

Principaux indicateurs et résultats au 31 janvier 2021



Présentation au CA
10 mars 2021



Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 janvier 2021

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2021	Cible 2021	2020
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison planifié (km)	%	99,8	99,9	99,8
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,80	99,40	99,35
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	0,104	0,230	0,372
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	327	-	433
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	75	-	108
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	10,6	10,5	13,9
		Bus – Ponctualité	%	86,9	80,0	82,2
		TA – Ponctualité	%	85,7	84,0	84,6
		STM – Plaintes	Nb	1 703	-	3 941
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	60,2	-	25,3
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	340,2	-	260,8
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,83	-	0,66

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 janvier 2021

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2021	Cible 2021	2020	
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets ¹	%	-	-	-	
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Métro – Offre de service (en millions)	Km	7,1	7,1		7,8 
		Bus – Offre de service (en millions)	Km	7,2	7,5		7,4 
		Achalandage STM (déplacements)					
		Calculé sur les revenus (en millions) ¹ <small>au 30 nov. 2020</small>	Nb	199,5	432,5		425,8 
Provenant des validations (en millions)	Nb	8,3	12,6		31,8 		
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	8,59	9,00		8,64 
		Excédent (en millions) ¹	\$	-	-		-
		TA – Coût complet par déplacements ¹	\$	-	-		-

Note 1 : Étant donné le travail des états financiers, les données de janvier ne sont pas encore disponible.

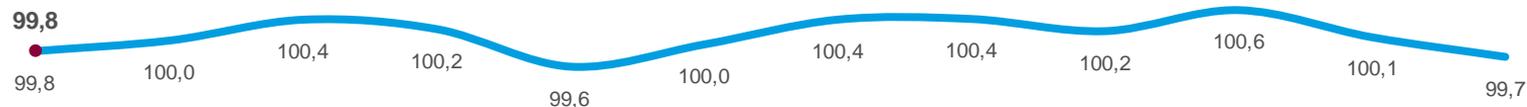


Principaux indicateurs STM

Métro - Taux de livraison planifié (km)

