

# 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)<sup>1</sup></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) <sup>1</sup>	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%
		<u>Excédent</u>	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

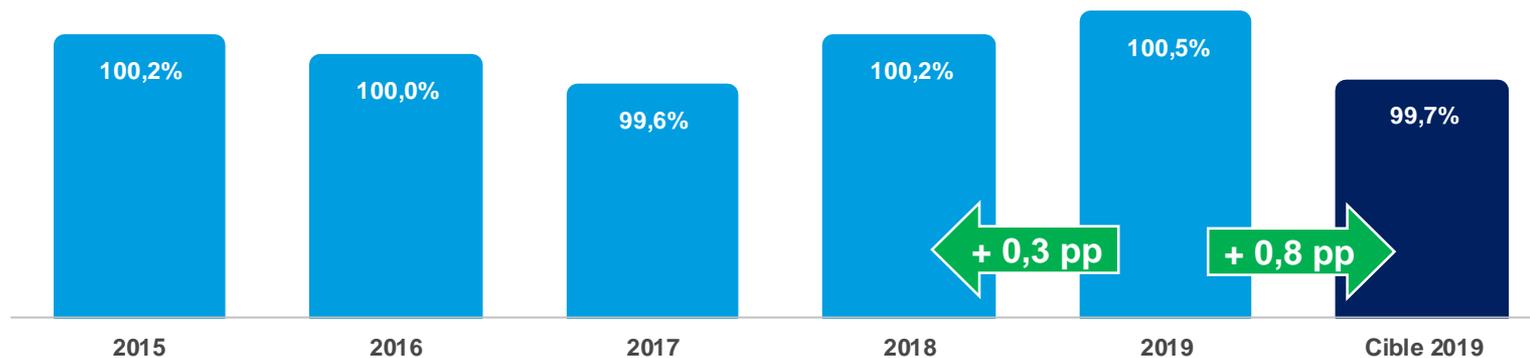
# Métro - Taux de livraison

En %

Résultats au 30 avril



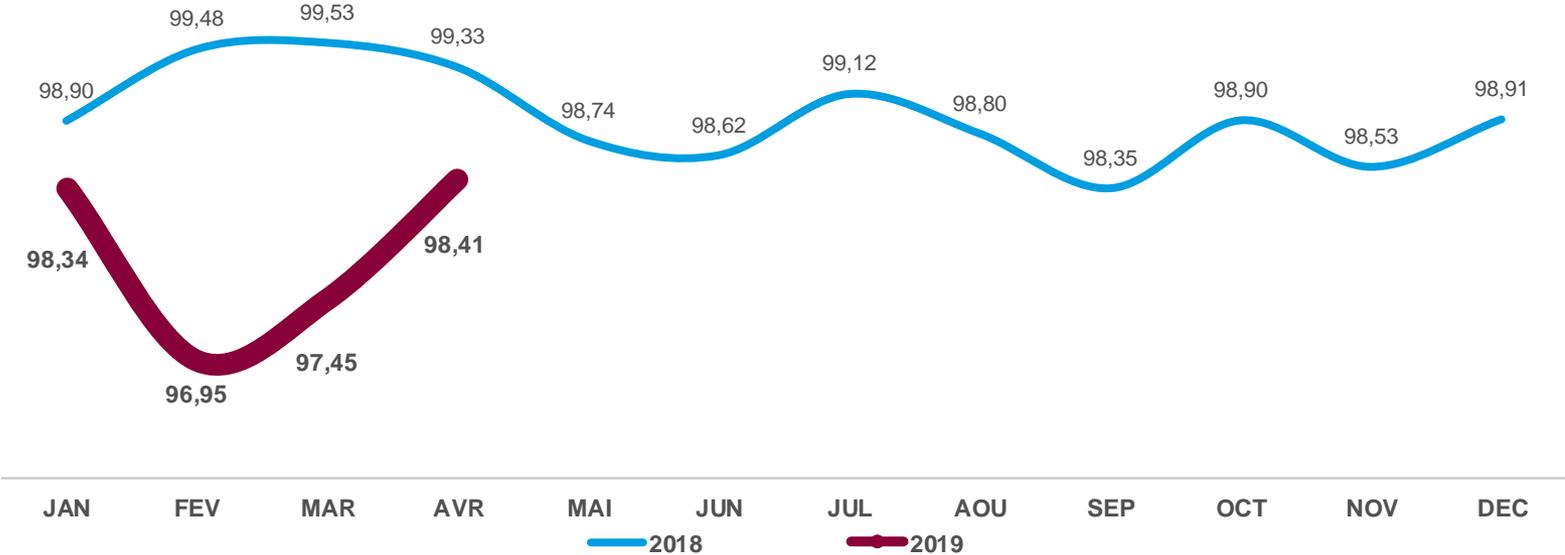
## Résultats cumulatifs



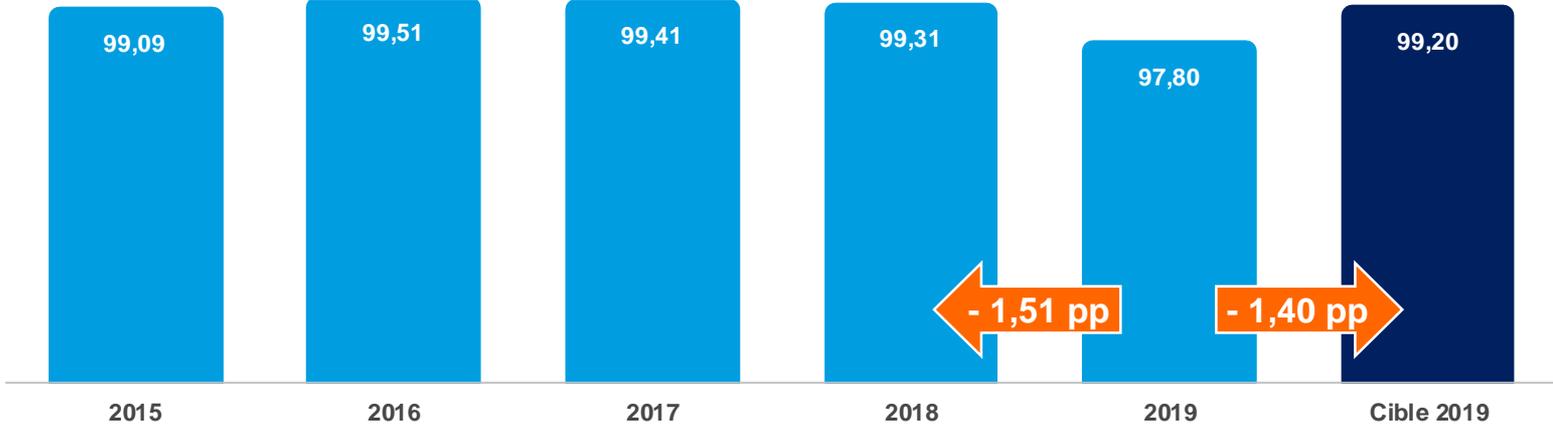
# Bus - Taux de livraison

En %

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs



