro – Incidents + 5 min. par million de km</u>	10,6	11,5	12,3
		<u>Bus – Ponctualité</u>	79,1%	80,0%	81,6%
		<u>TA – Ponctualité</u>	81,1%	80,0%	80,3%
		<u>STM – Plaintes</u>	20 680	-	12 973
		<u>Métro – Plaintes par million d'entrants</u>	26	-	22
		<u>Bus – Plaintes par million de déplacements</u>	237	-	131
		<u>TA – Plaintes par millier de déplacements</u>	0,81	-	0,81

Note 1 : actuellement basé sur le km total mais sera basé sur le km commercial réel avec iBus

Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 avril 2019 (suite)

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	2019	Cible 2019	2018
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	85,6%	82,0%	79,3%
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Métro – Offre de service (km)	29,7 M	29,6 M	29,1 M
		Bus – Offre de service (km) ¹	28,3 M	28,5 M	28,5 M
		Achalandage STM (déplacements)			
		<u>Calculé sur les revenus</u>	157,1 M	154,9 M	152,4 M
		<u>Provenant des validations</u>	125,1 M	-	122,8 M
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global)	8,8%	8,5%	8,8%
		Excédent	2,4 M	0,0	9,2 M
		TA – Coût complet par déplacements	23,09 \$	21,95 \$	22,11 \$

Note 1 : actuellement basé sur le km total mais sera basé sur le km commercial réel avec iBus