En %

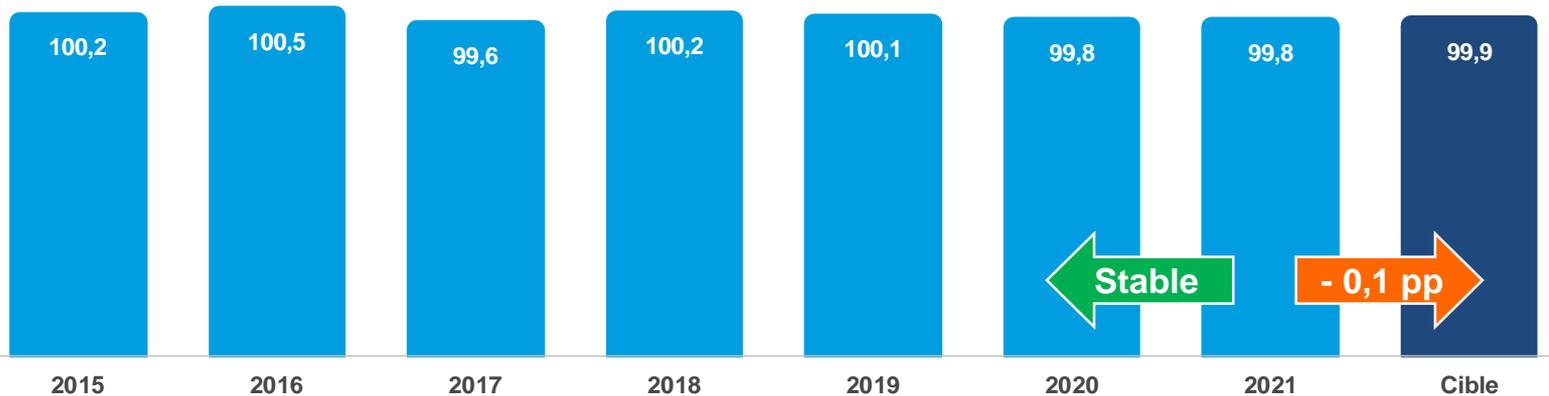
Résultats au 31 janvier



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

— 2020 — 2021

Résultats cumulatifs



Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

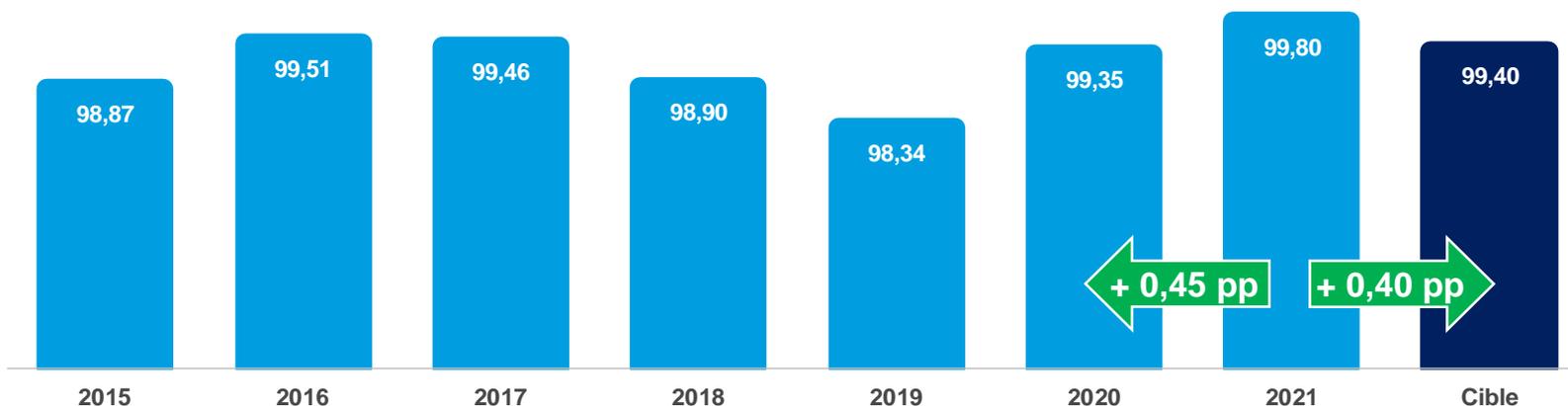
Résultats au 31 janvier



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

— 2020 — 2021

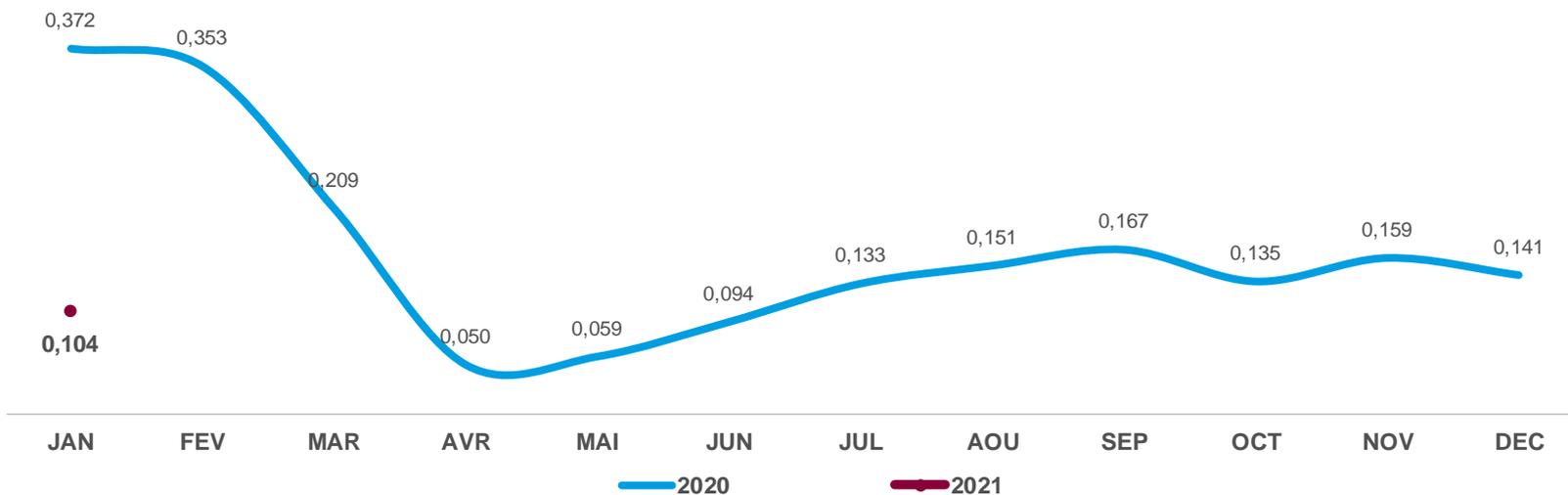
Résultats cumulatifs



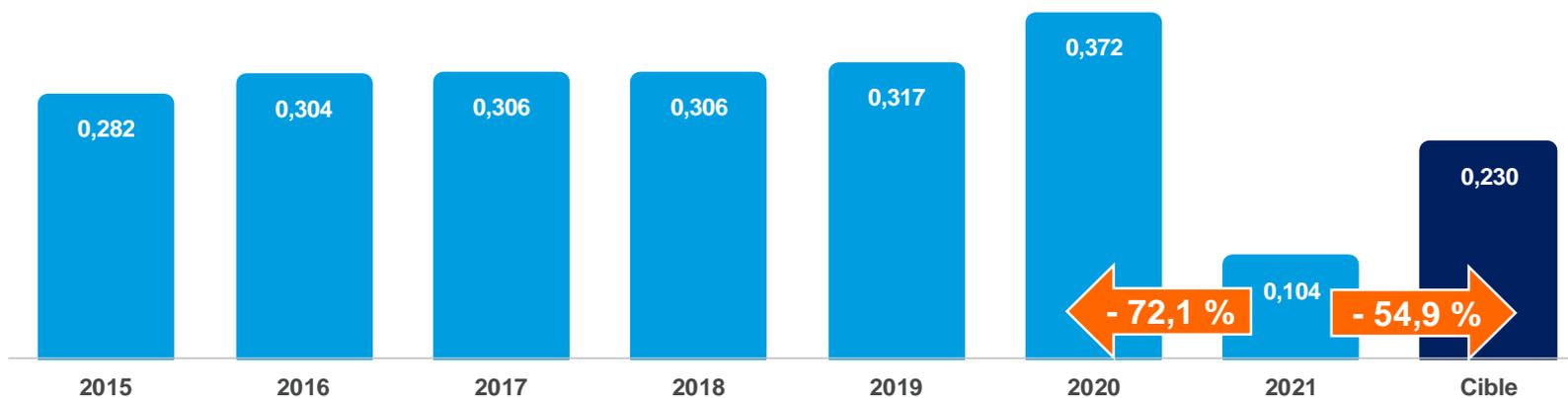
TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 janvier



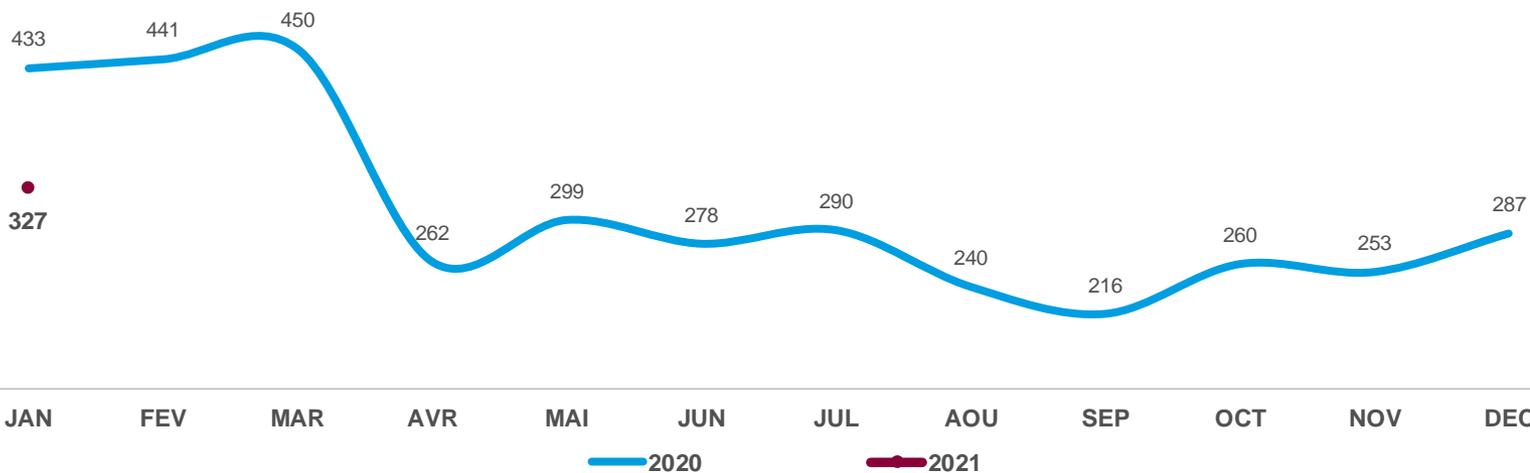
Résultats cumulatifs



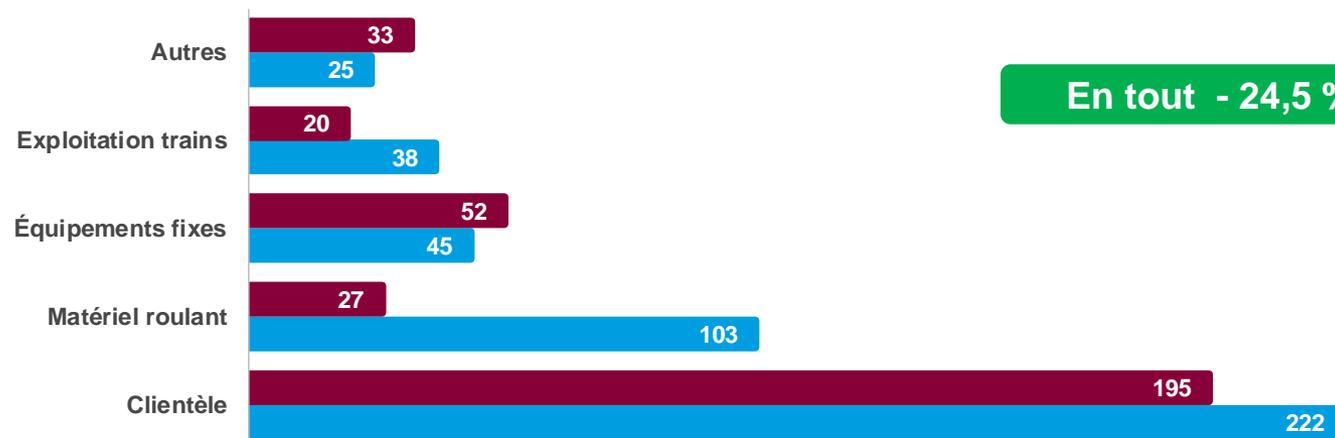
Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