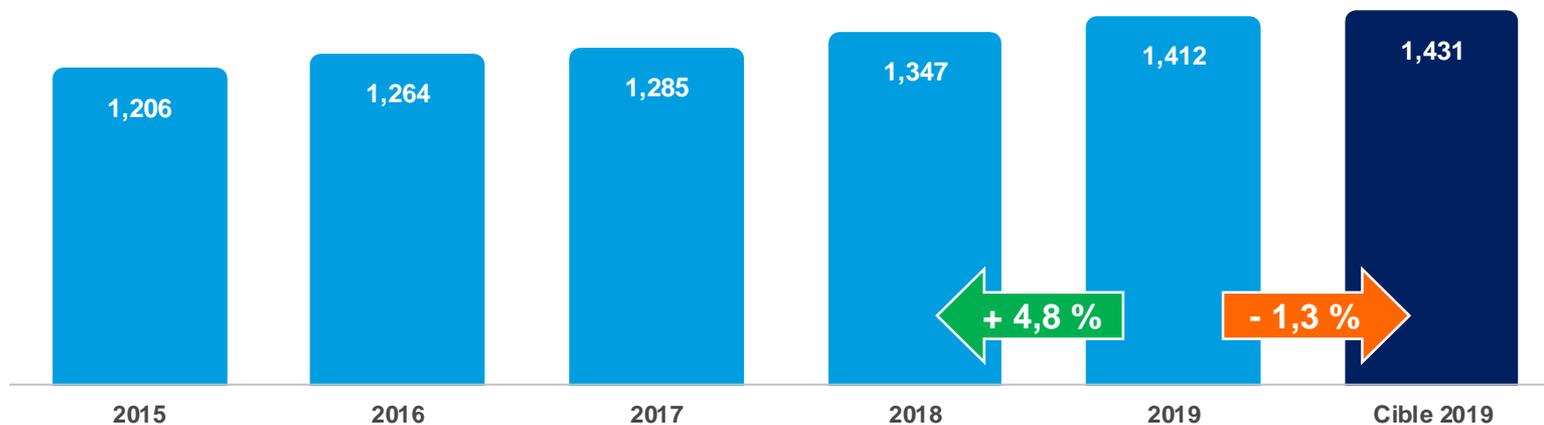
# TA - Déplacements

En millions

Résultats au 30 avril



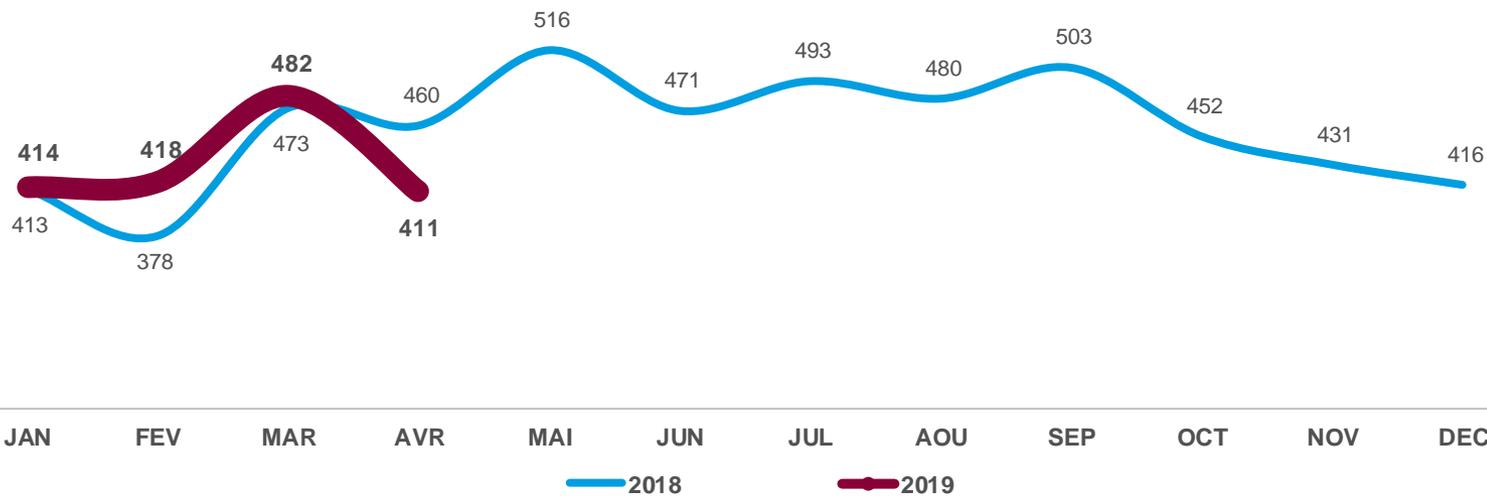
## Résultats cumulatifs



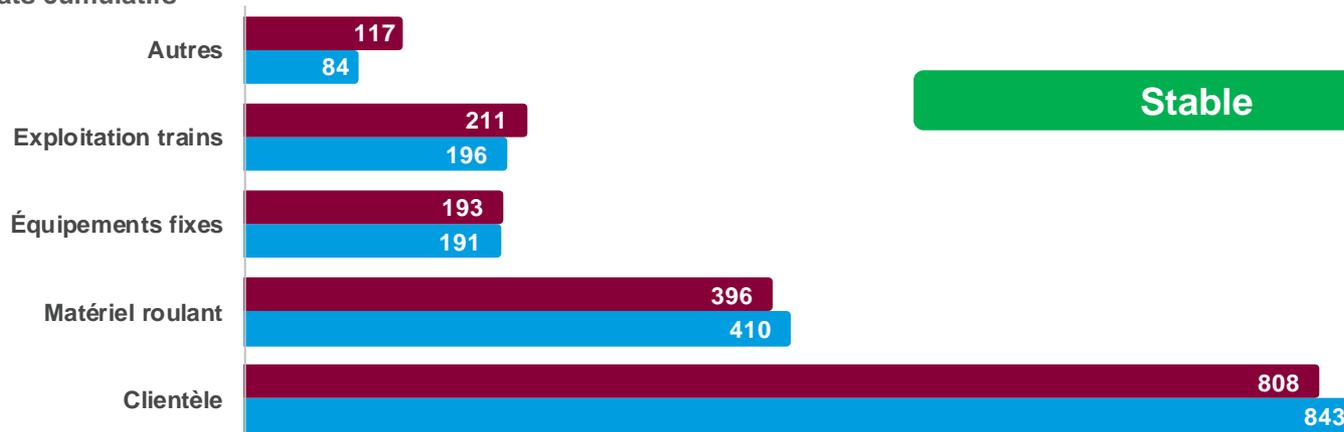
# Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 30 avril



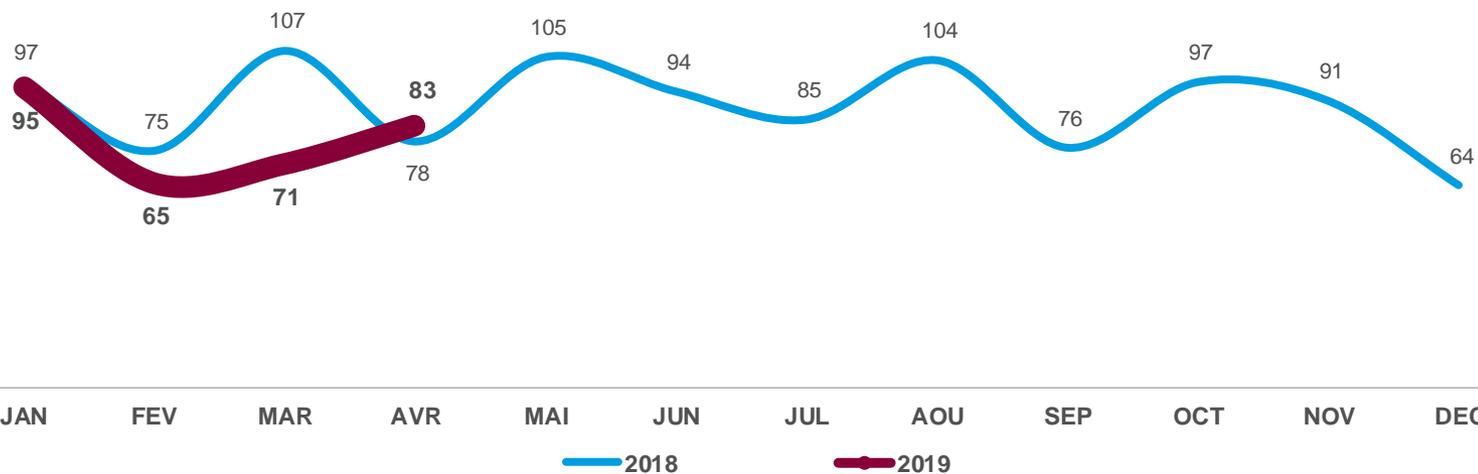
## Résultats cumulatifs



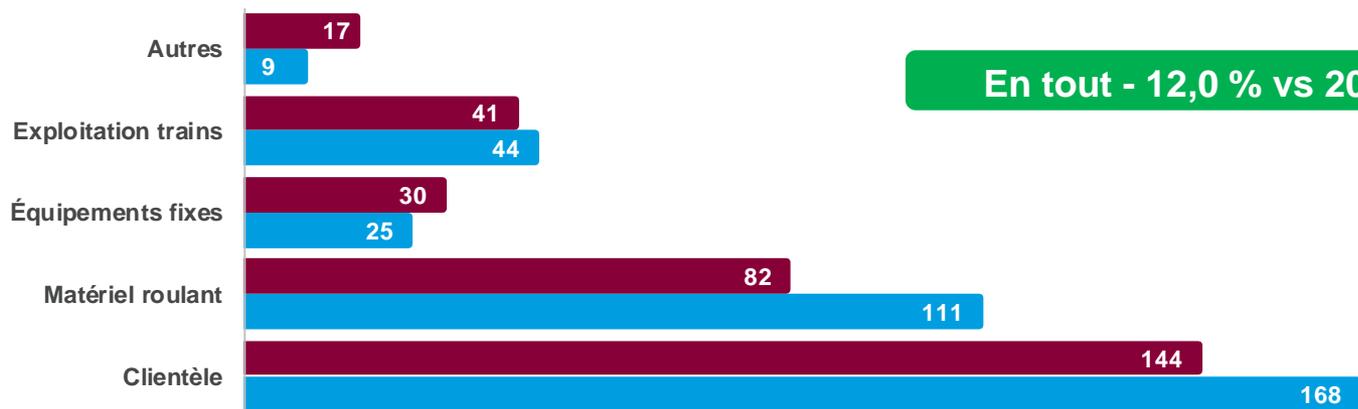
# Méto - Incidents 5 minutes et +

En nombre

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs



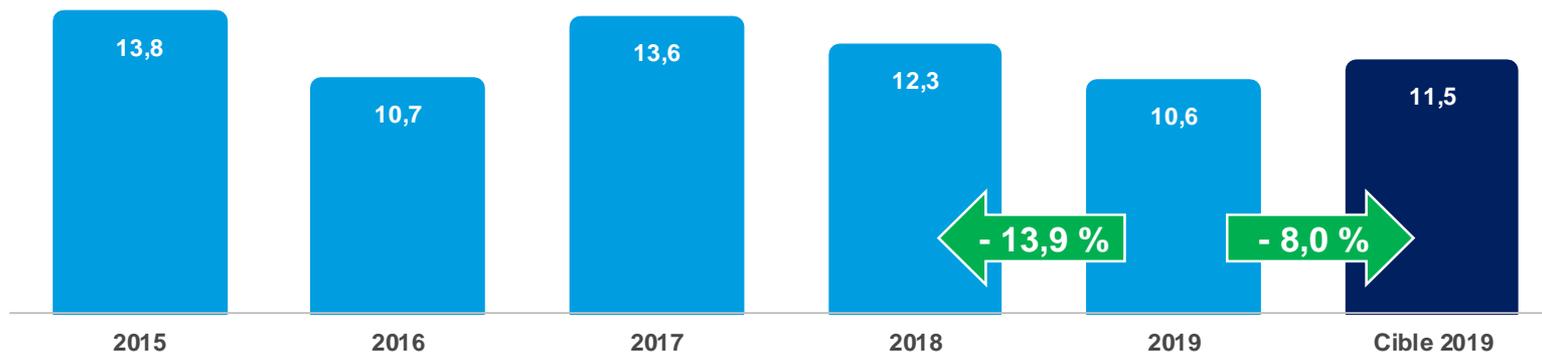
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 30 avril