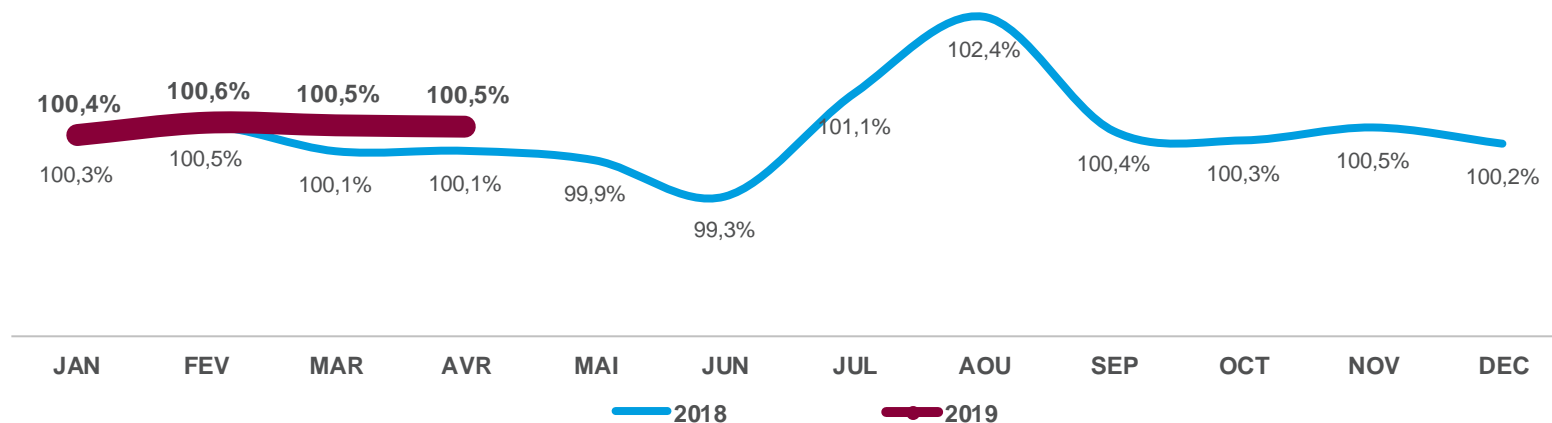


Principaux indicateurs STM

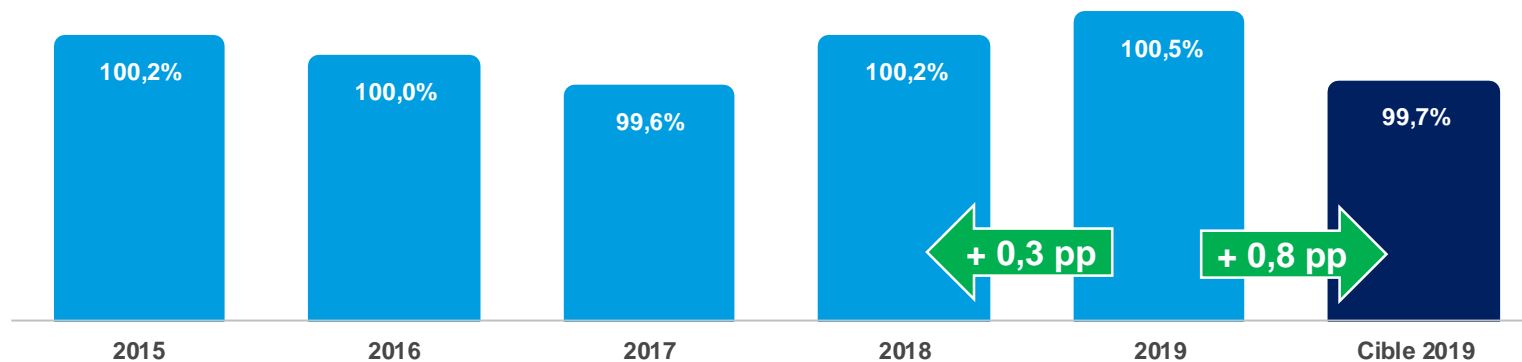
Métro - Taux de livraison

En %

Résultats au 30 avril



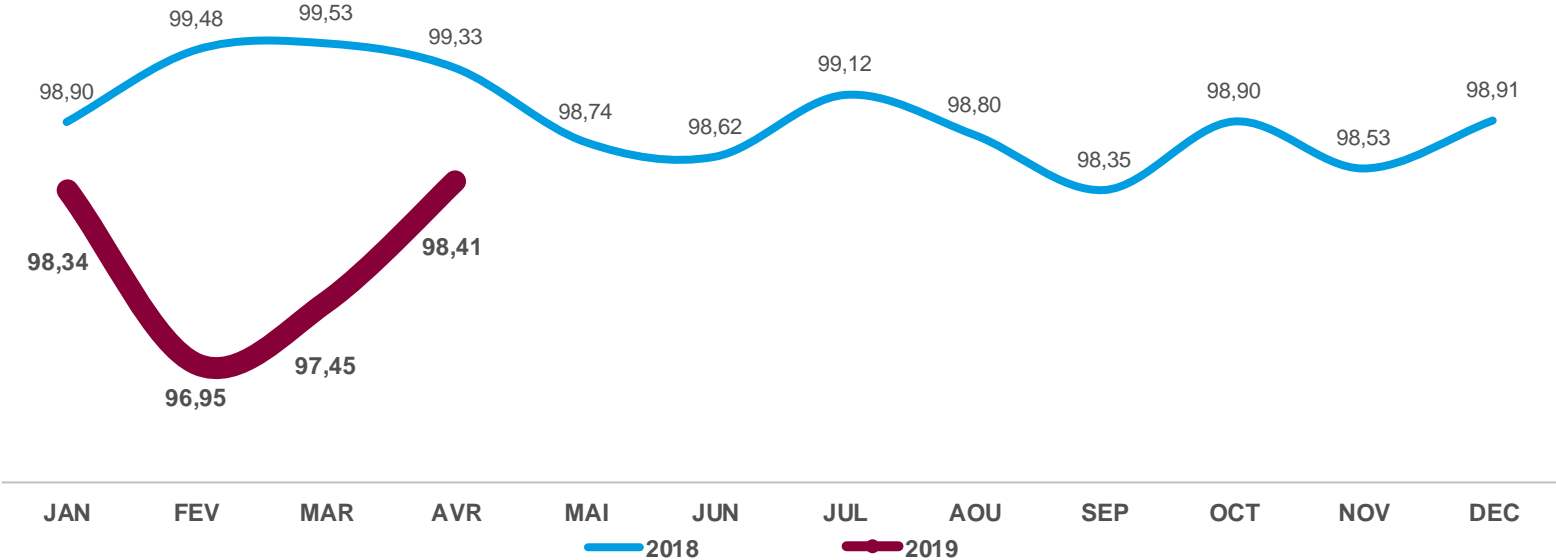
Résultats cumulatifs



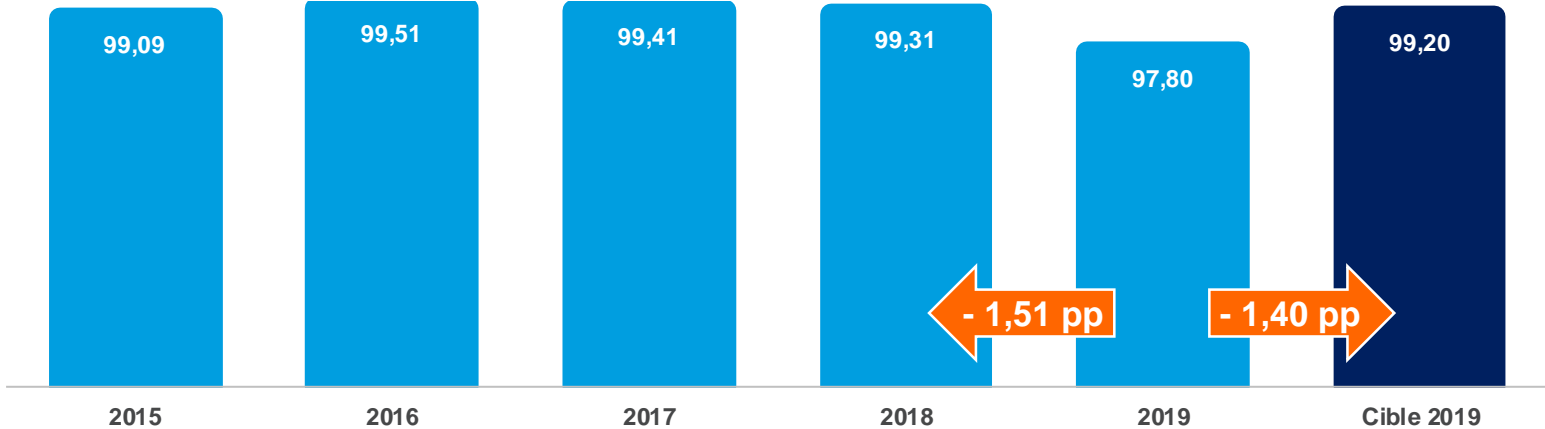
Bus - Taux de livraison

En %

Résultats au 30 avril



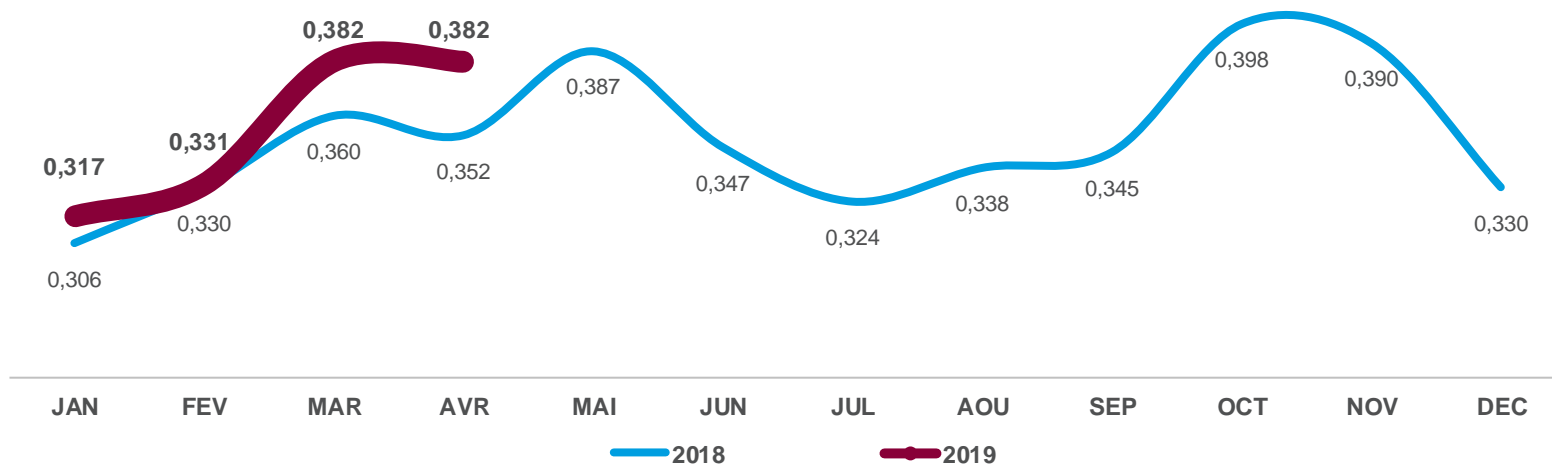
Résultats cumulatifs



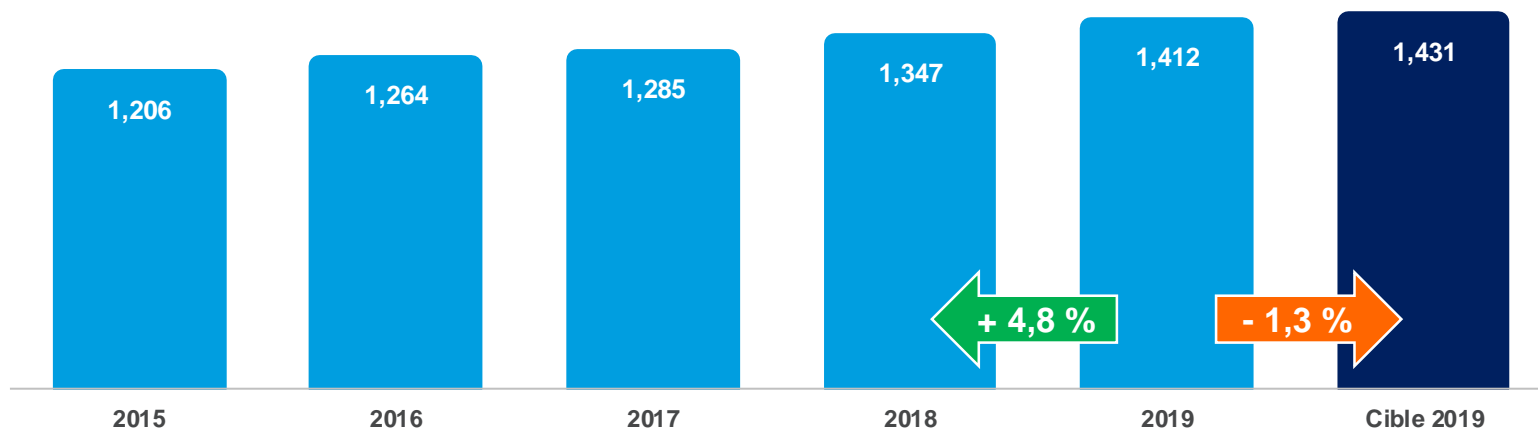
TA - Déplacements

En millions

Résultats au 30 avril



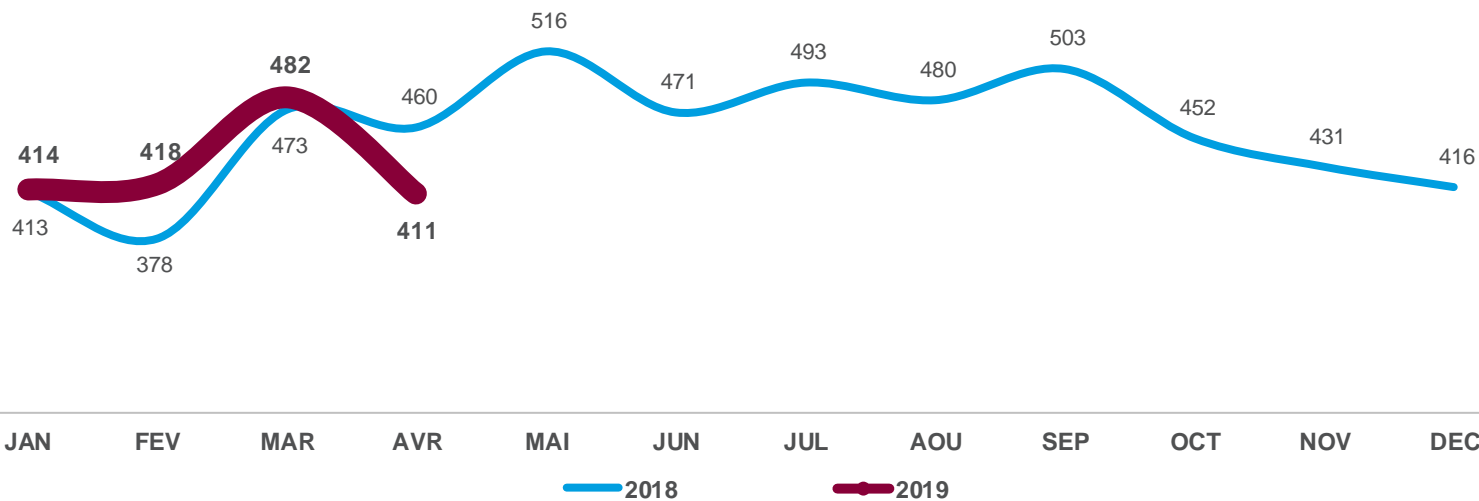
Résultats cumulatifs



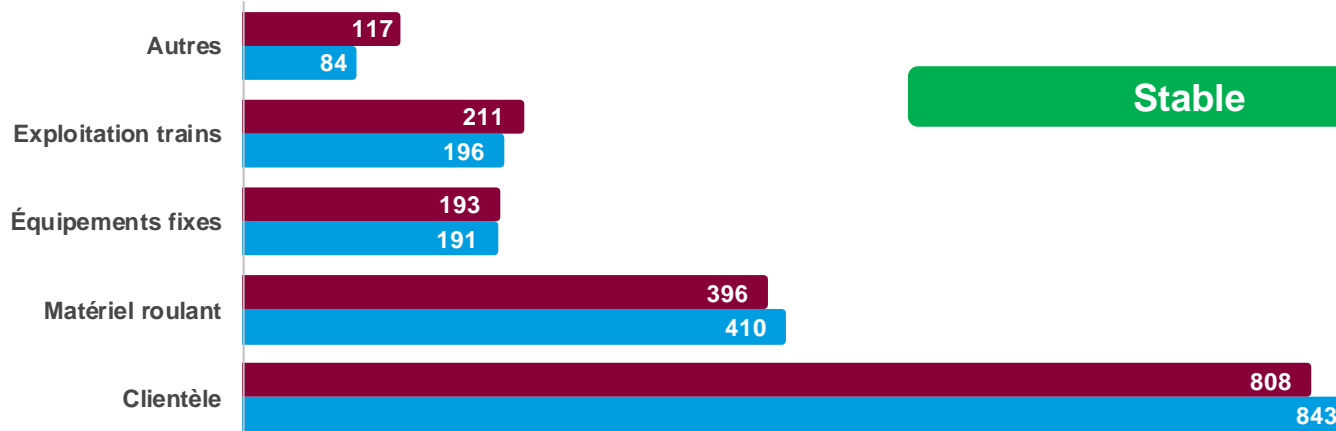
Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 30 avril