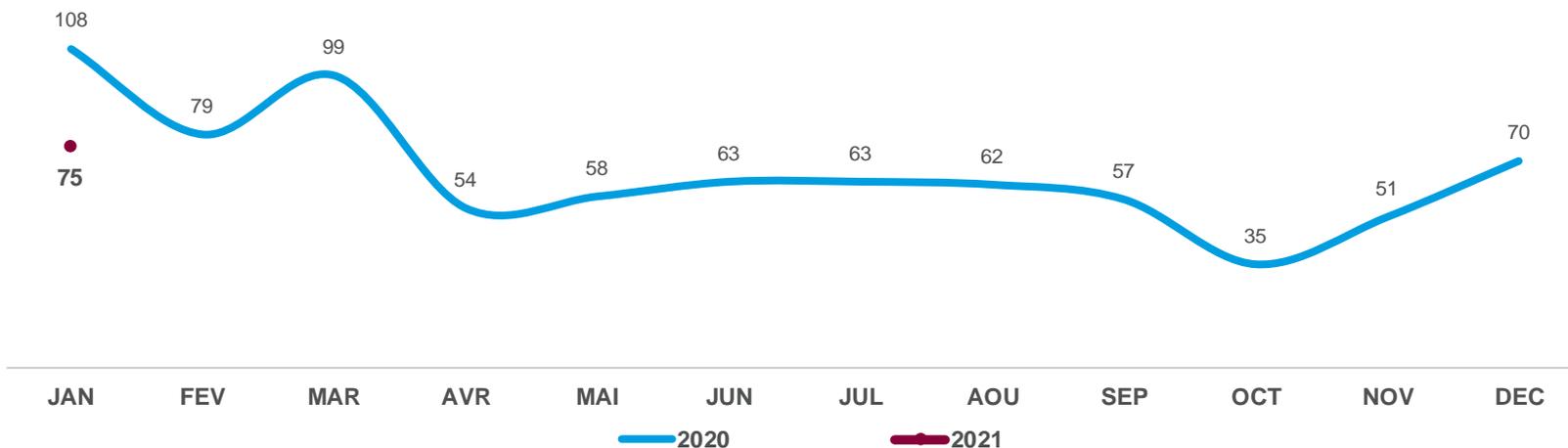


En tout - 24,5 % vs 2020

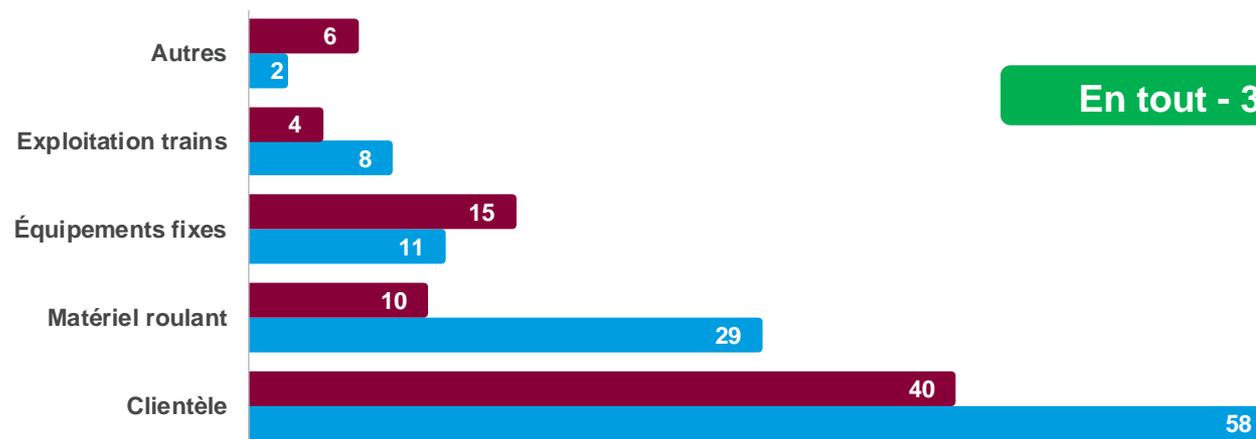
Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

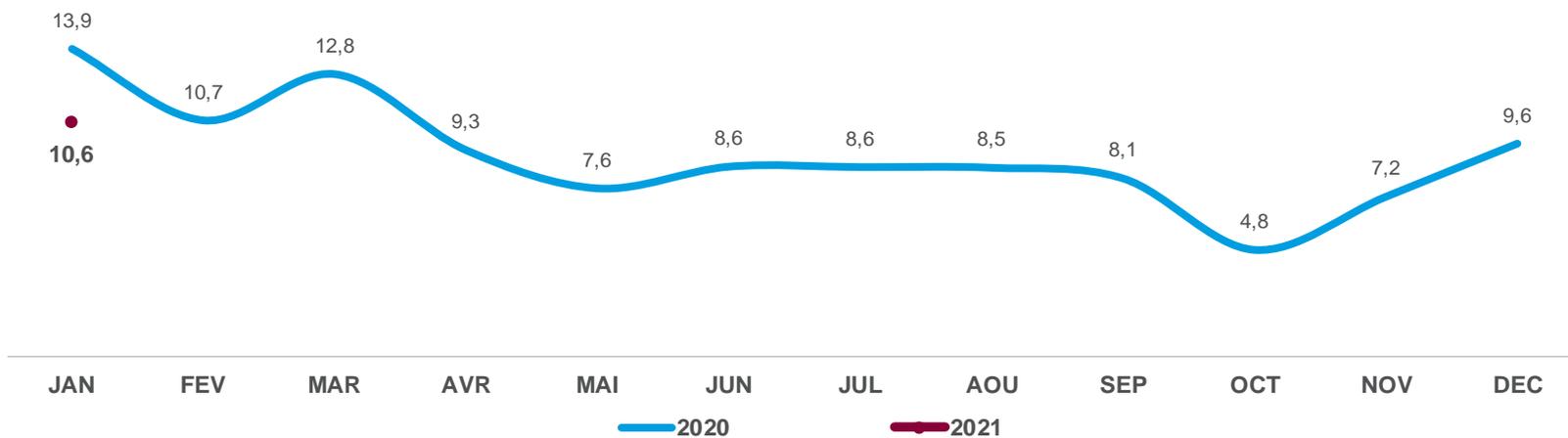


En tout - 30,6 % vs 2020

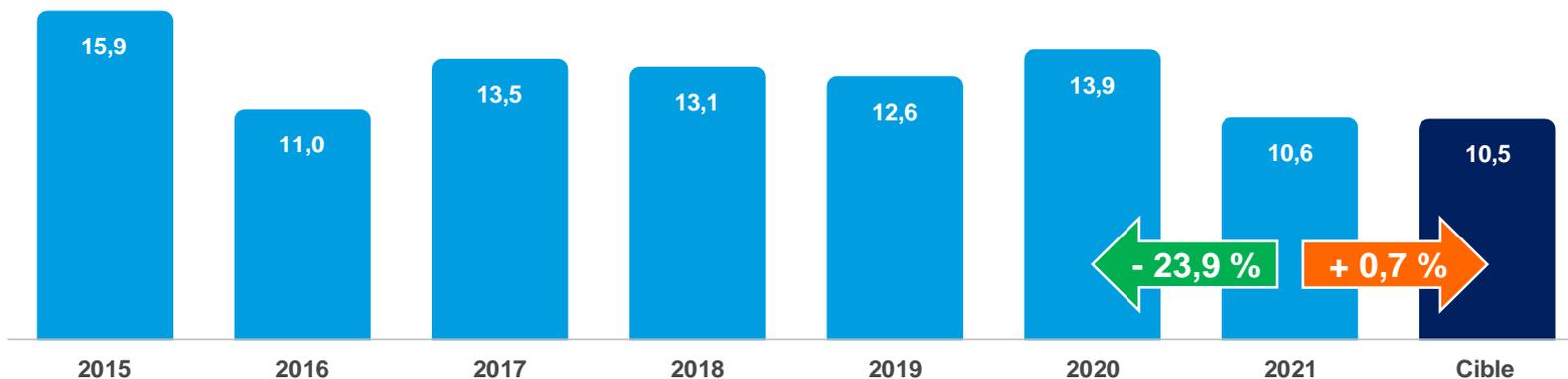
Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 janvier