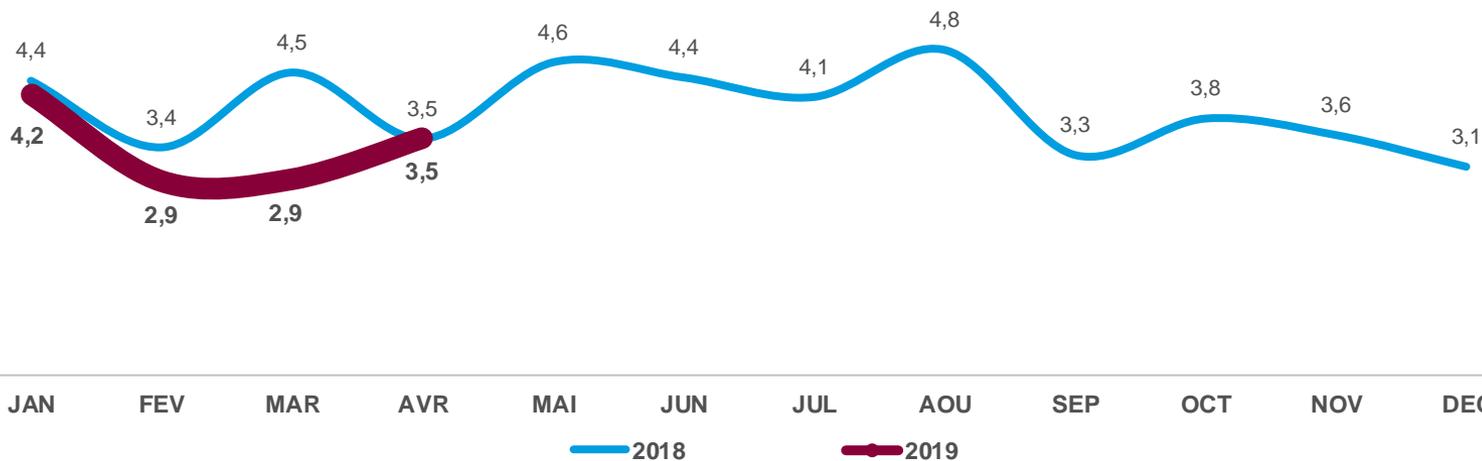
## Résultats cumulatifs



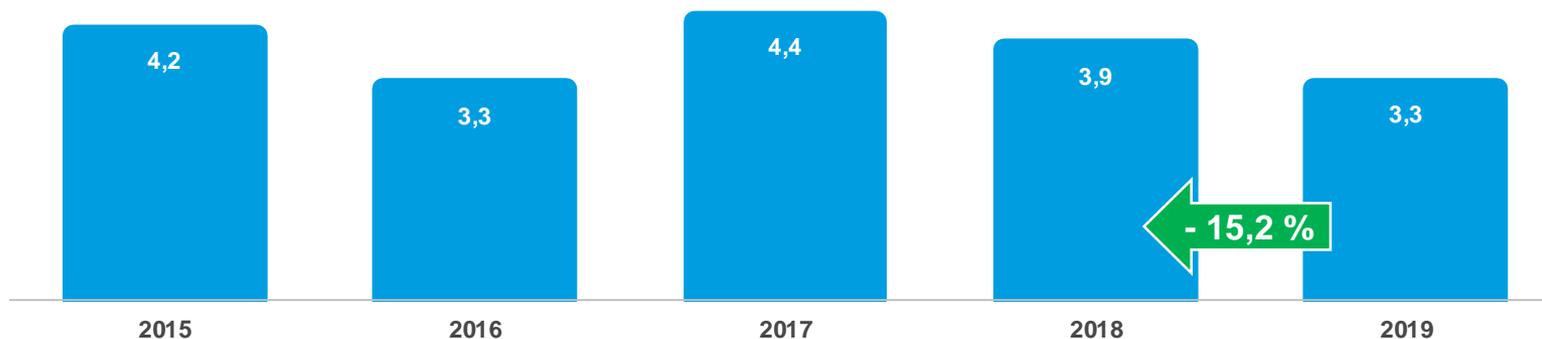
# Métro - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

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
<b>Verte</b>	<b>98%</b> 5 minutes	<b>89%</b> 5 minutes	<b>99%</b> 5 minutes	<b>91%</b> 5 minutes
<b>Orange</b>	<b>94%</b> 5 minutes	<b>86%</b> 5 minutes	<b>99%</b> 5 minutes	<b>84%</b> 5 minutes
<b>Jaune</b>	<b>93%</b> 5 minutes	<b>99%</b> 10 minutes	<b>96%</b> 5 minutes	<b>97%</b> 10 minutes
<b>Bleue</b>	<b>97%</b> 5 minutes	<b>97%</b> 7 minutes	<b>98%</b> 5 minutes	<b>95%</b> 5 minutes
<b>Cible</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>

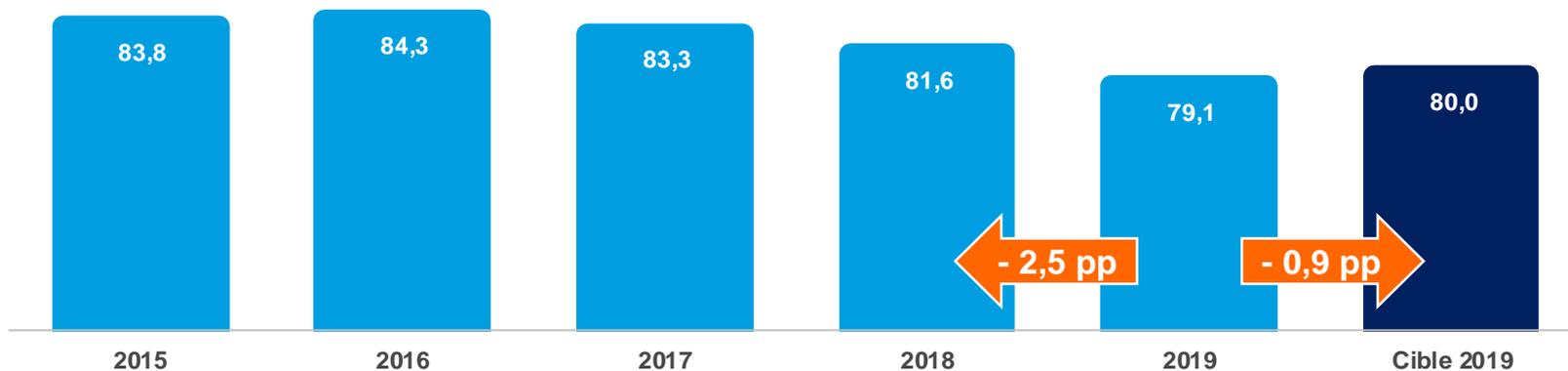
# Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 30 avril