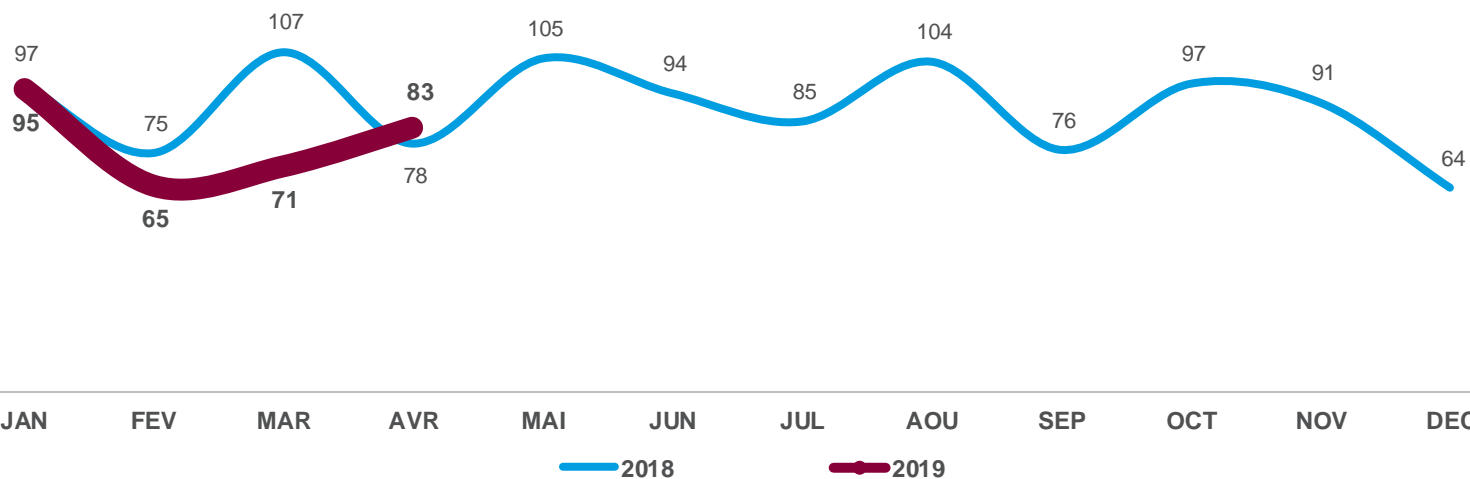
Résultats cumulatifs



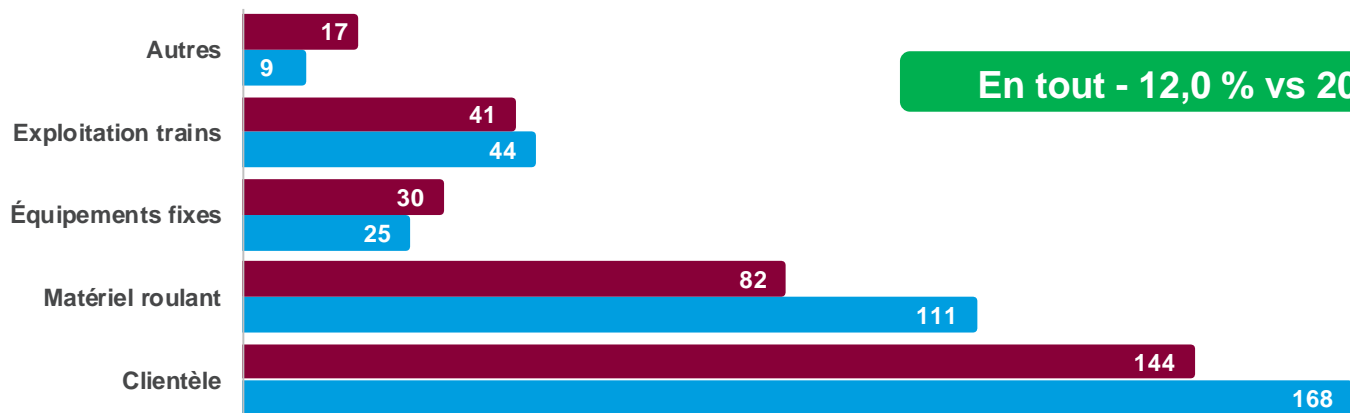
Méto - Incidents 5 minutes et +

En nombre

Résultats au 30 avril



Résultats cumulatifs

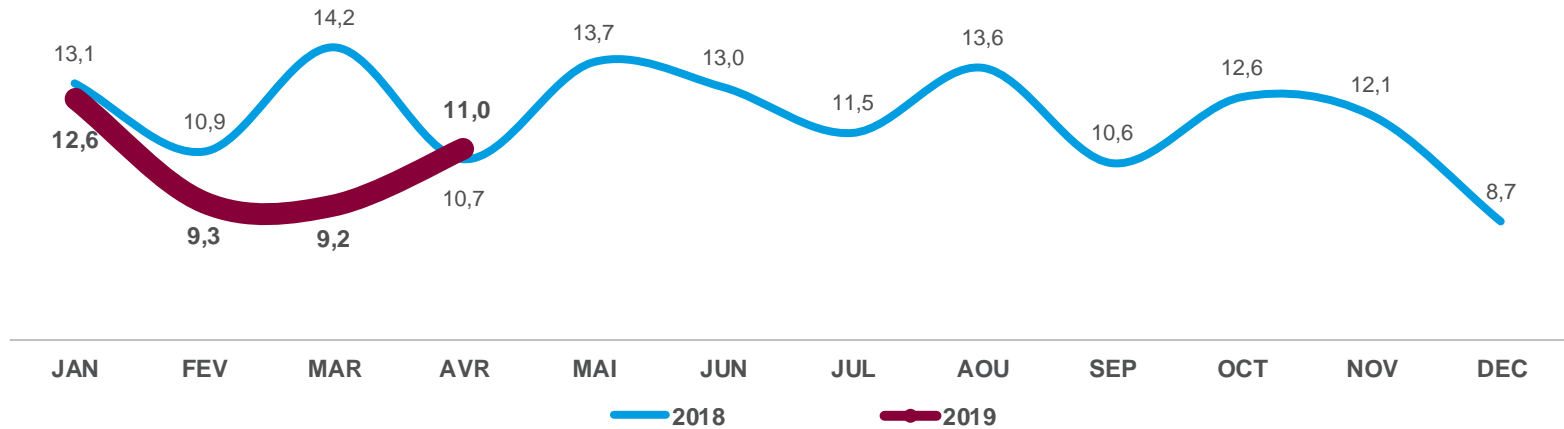


En tout - 12,0 % vs 2018

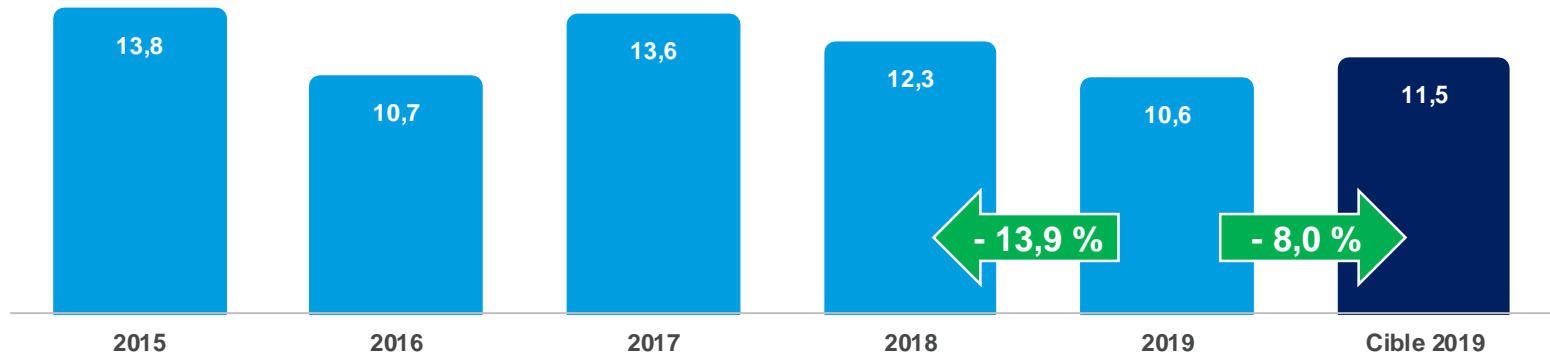
Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 30 avril



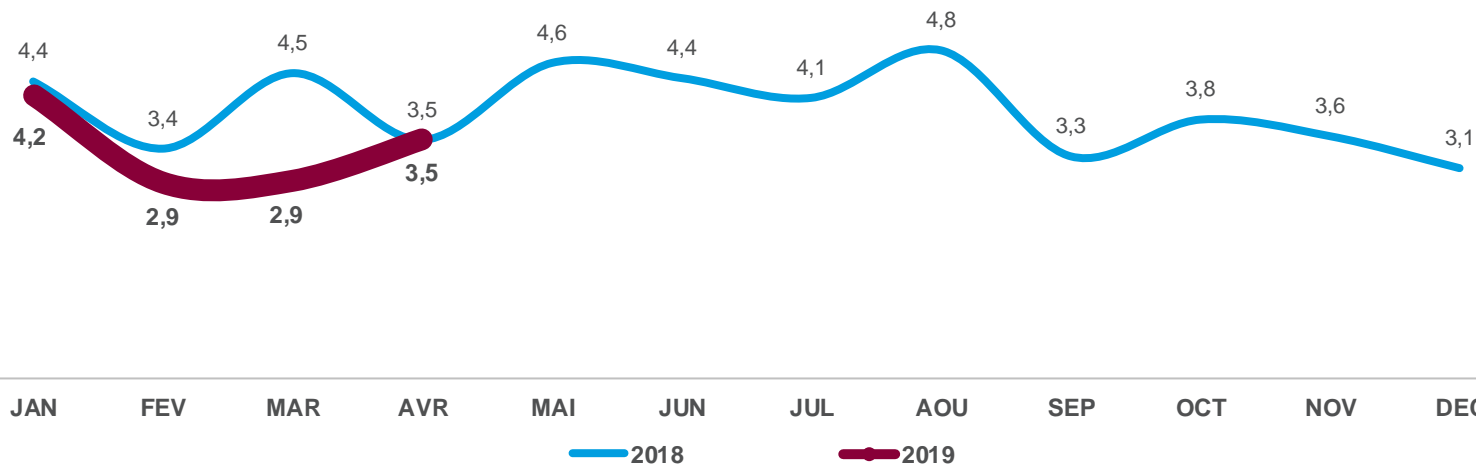
Résultats cumulatifs



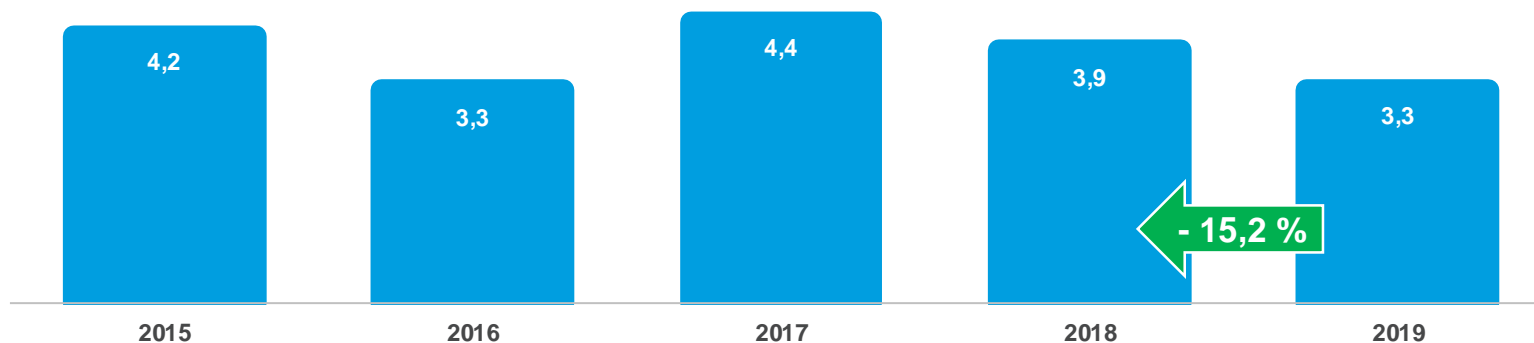
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 30 avril