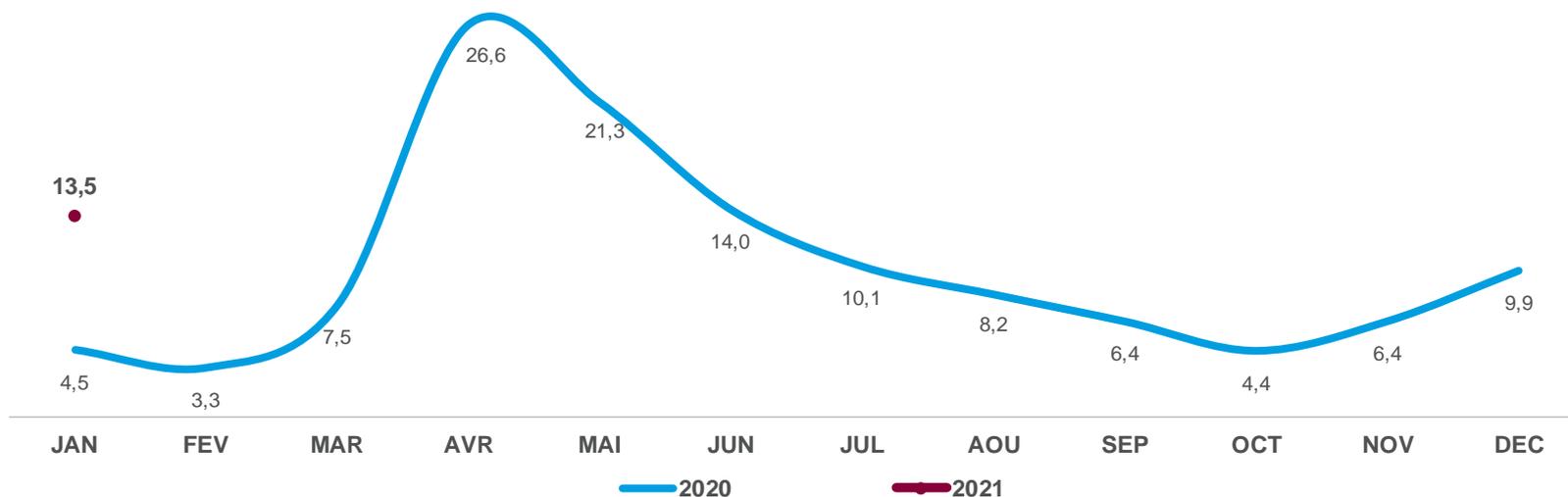
Résultats cumulatifs



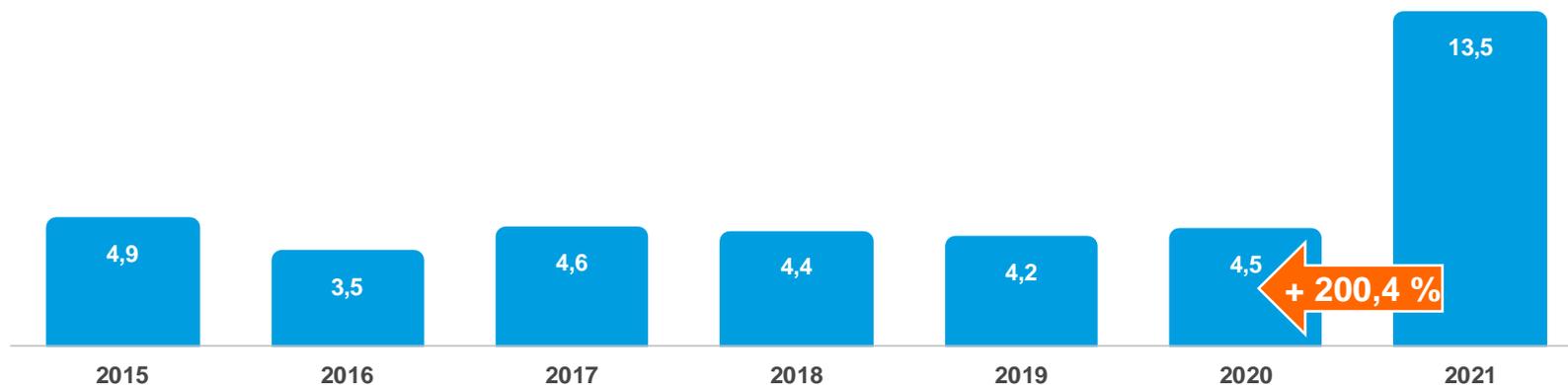
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 janvier

Mois courant

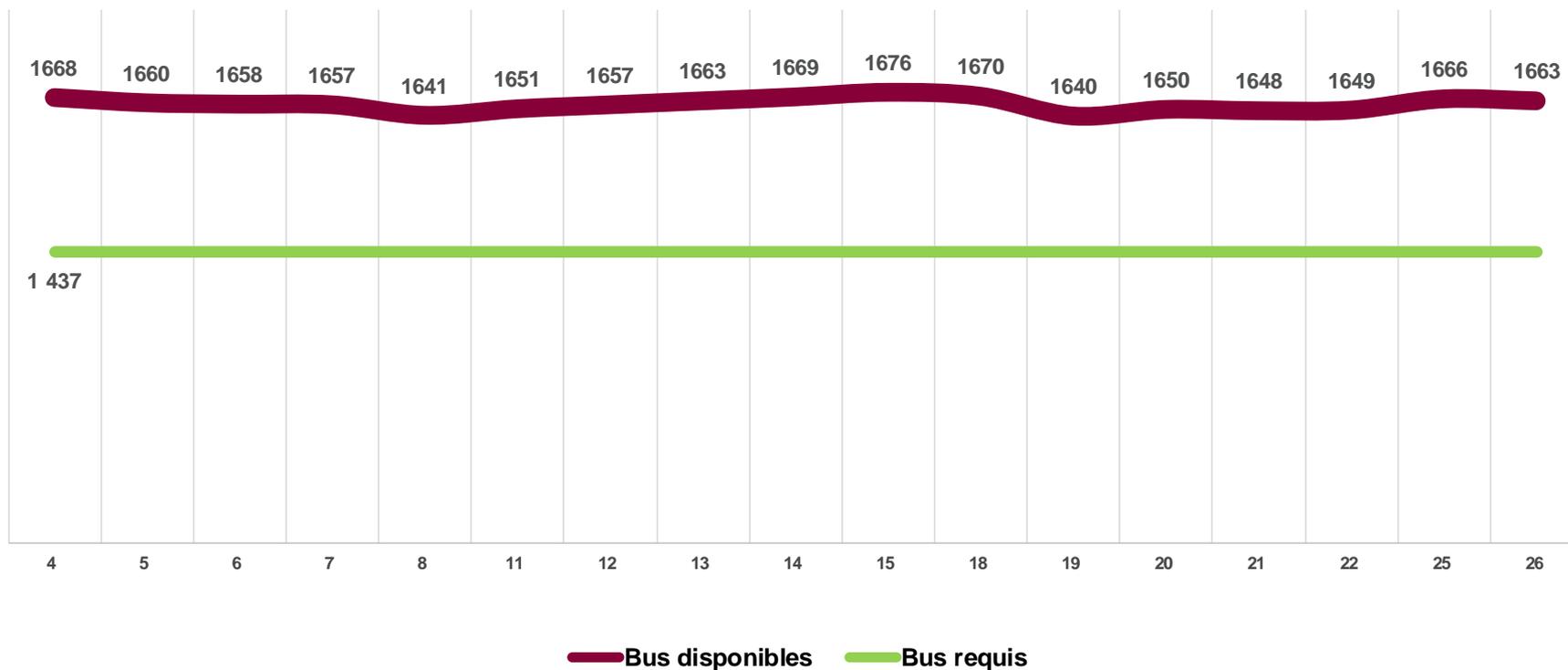
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	99,3% 5 minutes	96,7% 5 minutes	99,2% 5 minutes	96,0% 5 minutes
Orange	98,6% 5 minutes	96,2% 5 minutes	99,4% 5 minutes	95,0% 5 minutes
Jaune	97,6% 5 minutes	98,9% 10 minutes	99,1% 5 minutes	97,3% 10 minutes
Bleue	99,3% 5 minutes	99,8% 7 minutes	99,2% 5 minutes	99,7% 5 minutes
Cible	90,0%			