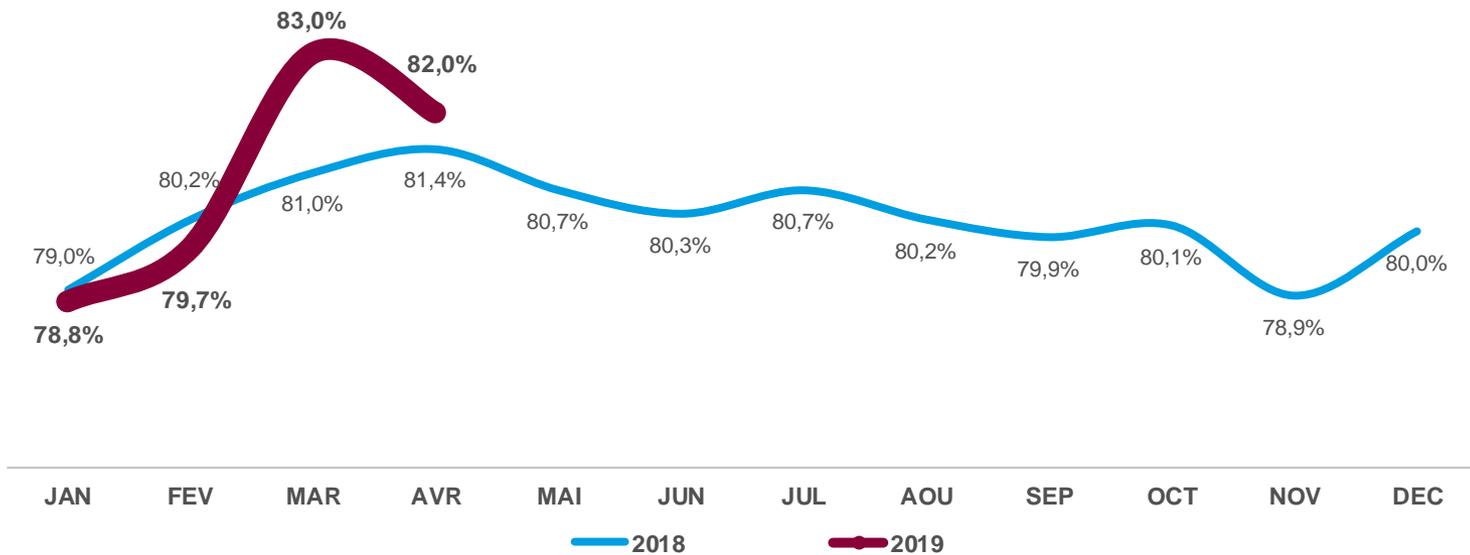
## Résultats cumulatifs



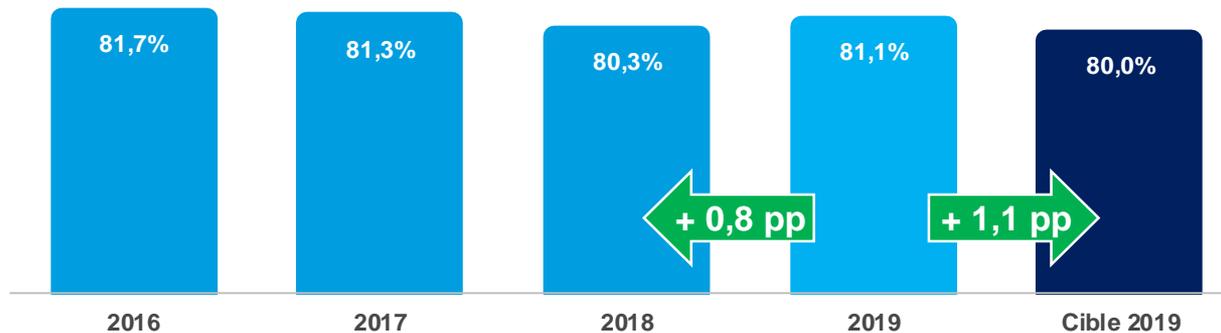
# TA - Ponctualité

En %

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

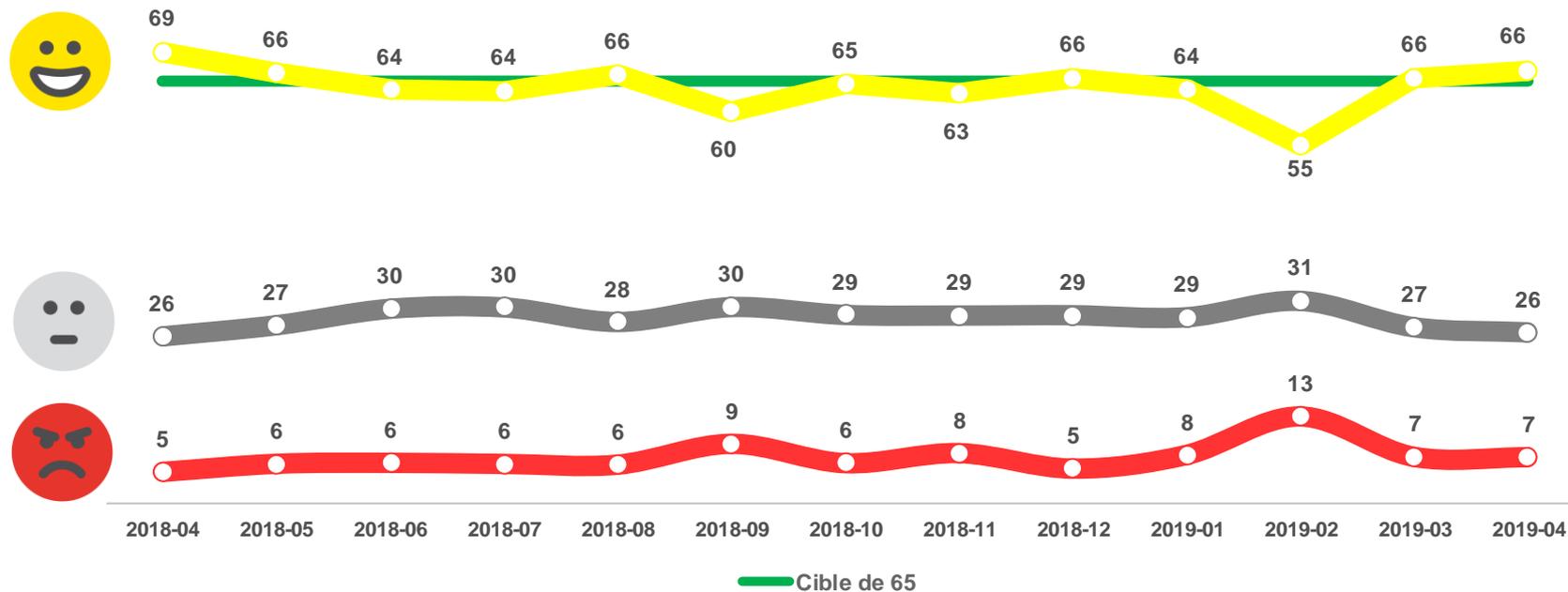


# STM – Expérience client

En %

Résultats au 30 avril