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

Résultats au 30 avril

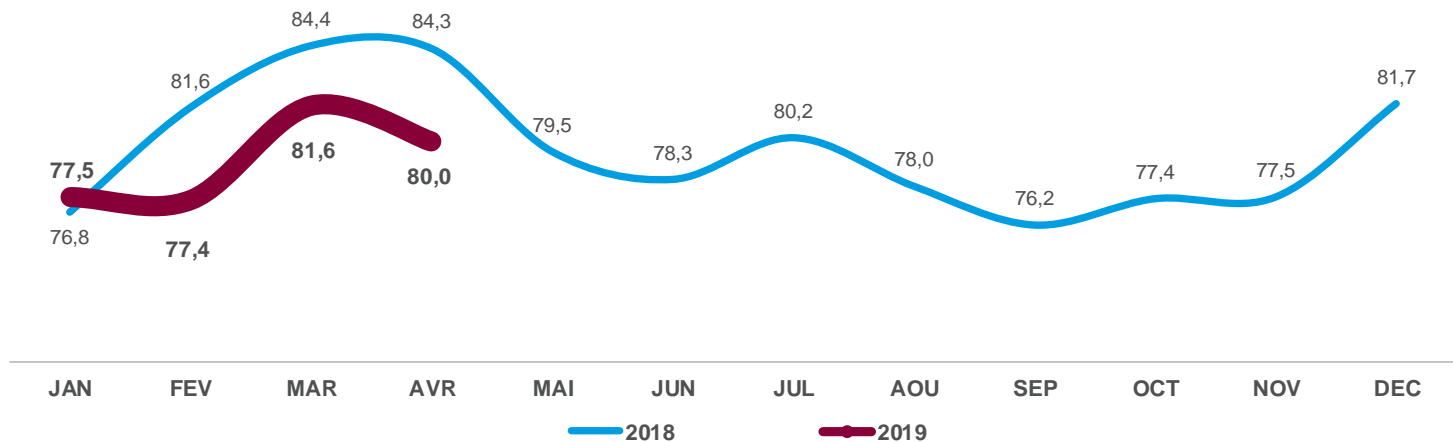
Mois courant

Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	98% 5 minutes	89% 5 minutes	99% 5 minutes	91% 5 minutes
Orange	94% 5 minutes	86% 5 minutes	99% 5 minutes	84% 5 minutes
Jaune	93% 5 minutes	99% 10 minutes	96% 5 minutes	97% 10 minutes
Bleue	97% 5 minutes	97% 7 minutes	98% 5 minutes	95% 5 minutes
Cible	90%	90%	90%	90%

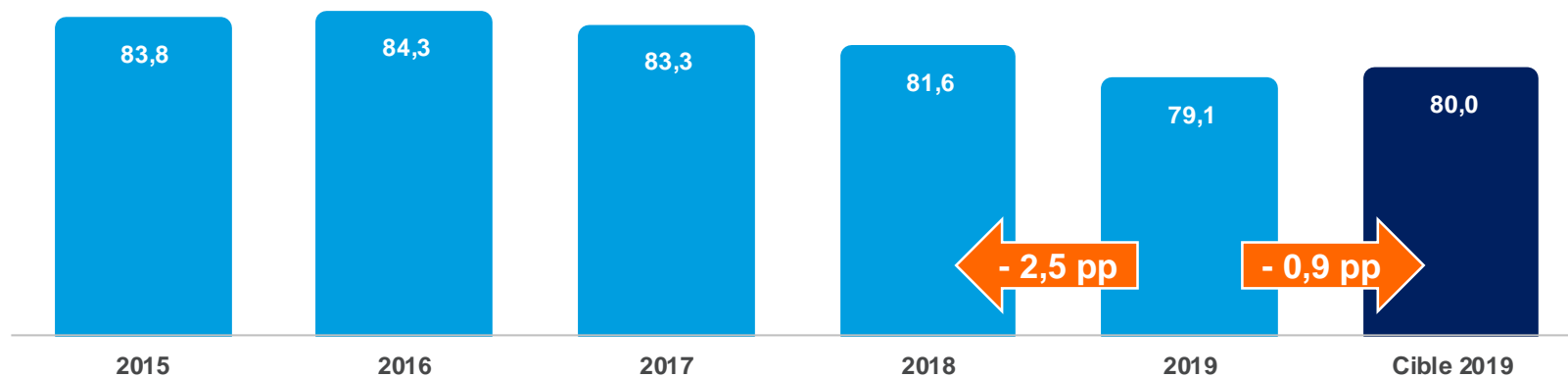
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 30 avril



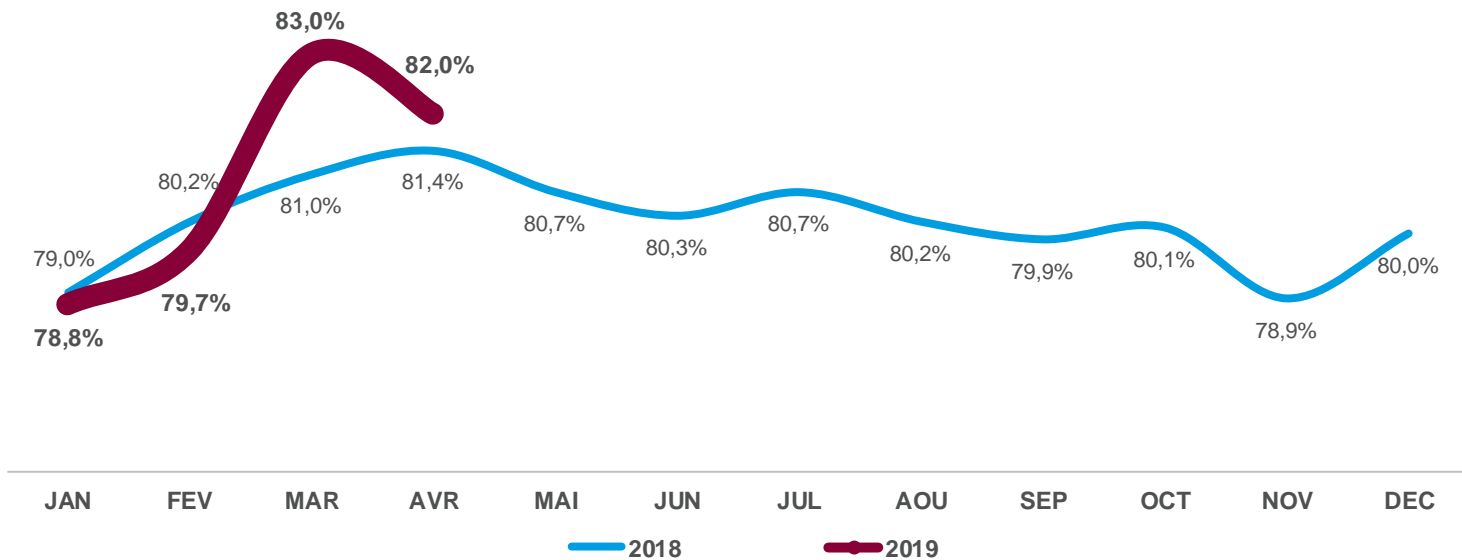
Résultats cumulatifs



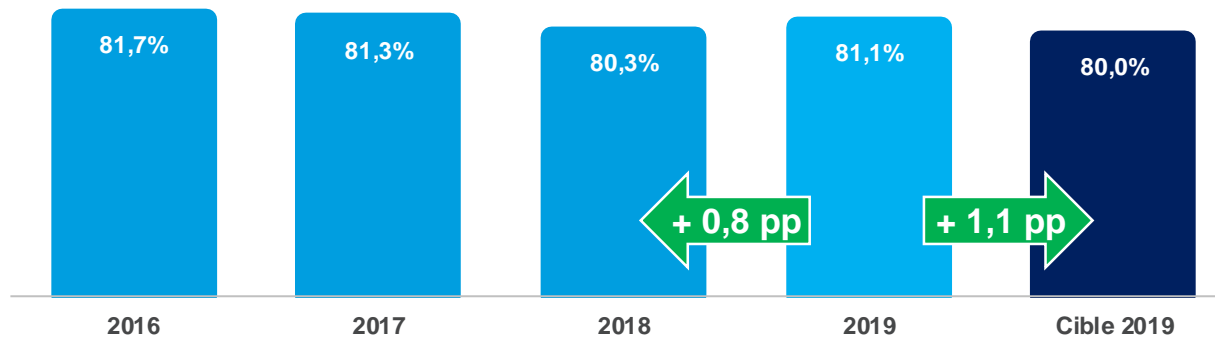
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 30 avril