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 janvier

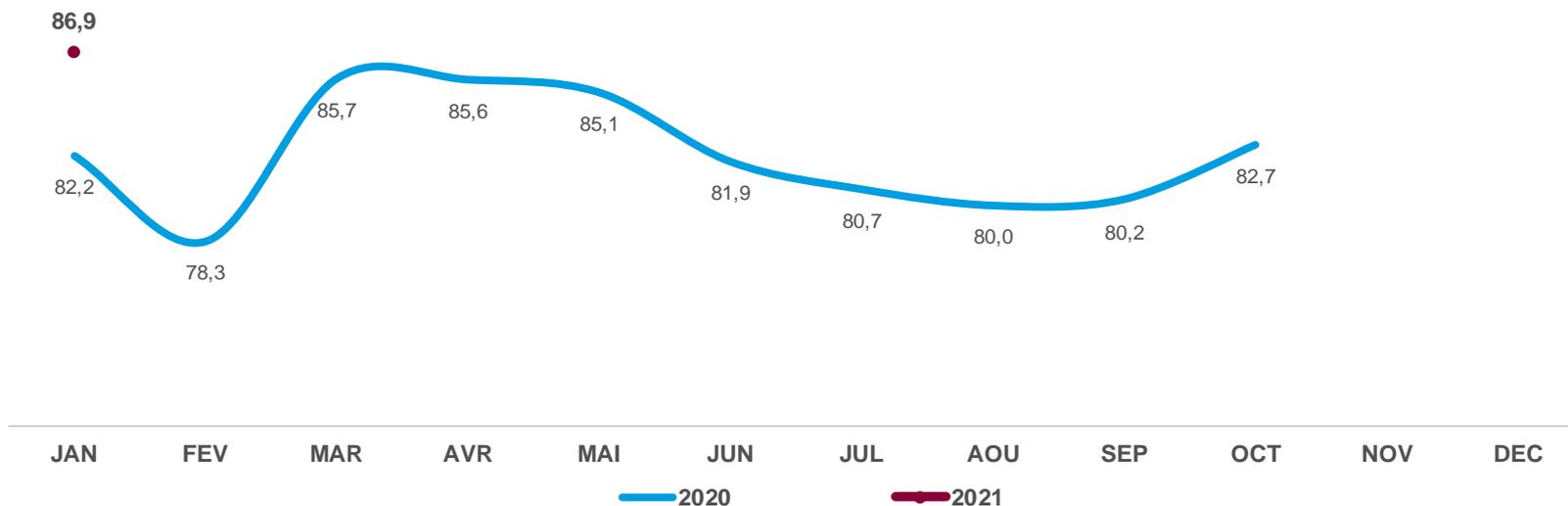
Pointe AM – jours ouvrables



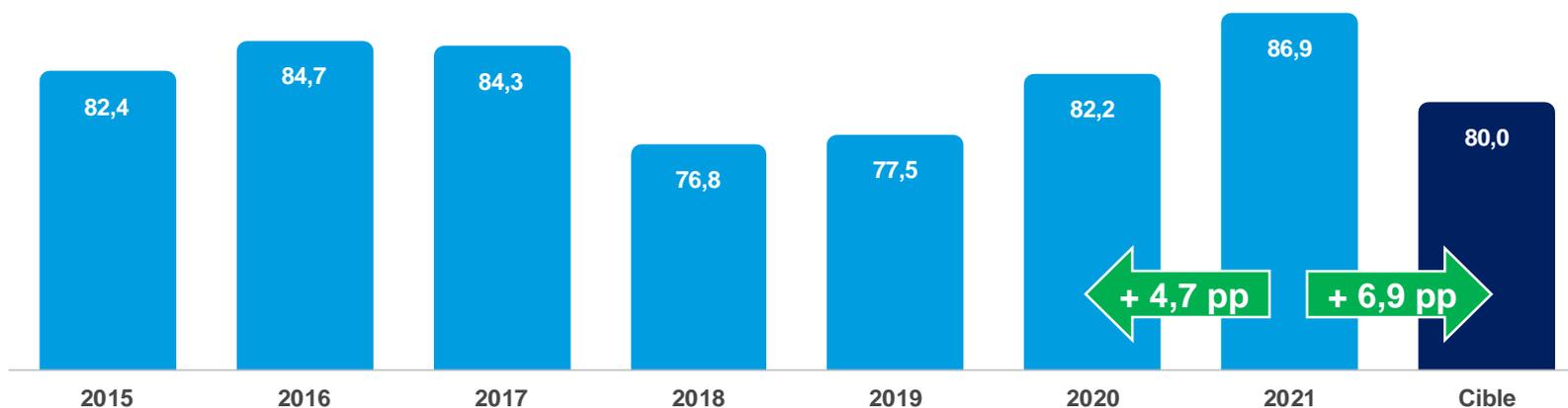
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

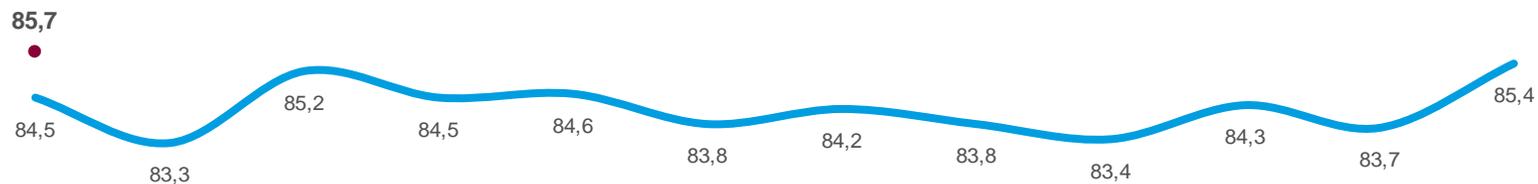


Note : Suite à l'attaque informatique, les données des mois de novembre et décembre 2020 ne pourront être récupérées.