## 13 derniers mois

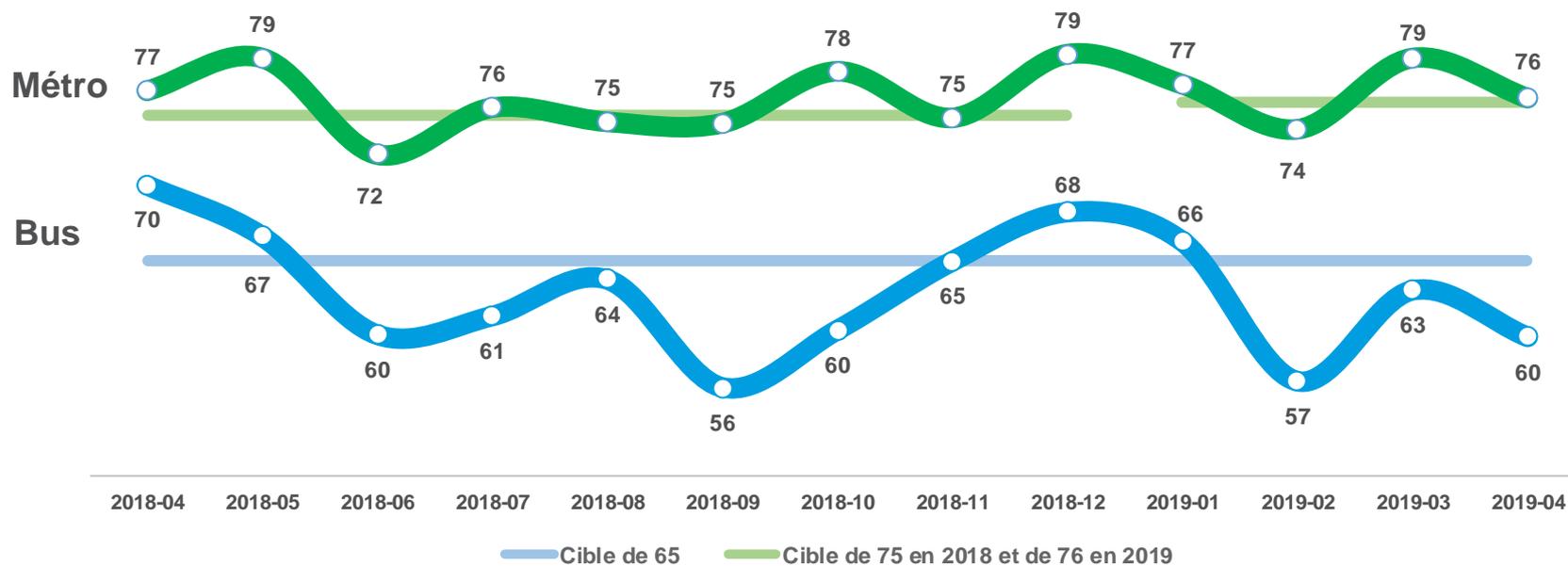


# Satisfaction clientèle

En %

Résultats au 30 avril

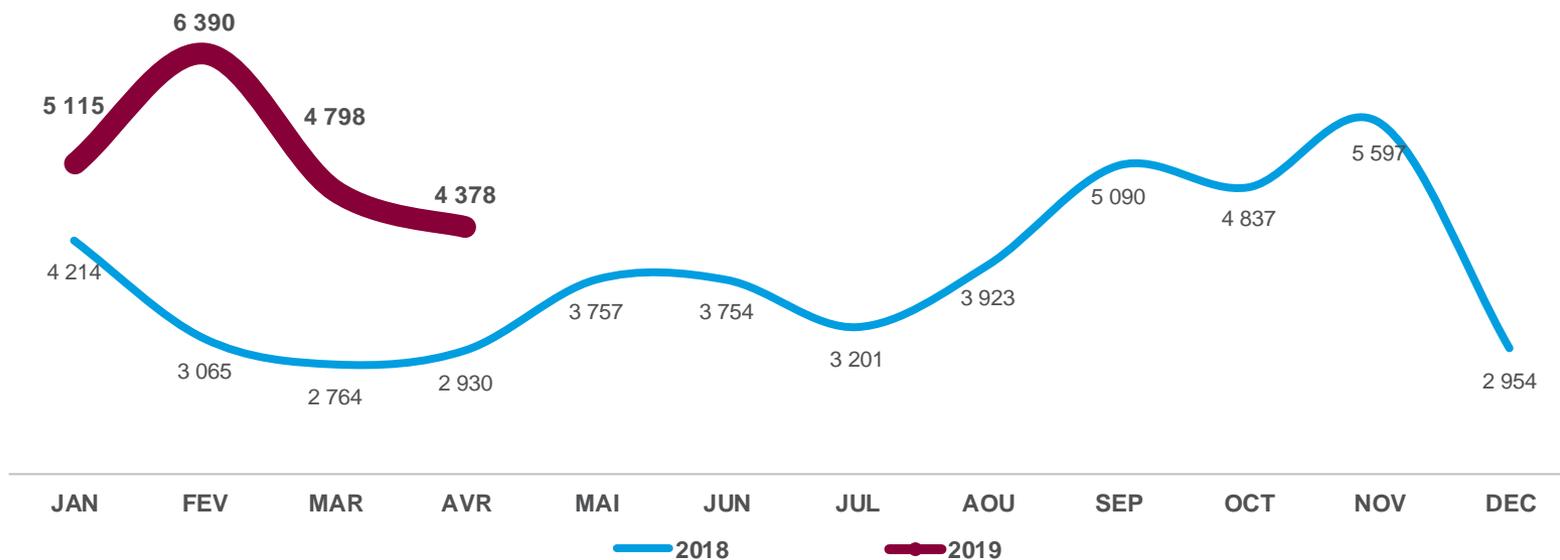
13 derniers mois



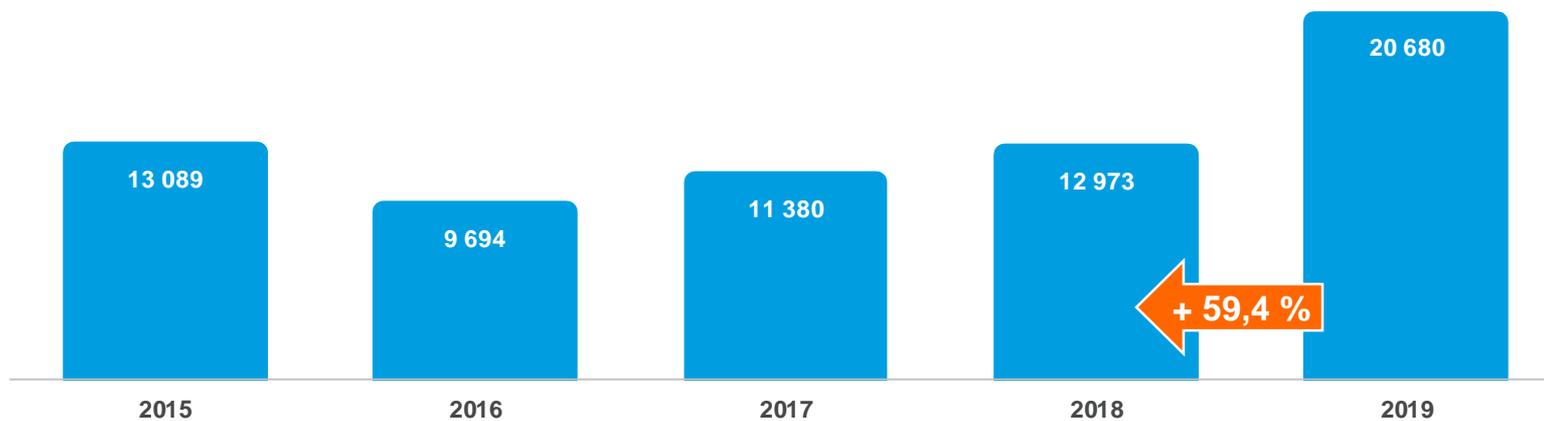
# STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 30 avril