Résultats cumulatifs

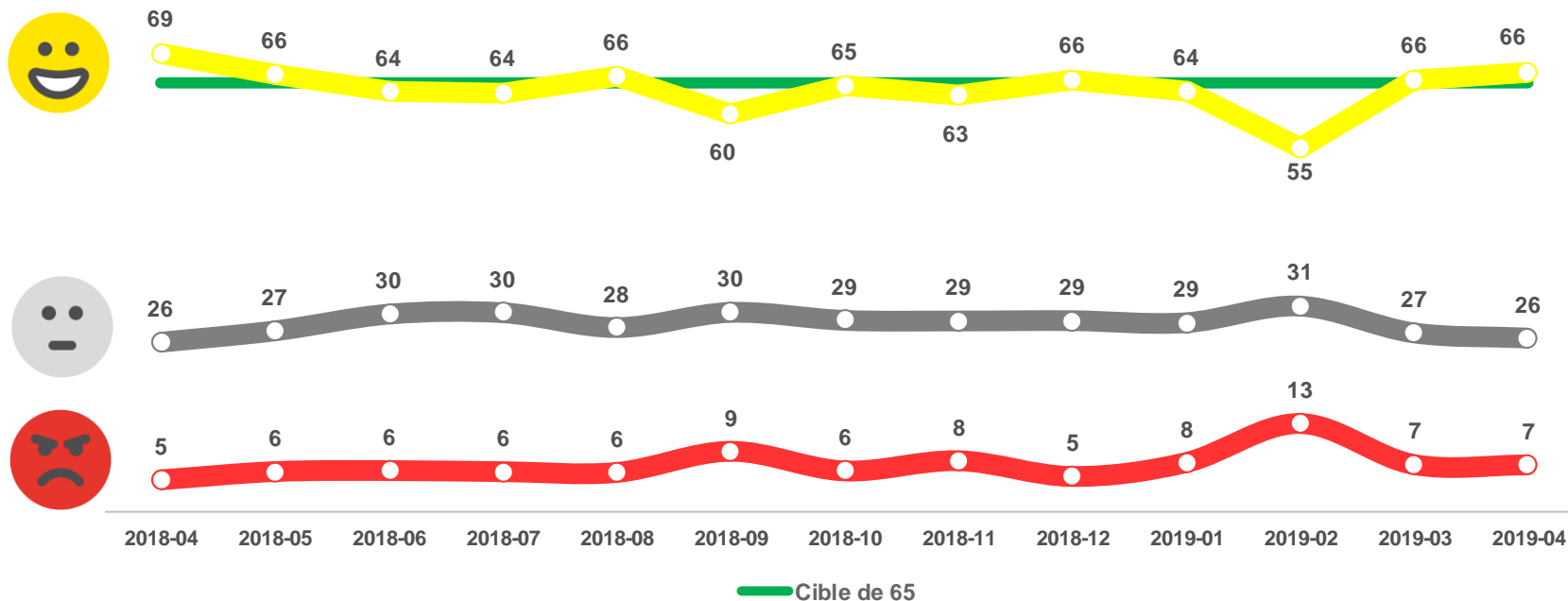


STM – Expérience client

En %

Résultats au 30 avril

13 derniers mois

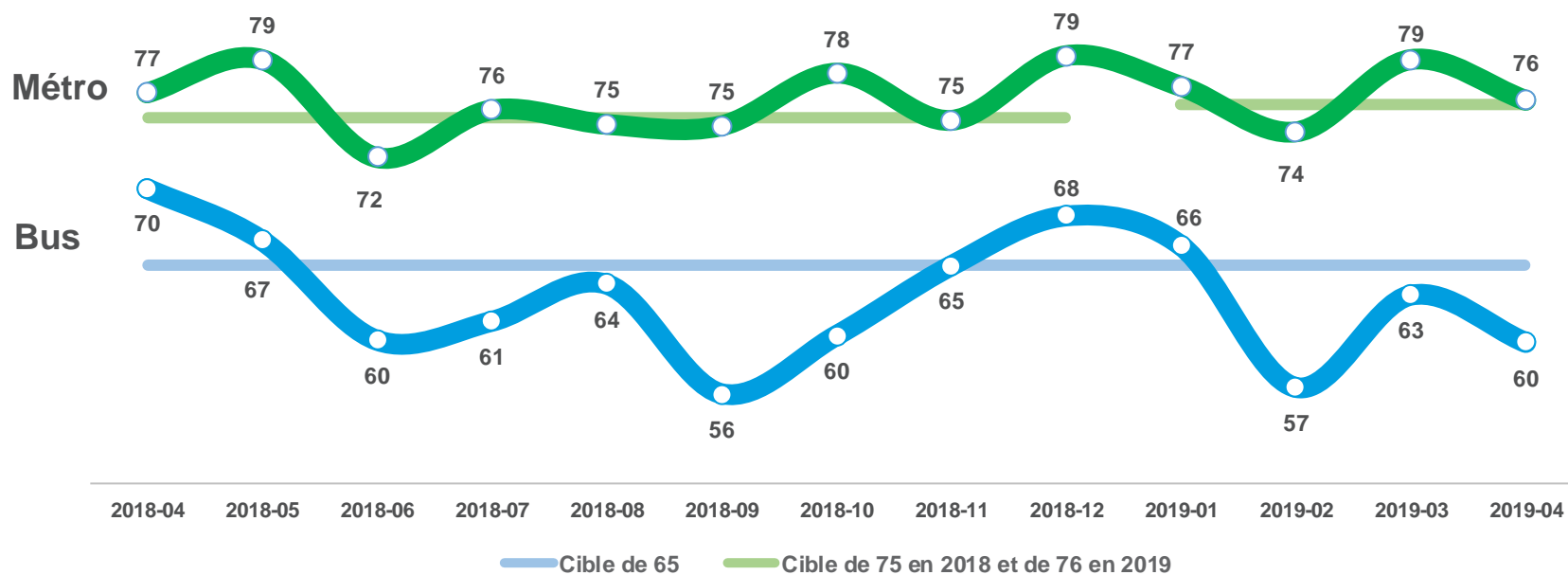


Satisfaction clientèle

En %

Résultats au 30 avril

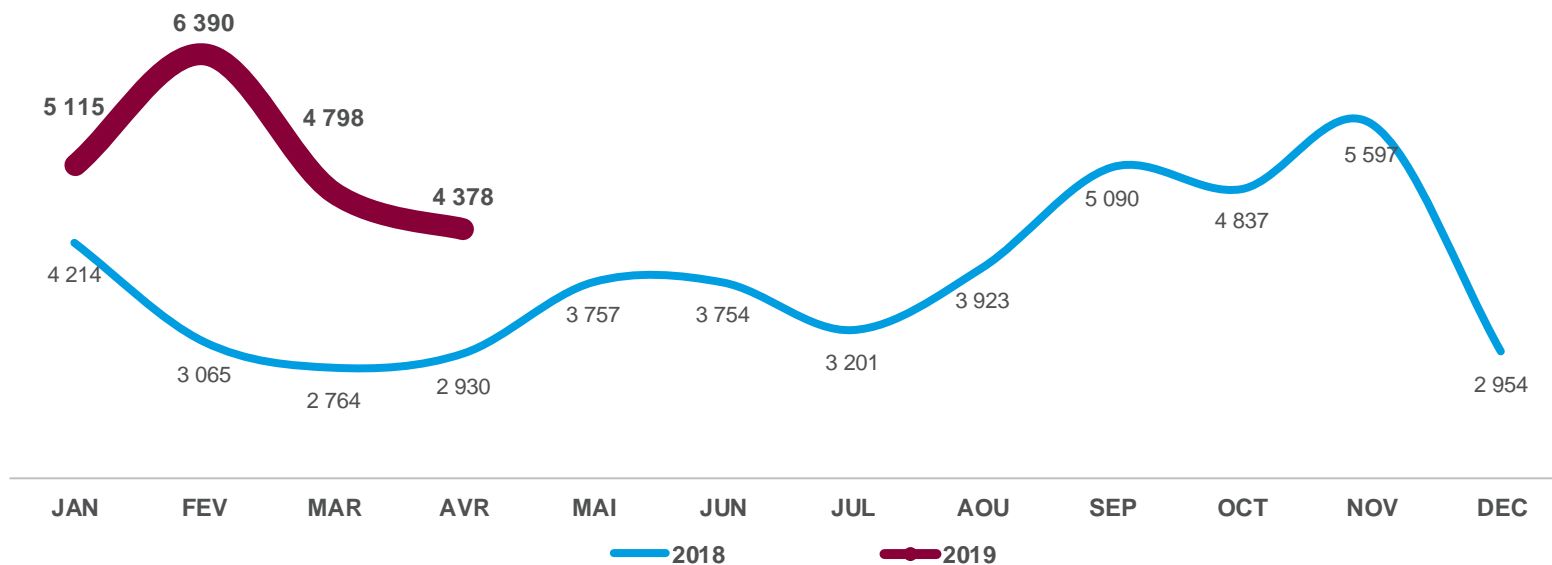
13 derniers mois



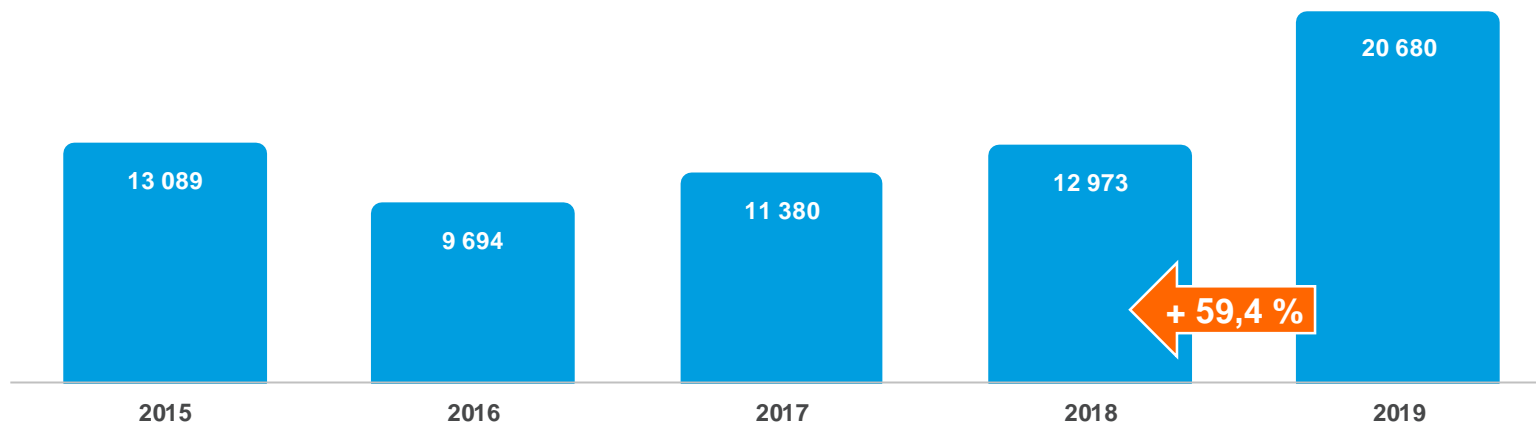
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 30 avril