TA - Ponctualité

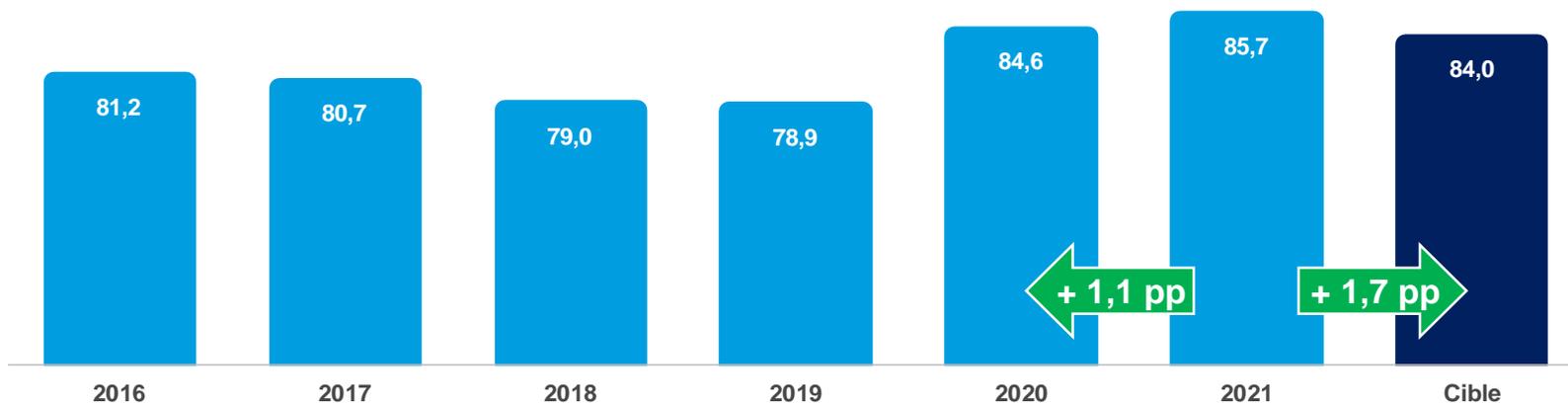
En %

Résultats au 31 janvier



JAN FEV MAR AVR MAI JUN JUL AOU SEP OCT NOV DEC
— 2020 — 2021

Résultats cumulatifs

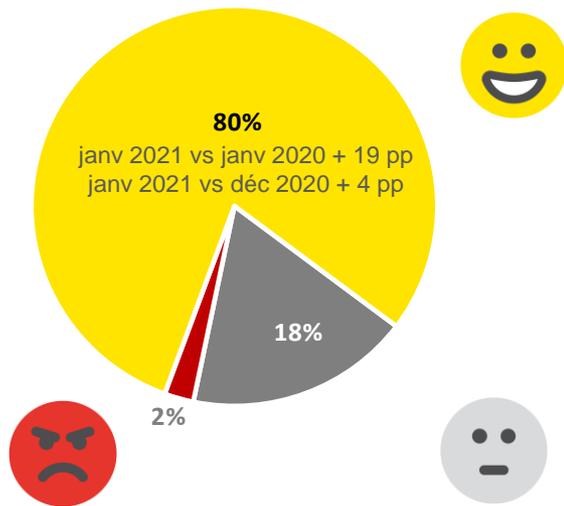


STM - Expérience client globale

En %

Résultats au 31 janvier

Cible : 68 %

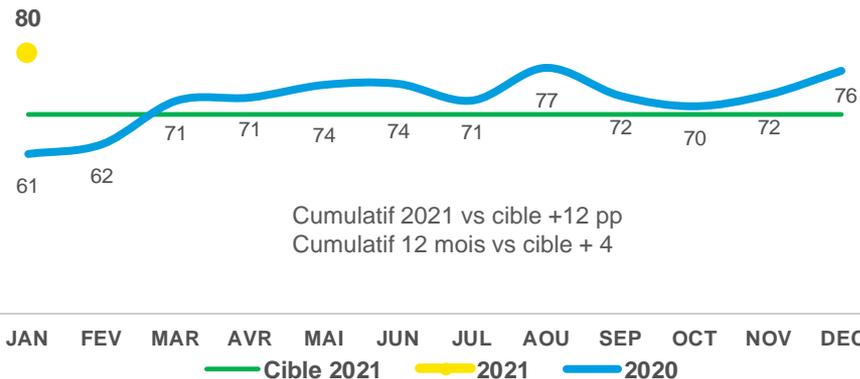


Raisons de l'expérience négative

Perturbation service bus	42%
Surveillance/Renforcer les consignes Covid-19	20%
Perturbation service métro	22%
Non-respect du port du masque	20%
Comportements des employés	18%

Suggestions d'amélioration

Renforcer les consignes COVID-19	25%
Port du couvre visage	18%
Améliorer la fiabilité du métro	15%
Améliorer la propreté (bus/métro)	15%
Améliorer la fréquence des bus	15%



Perceptions globales de la STM (8+/10)

		vs décembre
Je suis fier d'utiliser la STM	59%	- 4
La STM se soucie de ses clients	55%	- 3
La STM est transparente et digne de confiance	52%	- 5
La STM est visible et représentée positivement dans les médias	51%	- 2
La STM est bien gérée	50%	- 2
Les gens de mon entourage parlent en bien de la STM	41%	+ 0