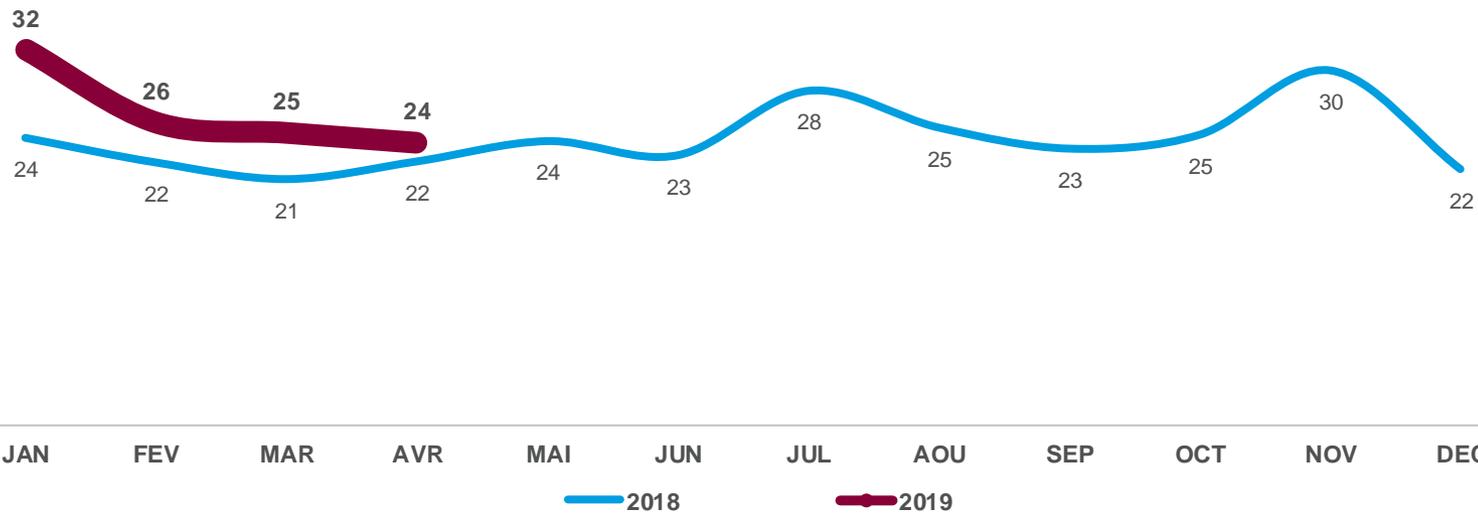
## Résultats cumulatifs



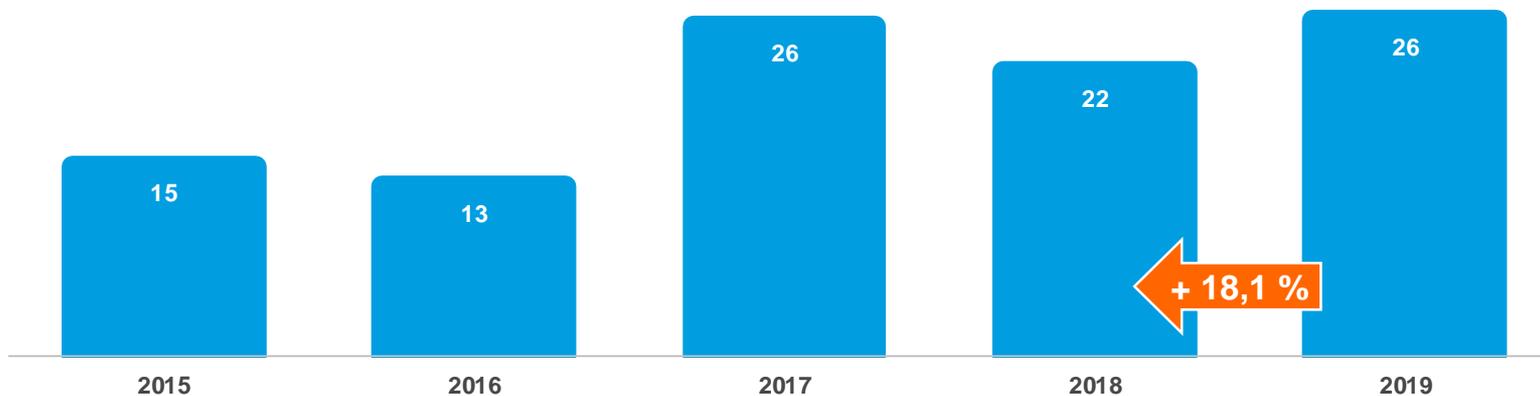
# Méto - Plaintes

Par million d'entrants

Résultats au 30 avril



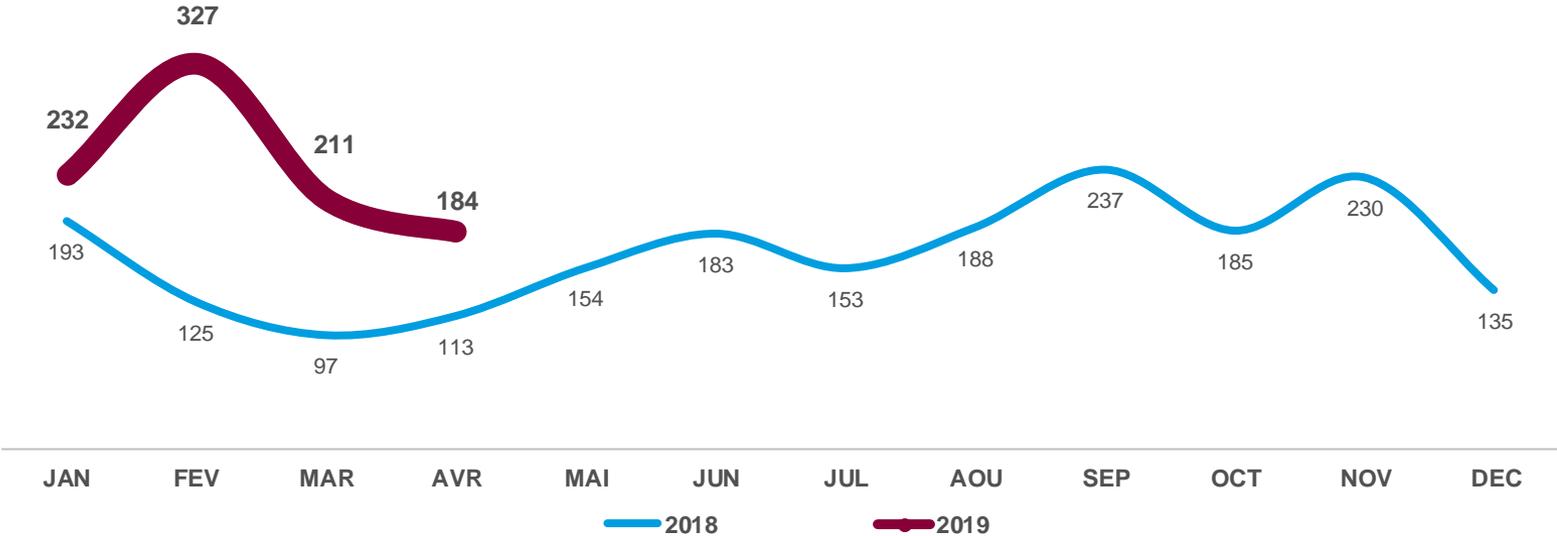
Résultats cumulatifs



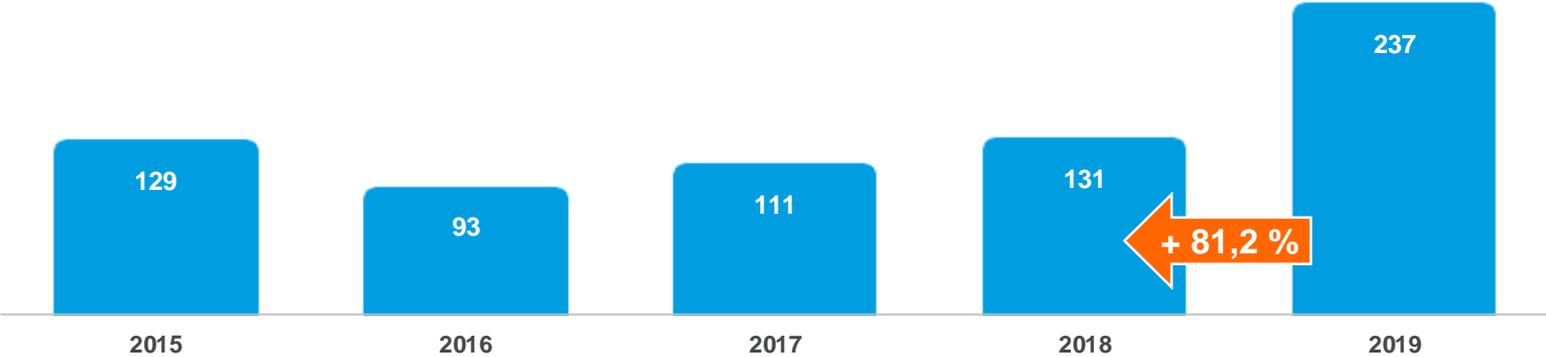
# Bus - Plaintes

Par million de déplacements

Résultats au 30 avril



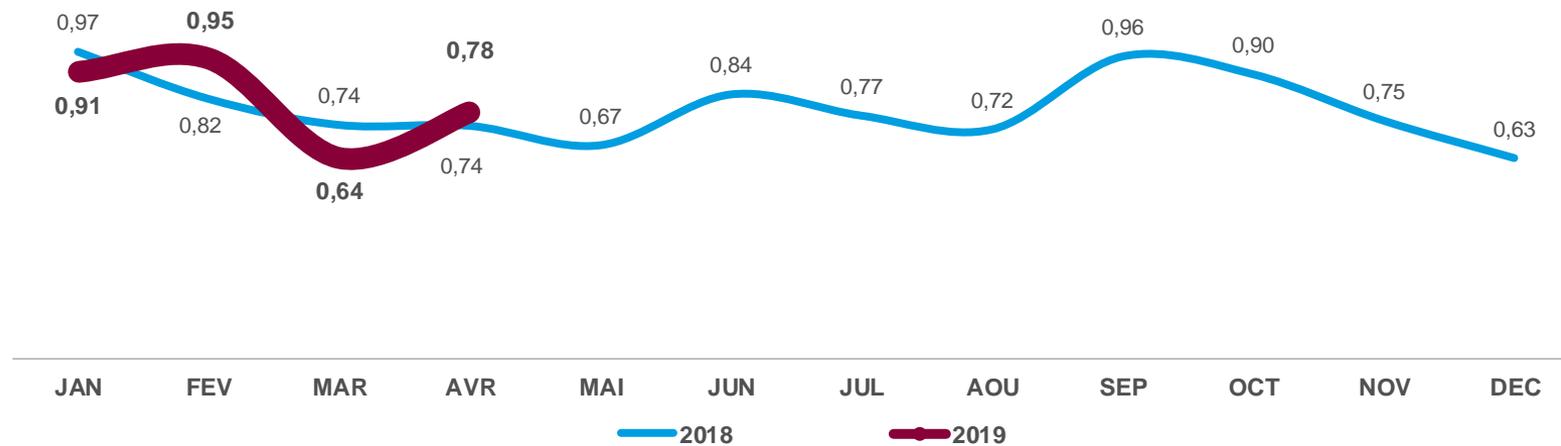
## Résultats cumulatifs



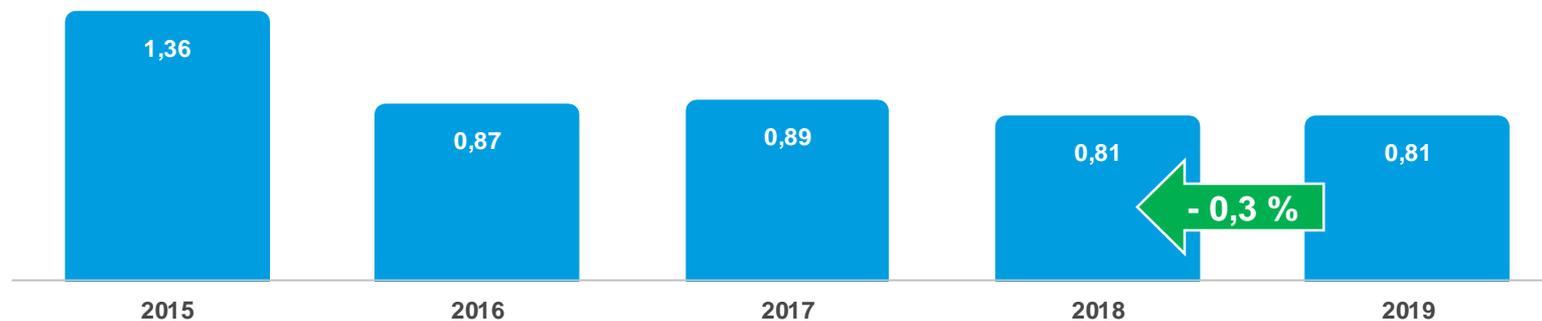
# TA - Plaintes

Par millier de déplacements

Résultats au 30 avril