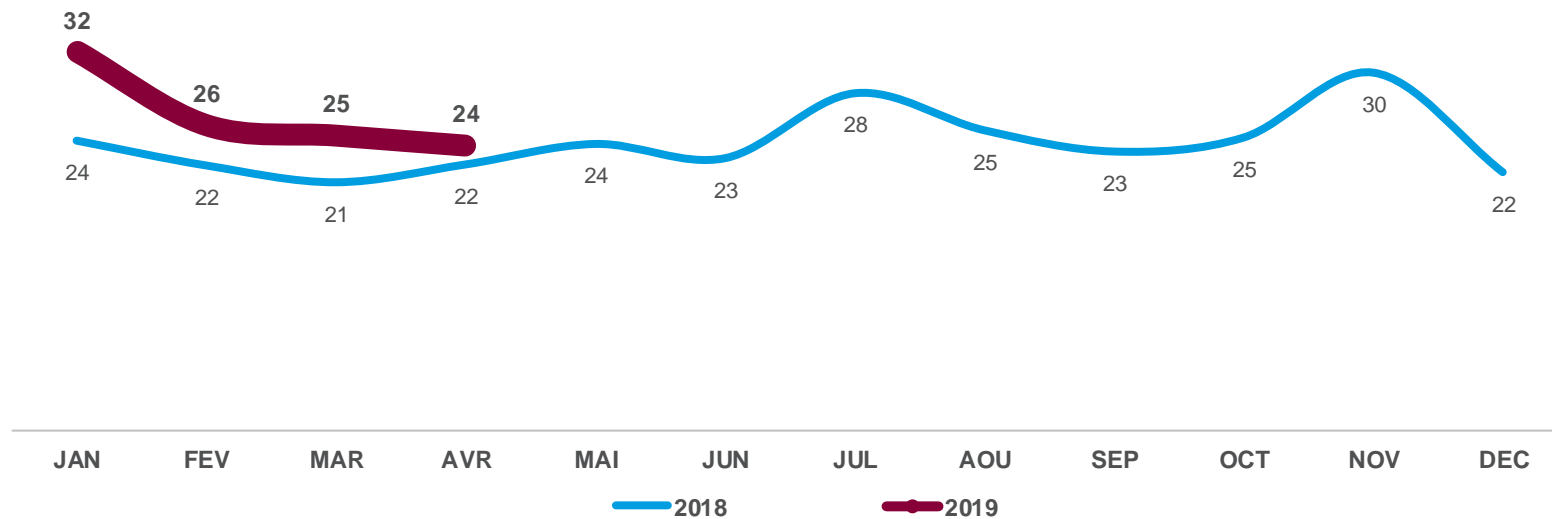
Résultats cumulatifs



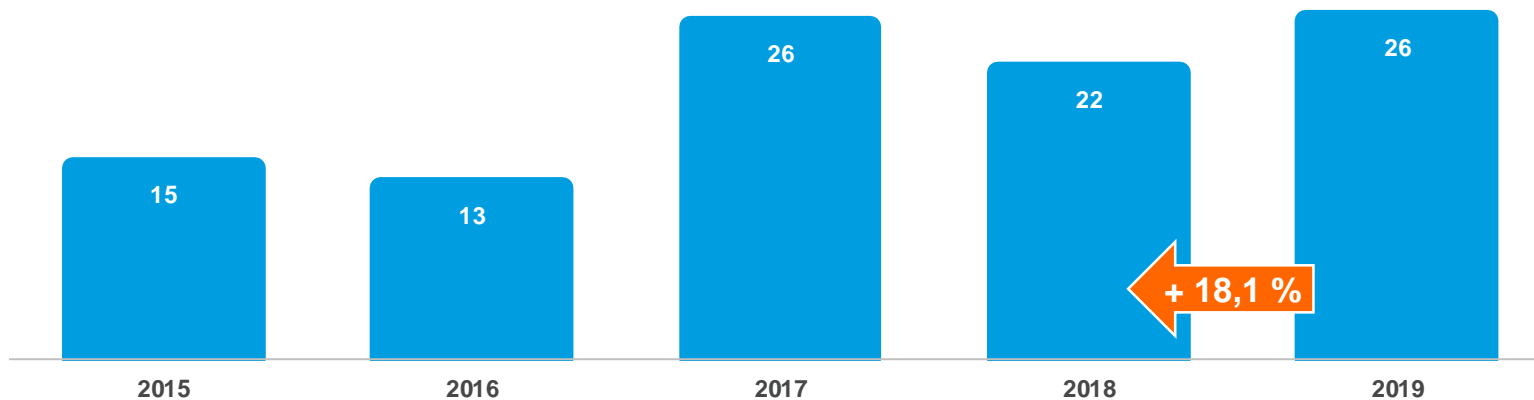
Méto - Plaintes

Par million d'entrants

Résultats au 30 avril



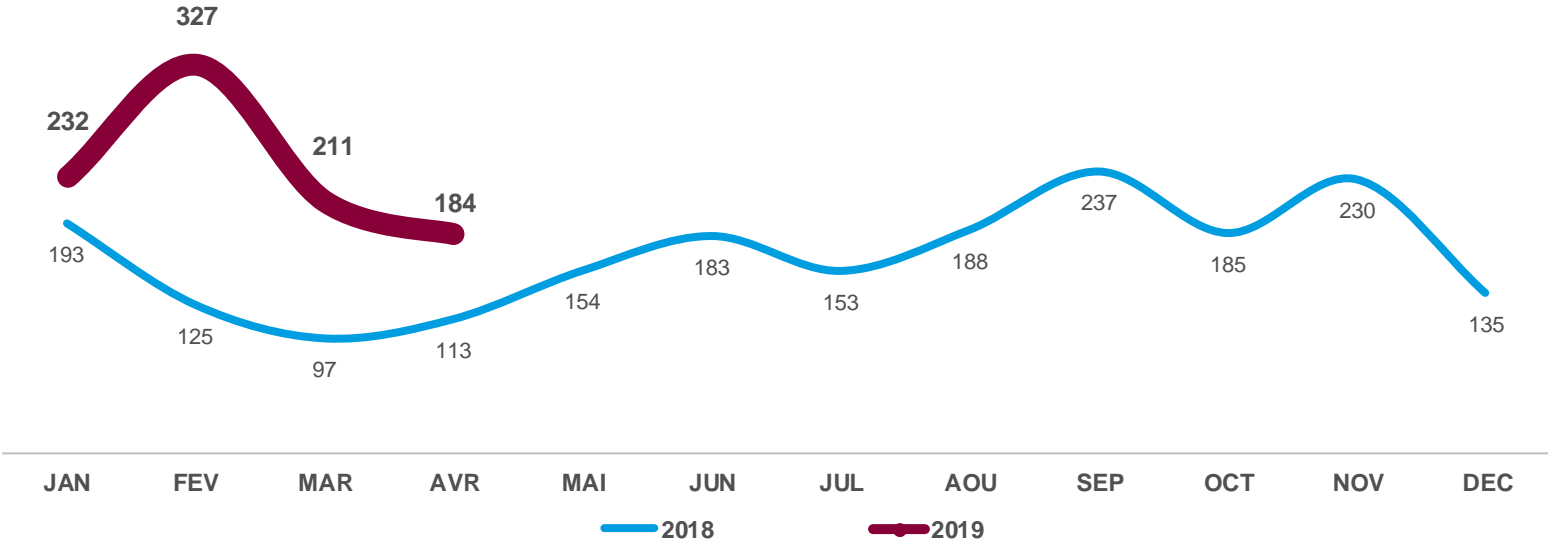
Résultats cumulatifs



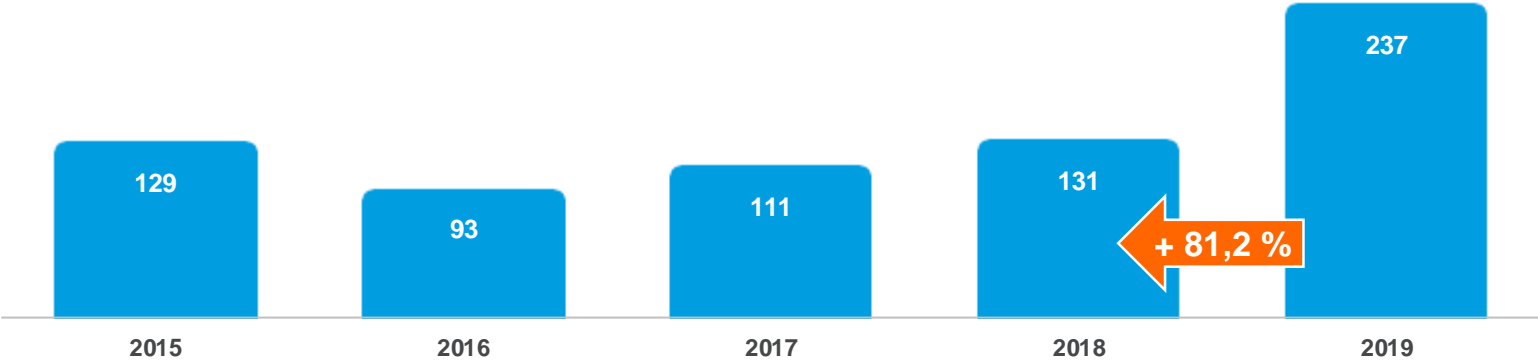
Bus - Plaintes

Par million de déplacements

Résultats au 30 avril



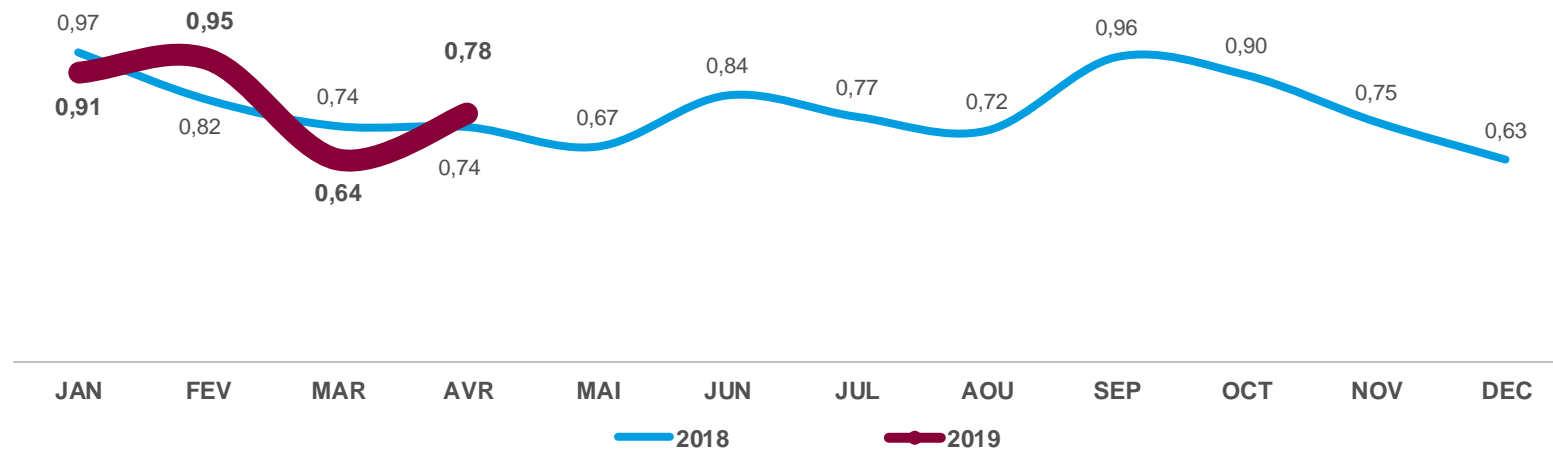
Résultats cumulatifs



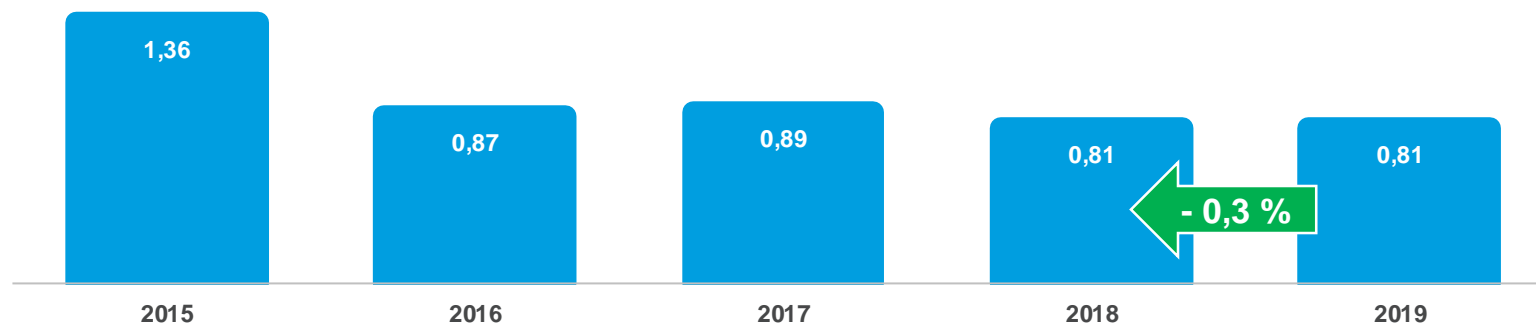
TA - Plaintes