Bus - Expérience client

En %

Résultats au 31 janvier

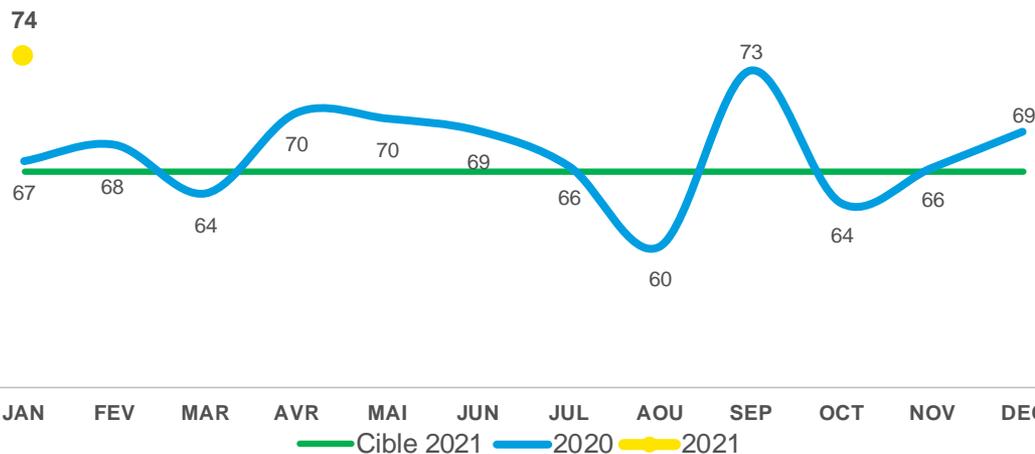
Cible : 66 %

janvier 2021 vs janvier 2020 + 7 pp

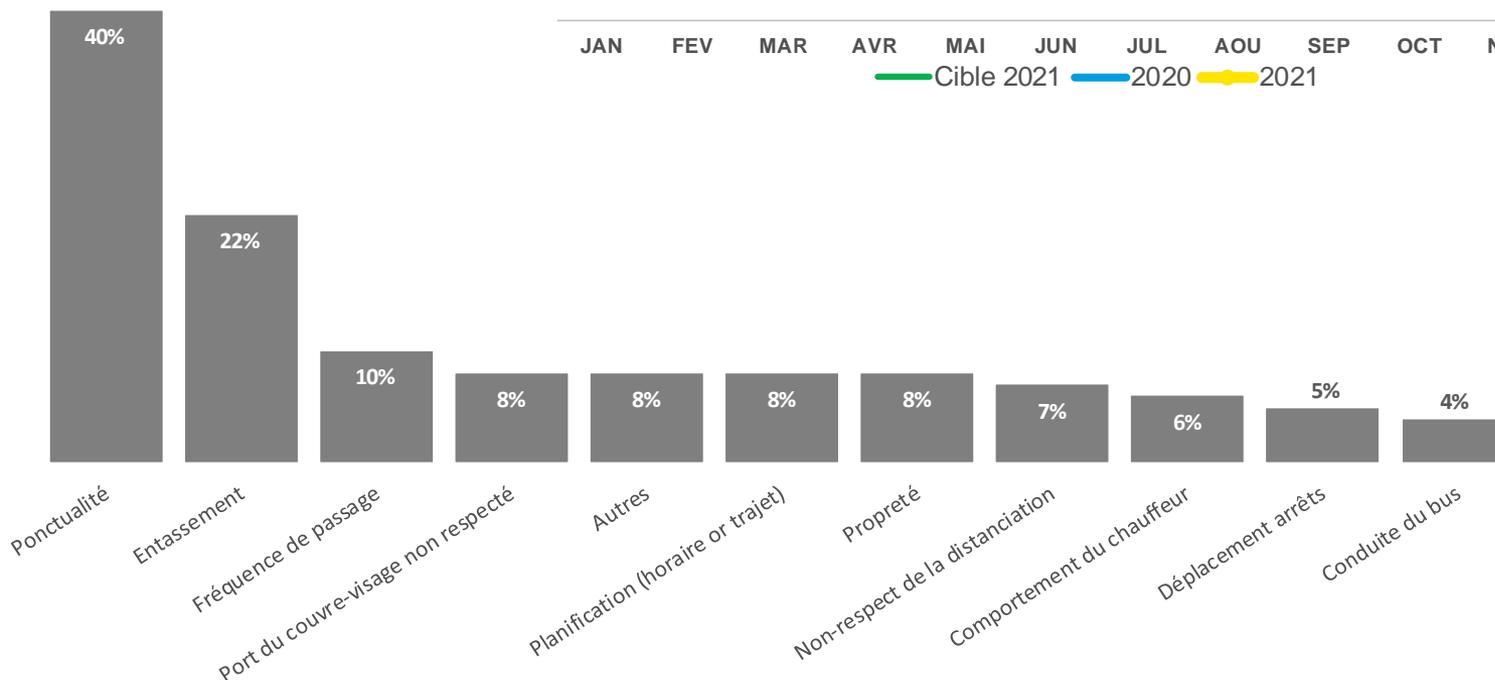
janvier 2021 vs décembre 2020 + 5 pp

Cumulatif 2021 vs cible + 8 pp

Cumulatif 12 mois vs cible + 2



Raisons d'insatisfaction



Méτρο - Expérience client

En %

Résultats au 31 janvier

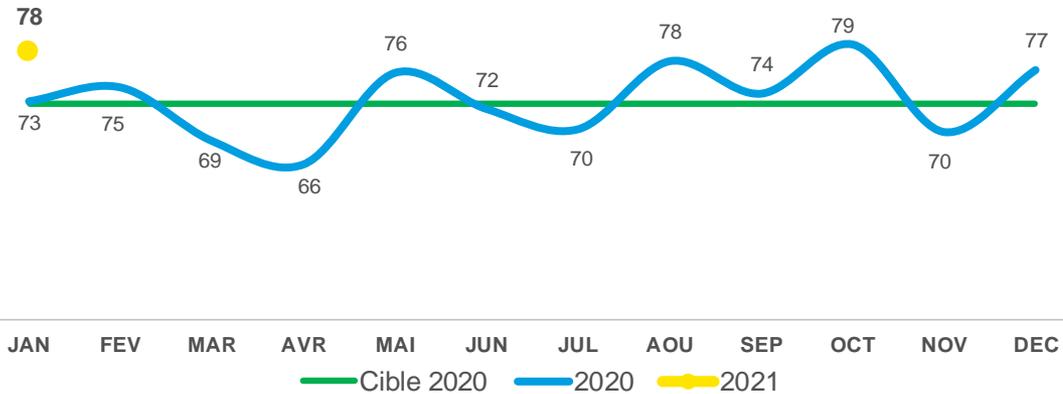
Cible : 73 %

janvier 2021 vs janvier 2020 + 5 pp

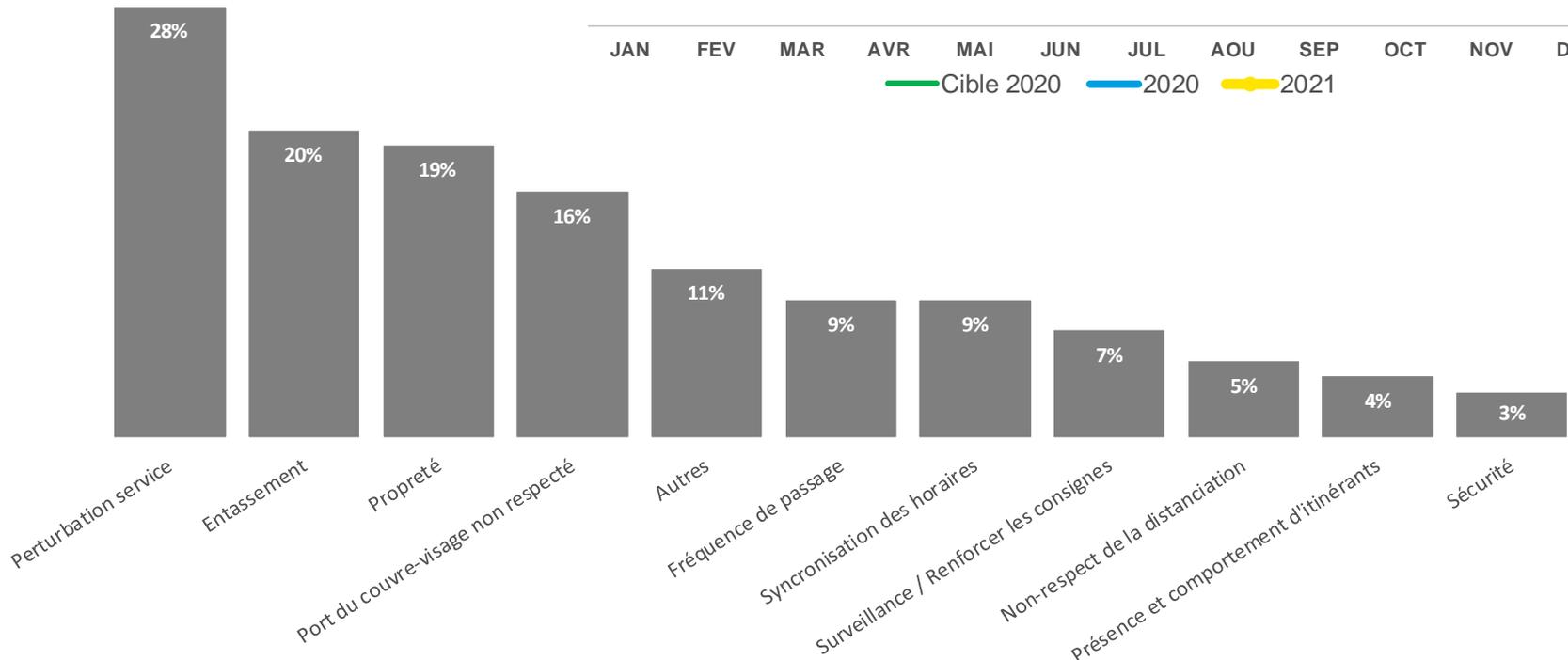
janvier 2021 vs décembre 2020 + 1 pp

Cumulatif 2021 vs cible + 5 pp

Cumulatif 12 mois vs cible + 1



Raisons d'insatisfaction



Transport adapté - Expérience client

En %

Résultats au 31 janvier

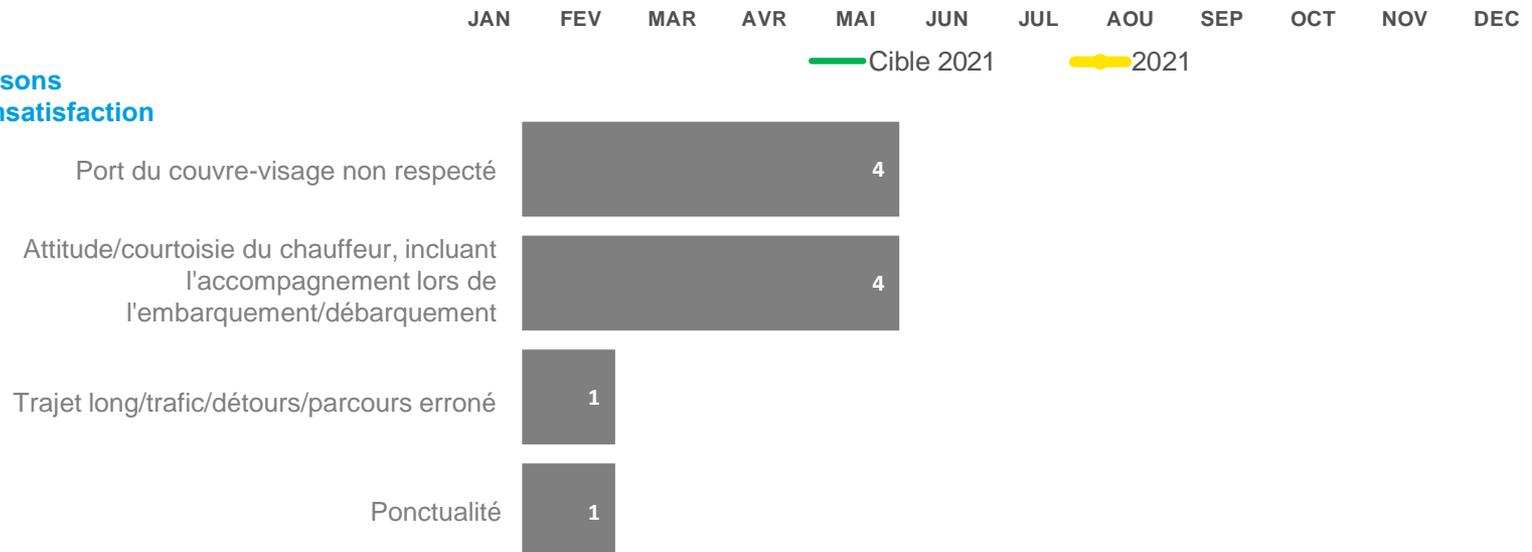
Cible : à venir

Il n'y a pas d'historique comparable puisque c'est la première fois qu'on mesure l'expérience client TA de manière mensuelle. La cible sera déterminé après quelques mesures mensuelles en 2021.