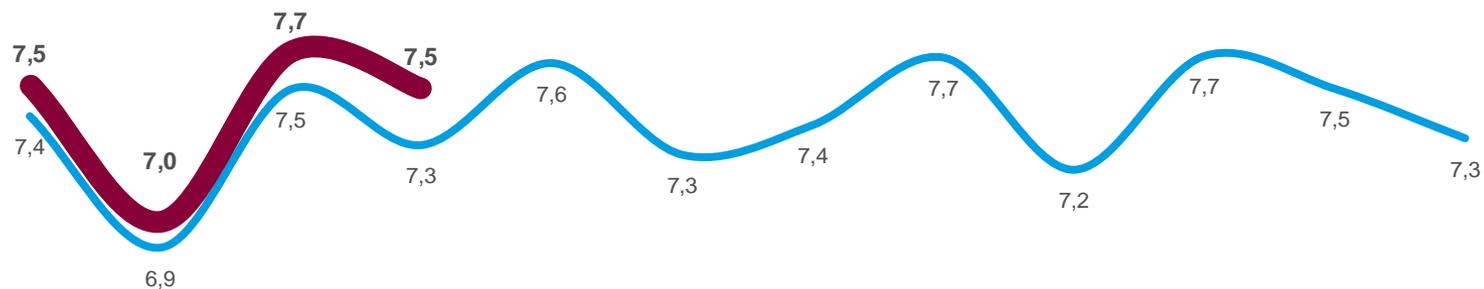
Résultats cumulatifs



# Métro - Offre de service

En millions de km

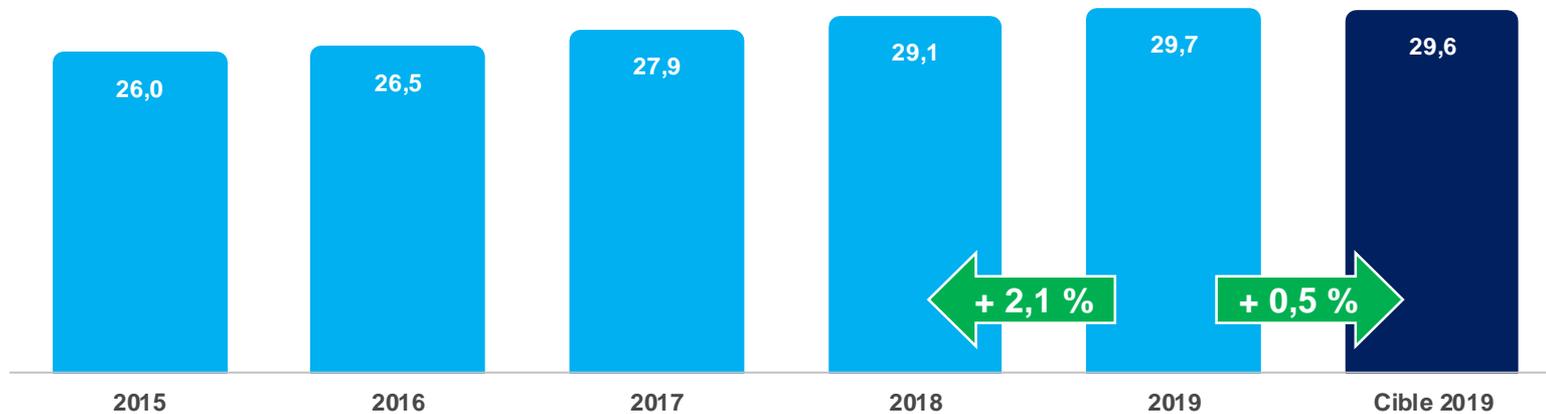
Résultats au 30 avril



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

— 2018    — 2019

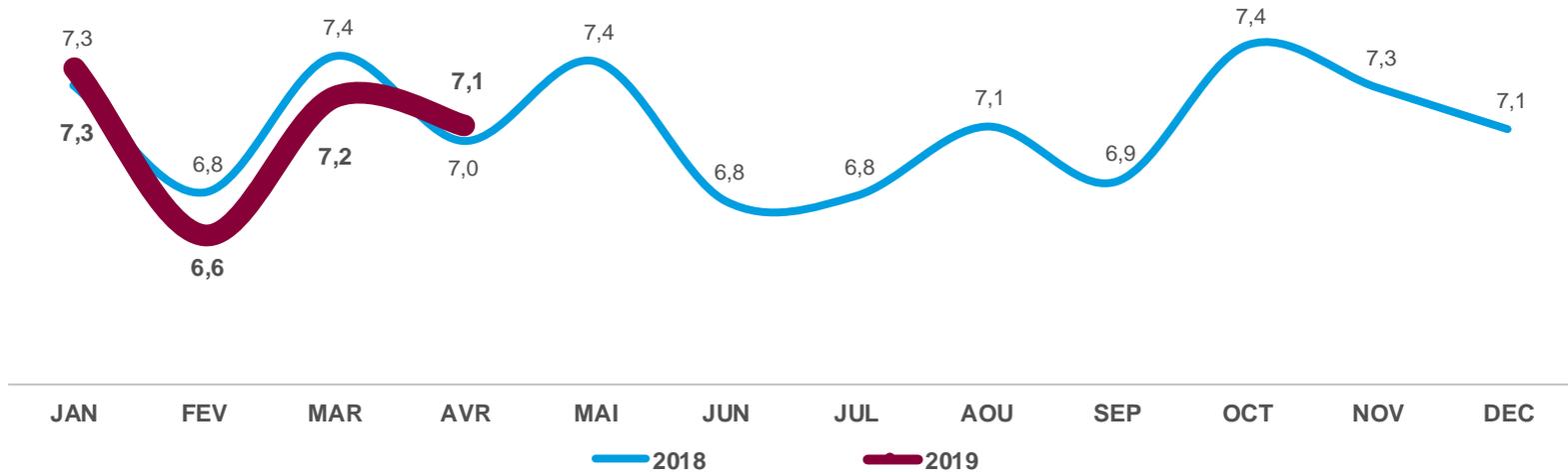
## Résultats cumulatifs



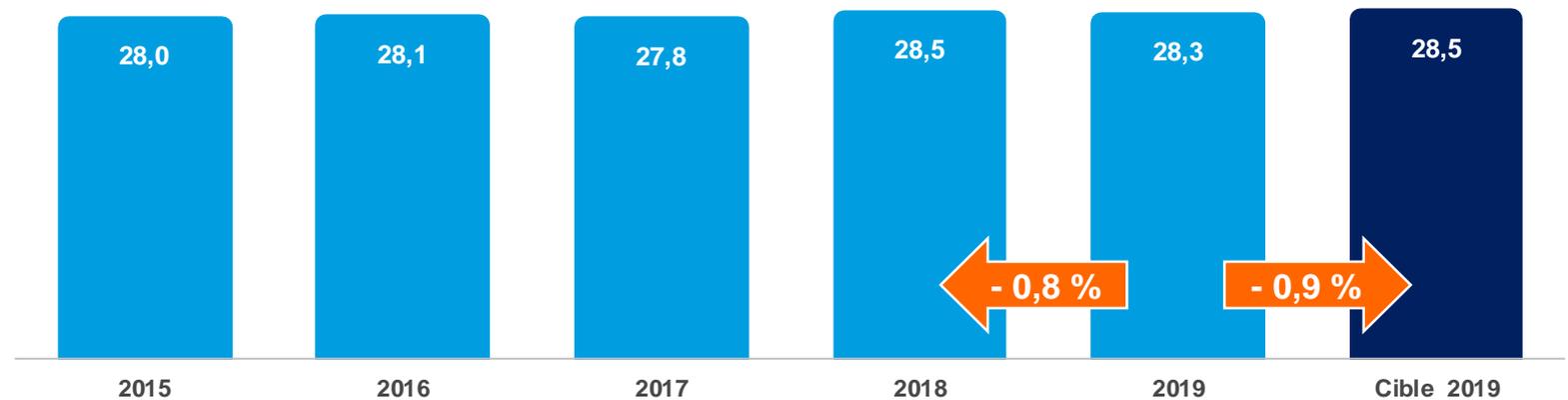
# Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs



# Achalandage STM

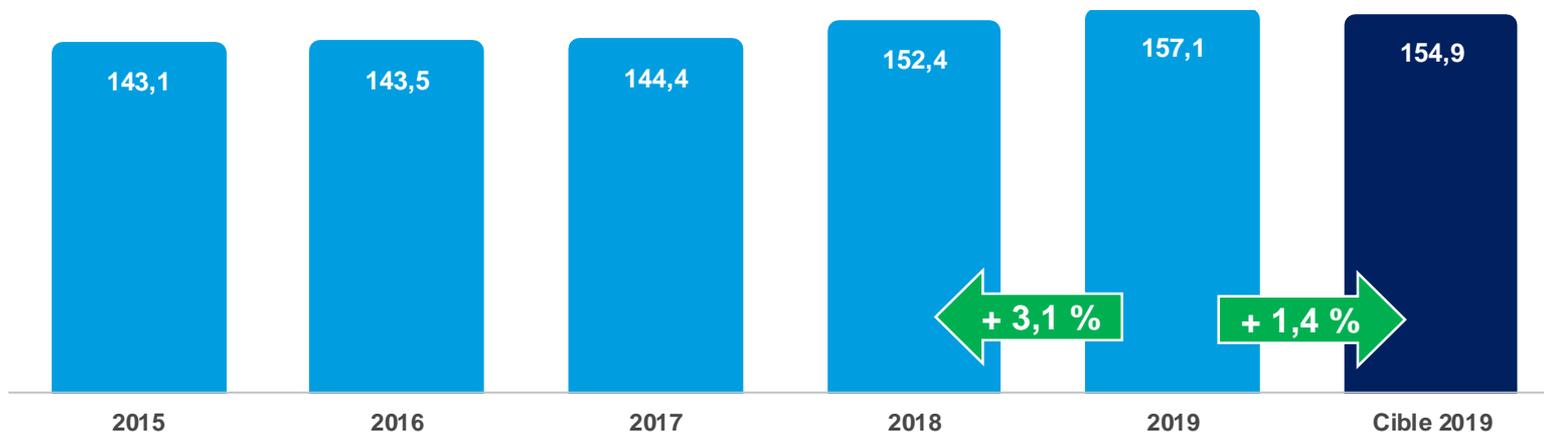
En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