Par millier de déplacements

Résultats au 30 avril



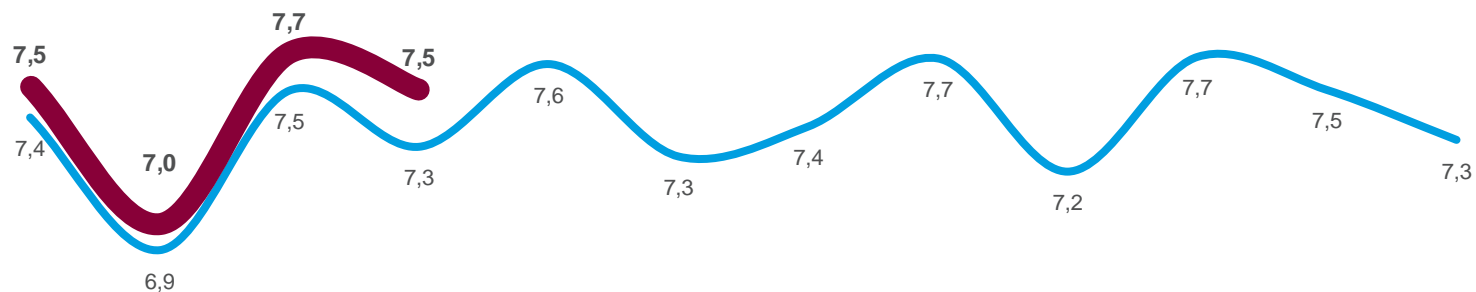
Résultats cumulatifs



Métro - Offre de service

En millions de km

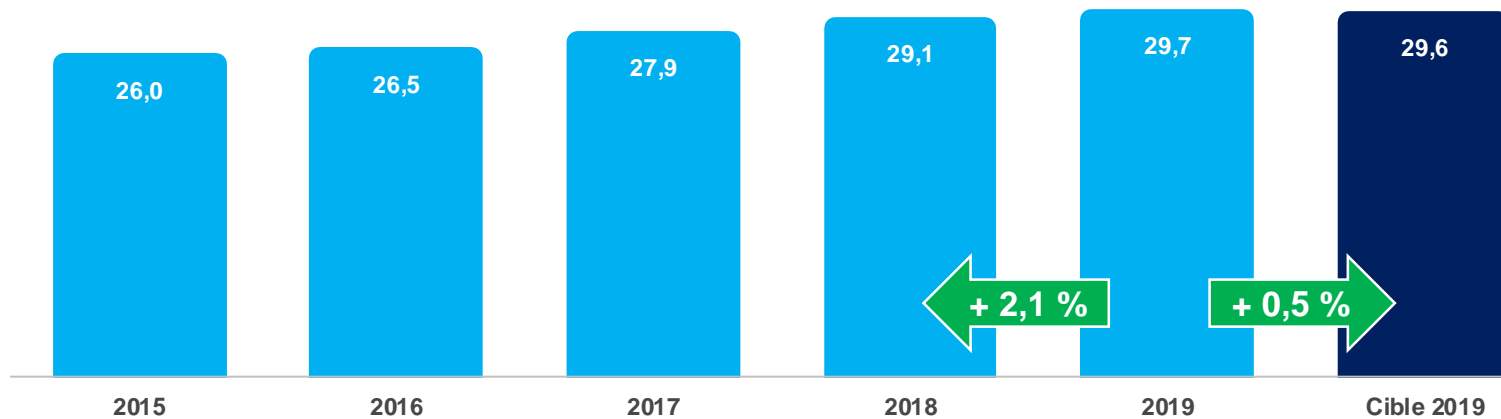
Résultats au 30 avril



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

— 2018 — 2019

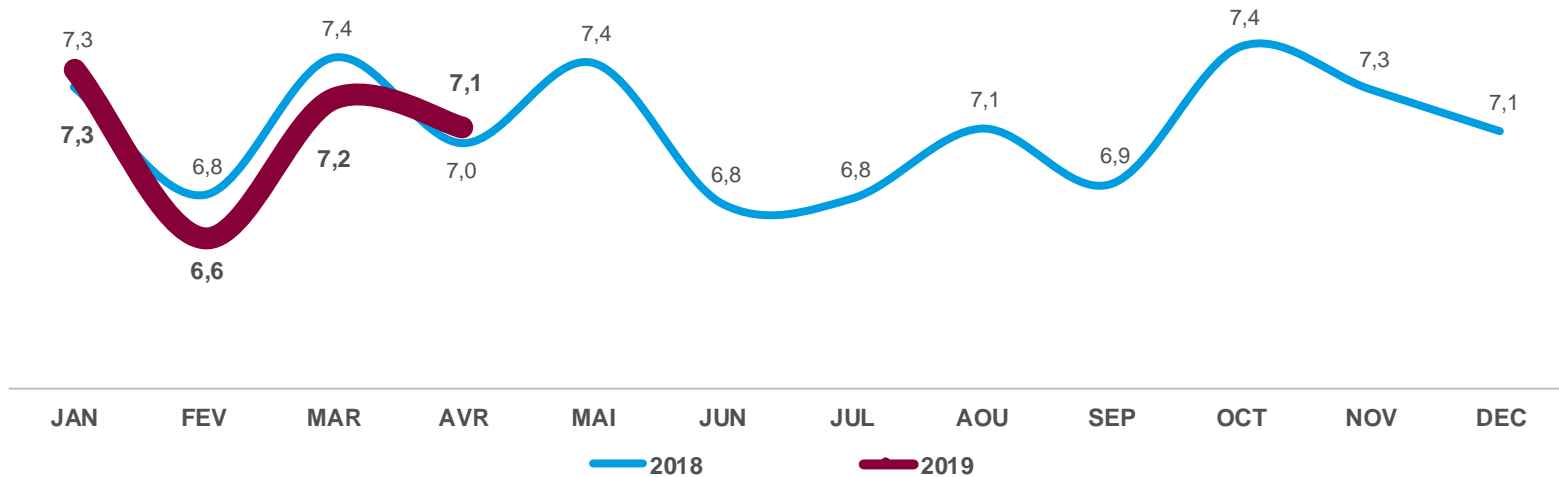
Résultats cumulatifs



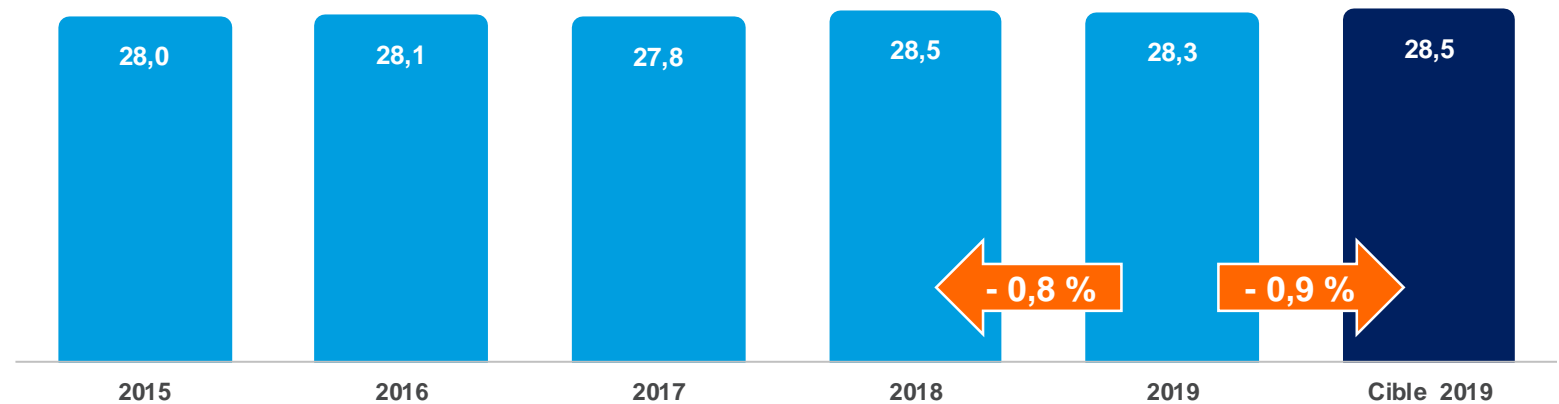
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 avril



Résultats cumulatifs

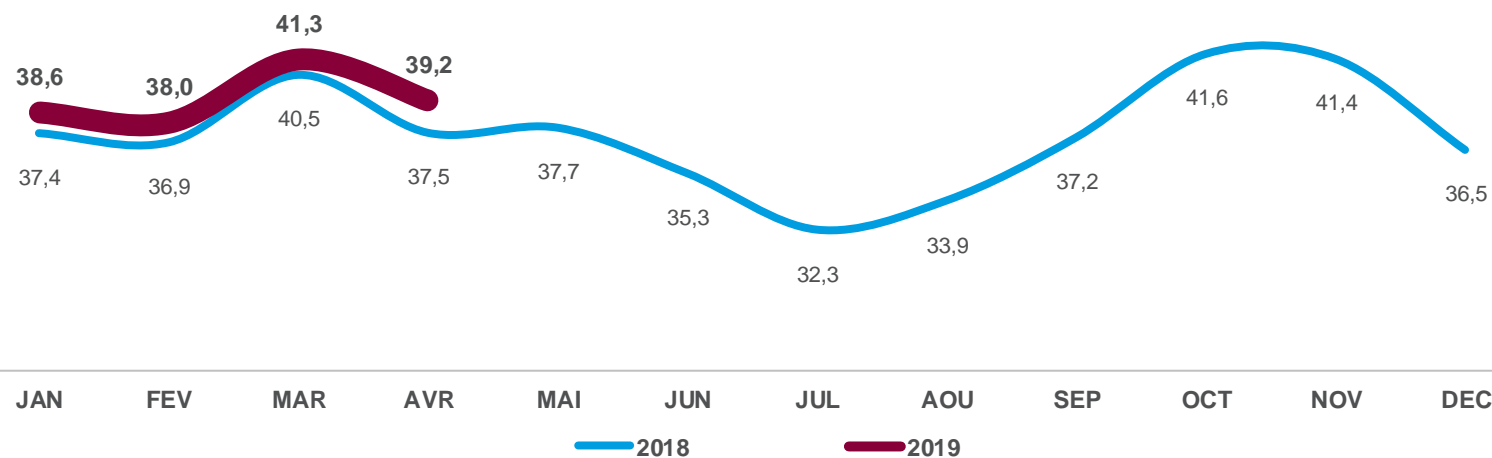


Achalandage STM

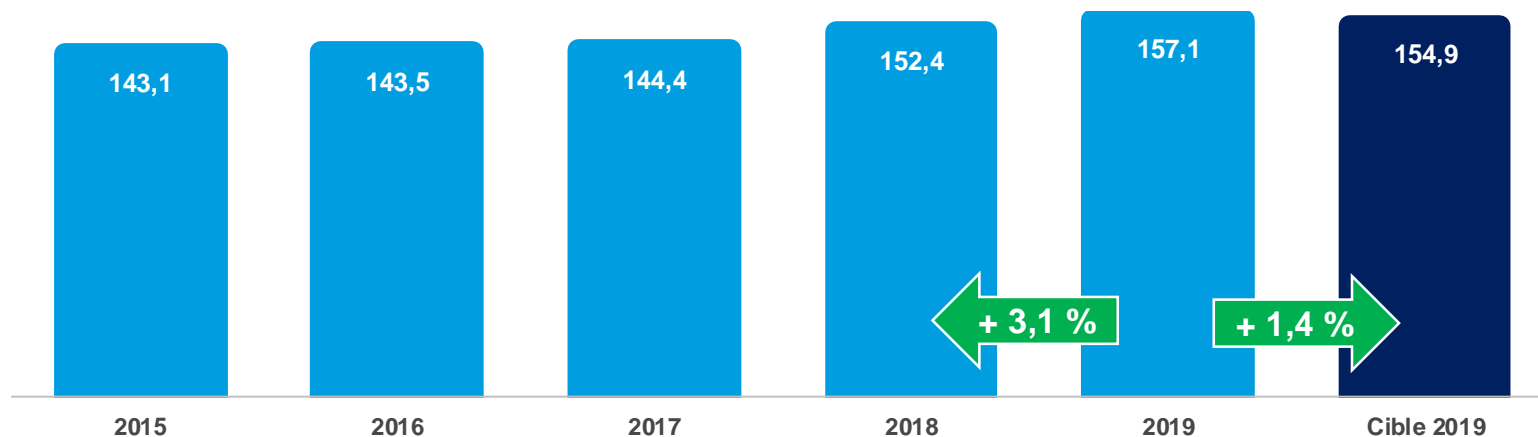
En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

Résultats au 30 avril

La méthodologie consiste à calculer le nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs). On utilise des taux moyens d'utilisation par titre, déterminés par sondage.



Résultats cumulatifs

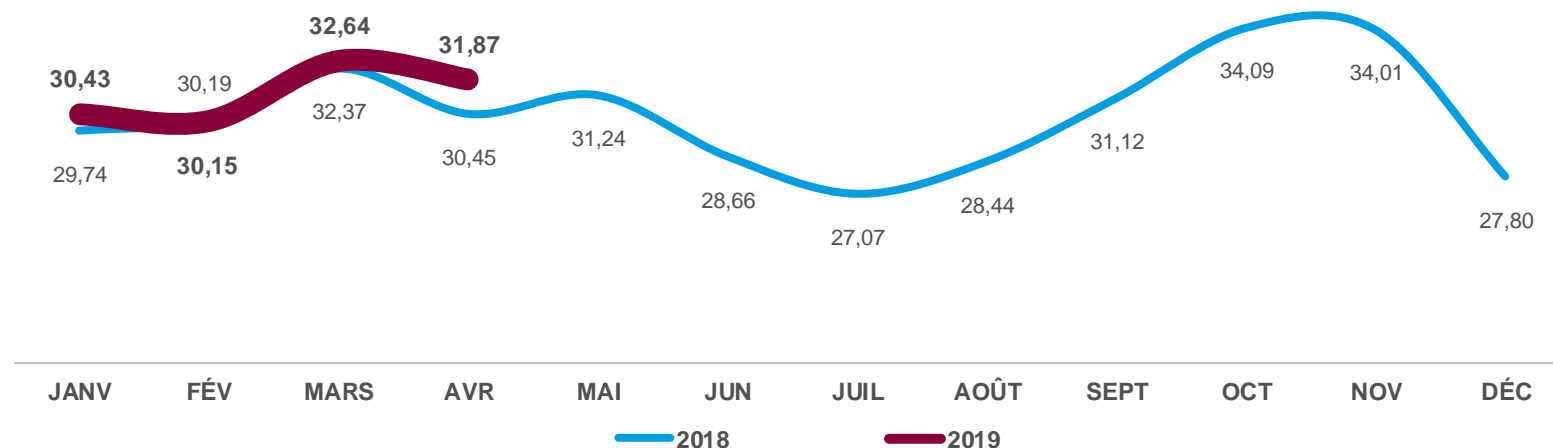


Achalandage OPUS STM

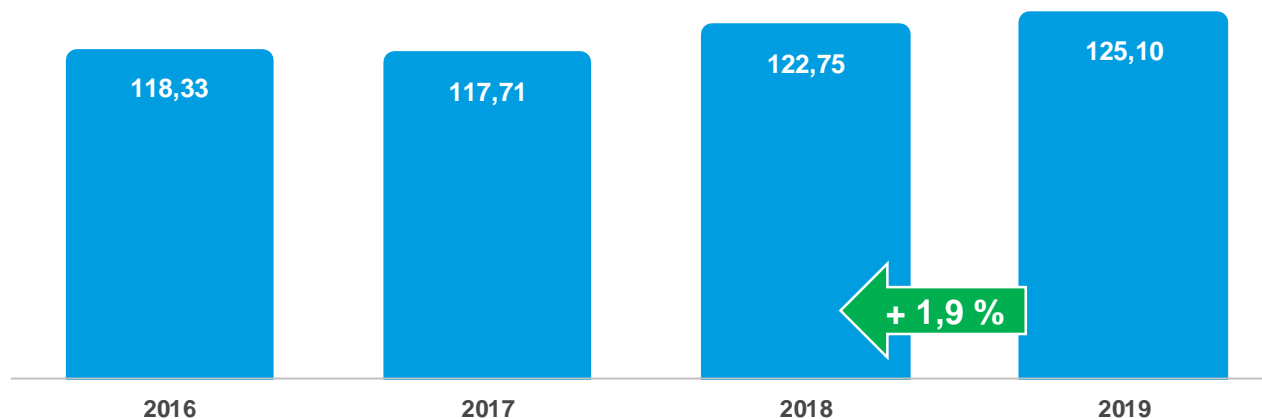
En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

Résultats au 30 avril

Il s'agit d'un indicateur supplémentaire permettant de caractériser de manière plus précise la demande réelle sur le réseau de la STM. La méthodologie consiste à calculer le nombre de déplacements liés à partir des validations des titres sur le réseau de la STM (système OPUS). Cet indicateur est maintenant utilisé officiellement depuis le rapport d'activité 2018. Les résultats sont sujets à ajustements suite à des remontées de données tardives.



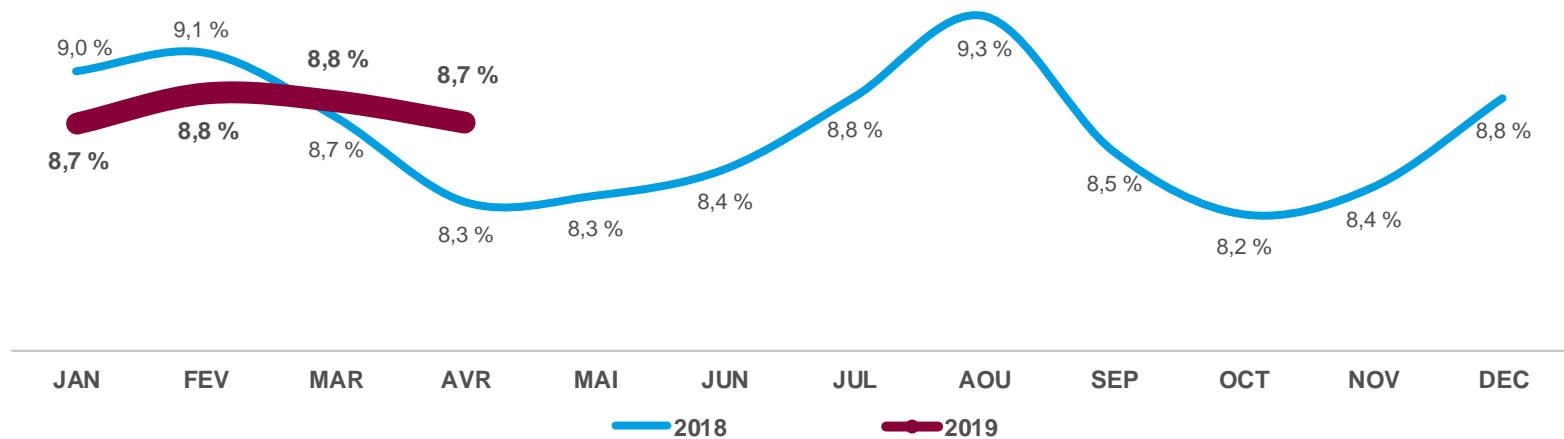
Résultats cumulatifs



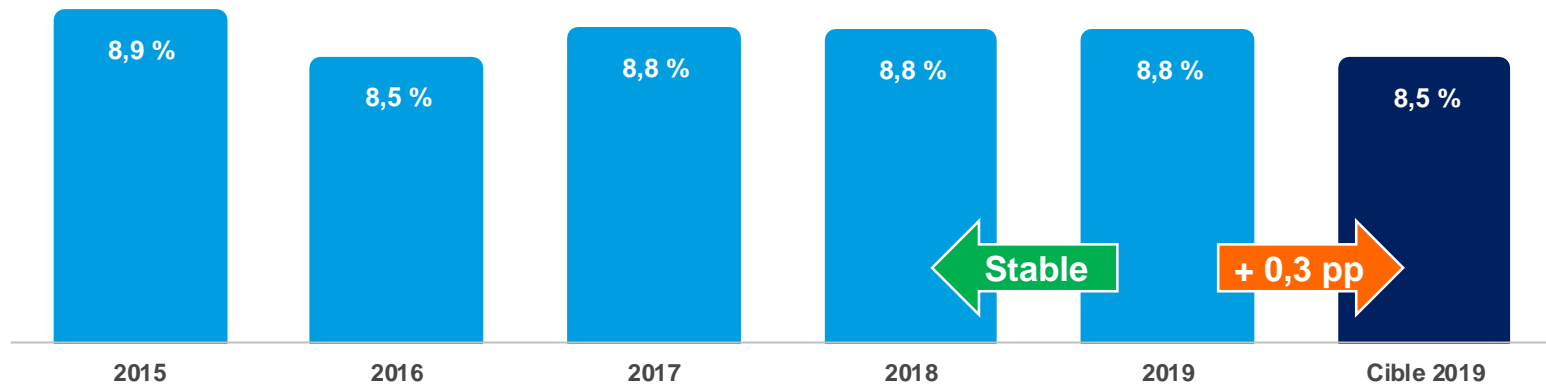
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 30 avril



Résultats cumulatifs



Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 30 avril

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	483,1	479,5	(3,6)
Dépenses	483,1	477,1	6,0
Excédent		2,4	2,4

Dépenses d'investissement	PI	Réel	% réel
	260,3	222,7	85,6%