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

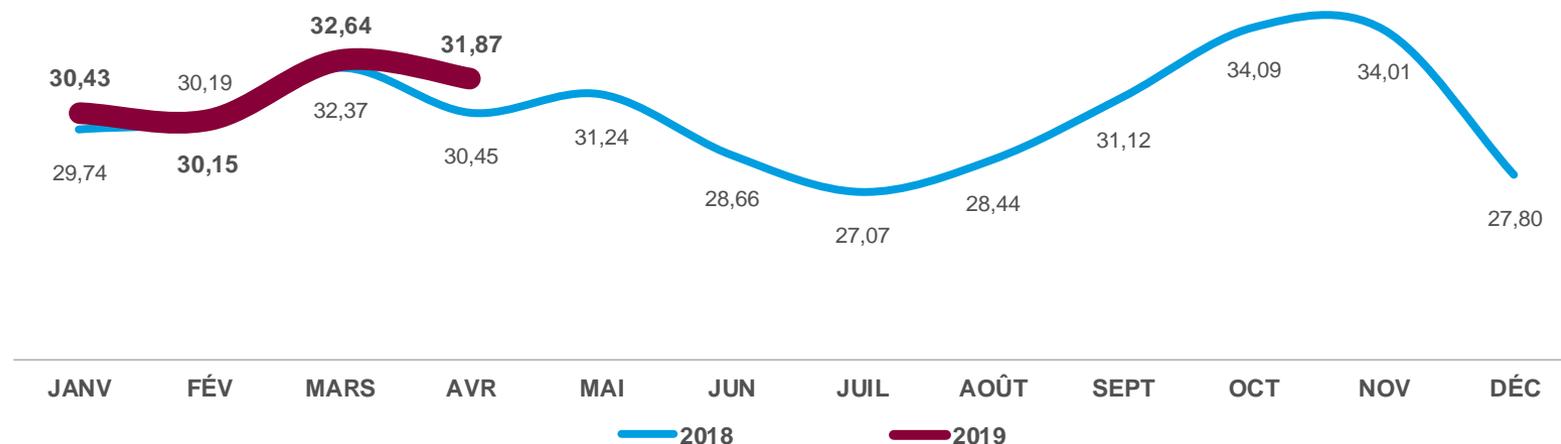


# Achalandage OPUS STM

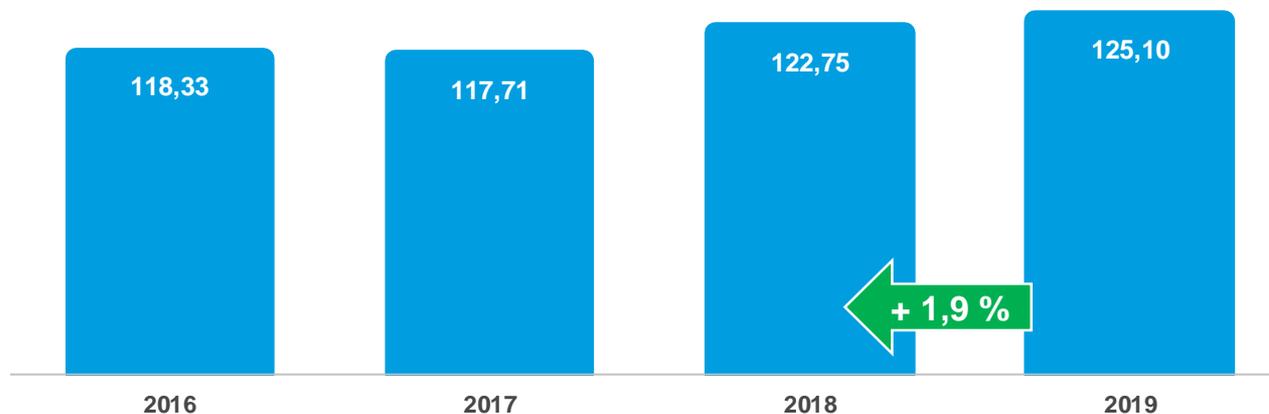
En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

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.



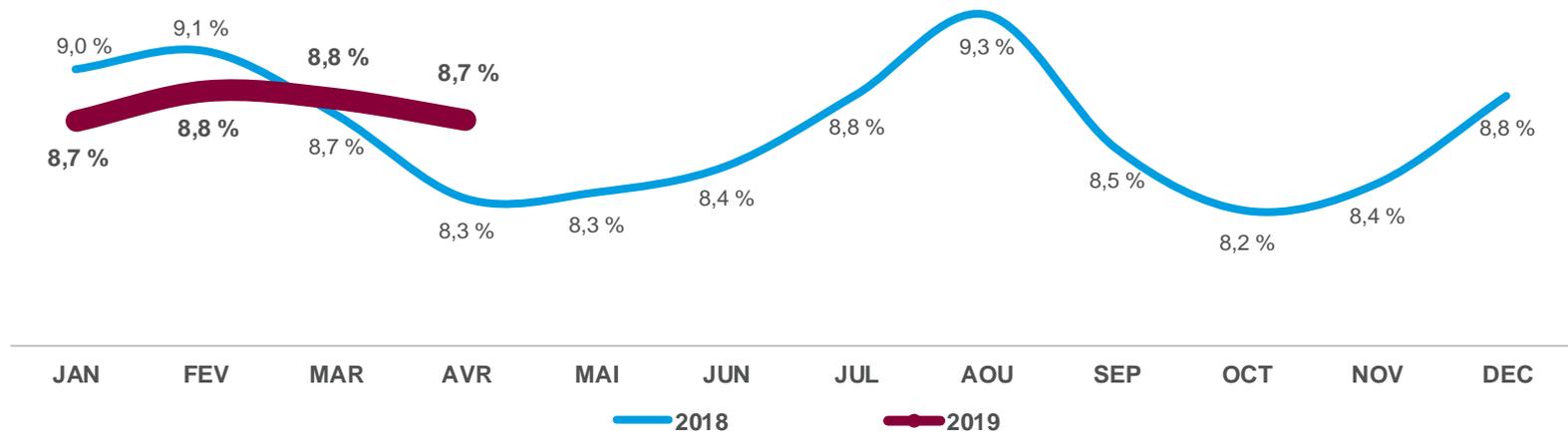
Résultats cumulatifs



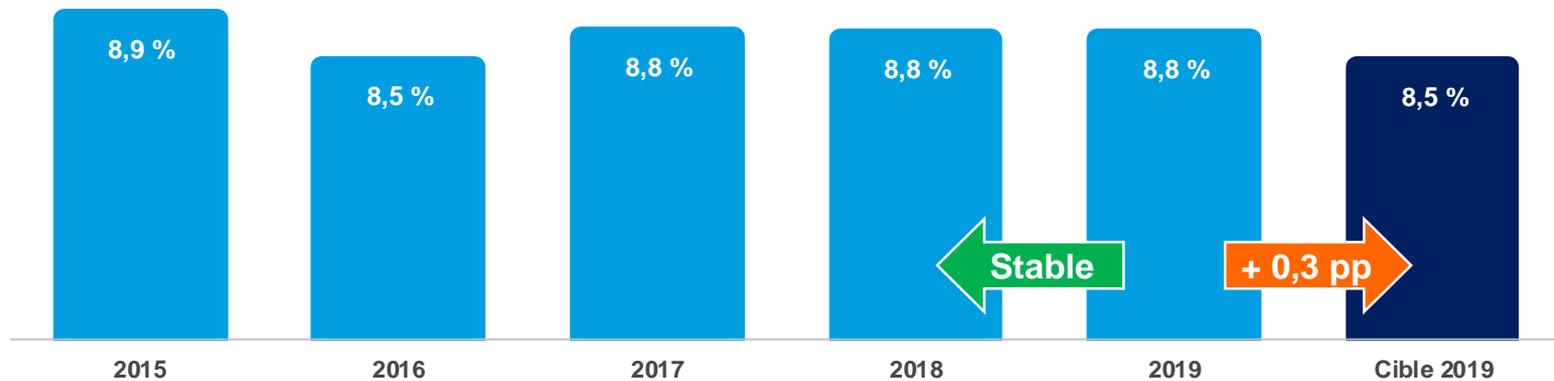
# Taux d'absentéisme STM

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
<b>Excédent</b>		<b>2,4</b>	<b>2,4</b>

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