93



Raisons d'insatisfaction

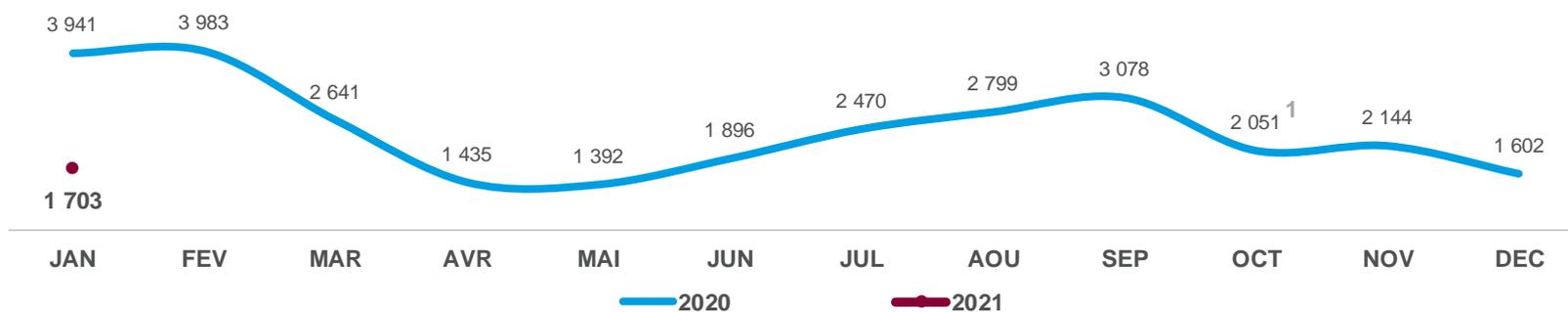


Note : En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

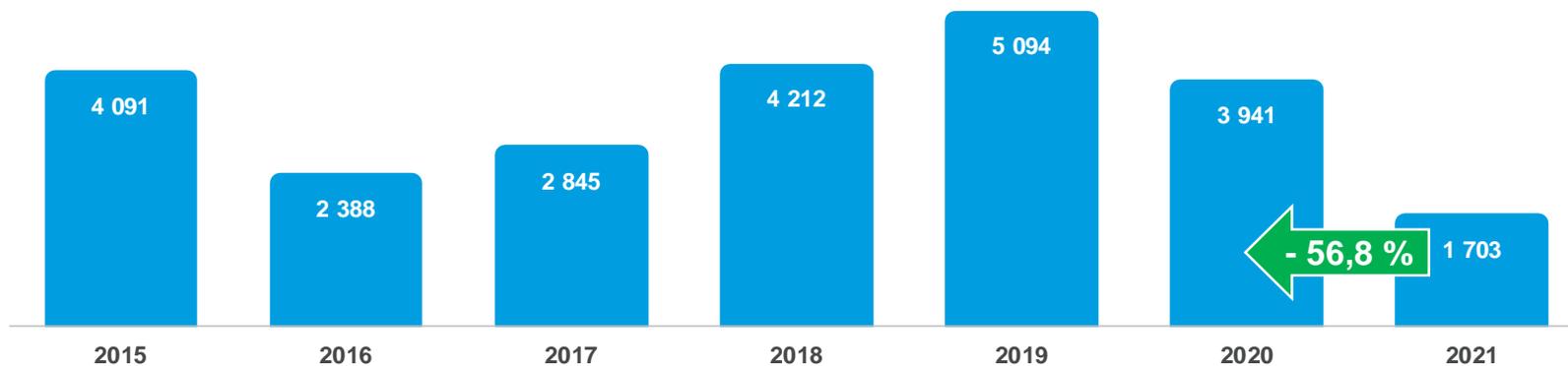
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

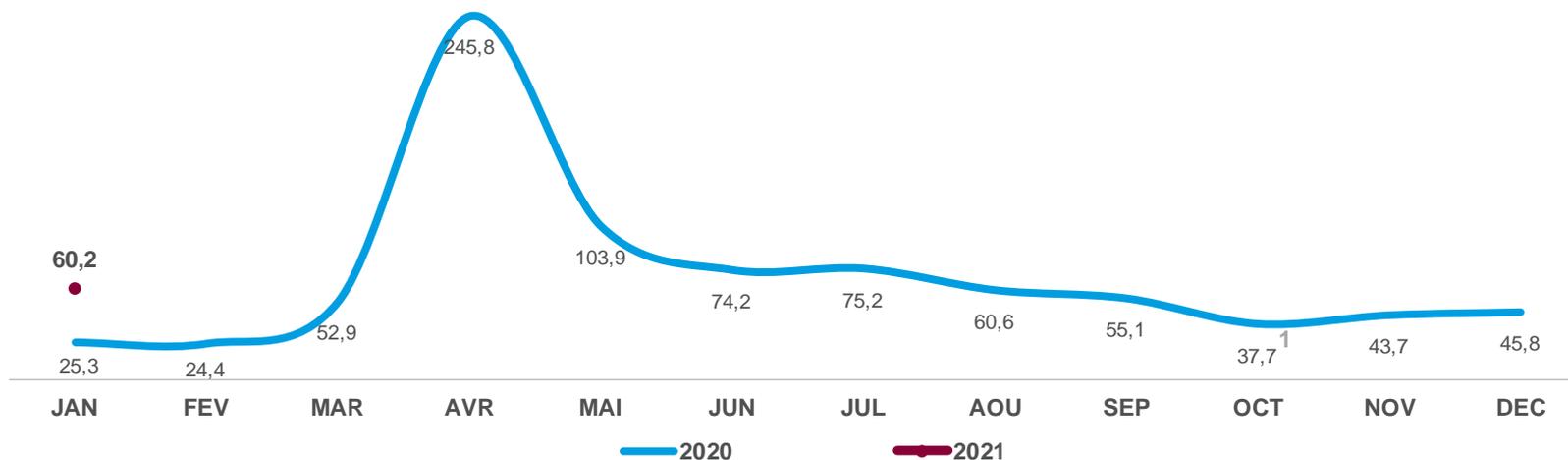


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

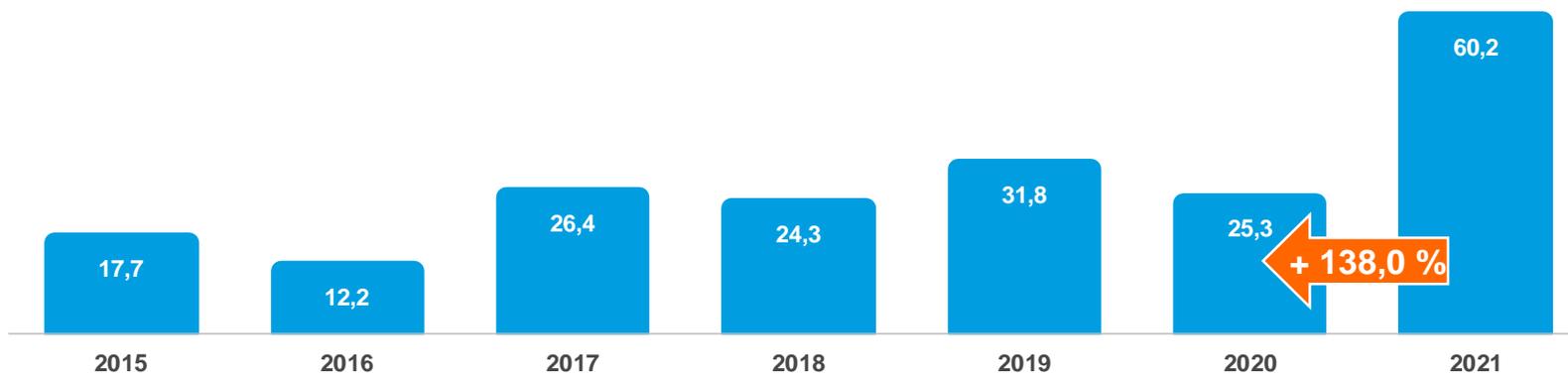
Métro - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

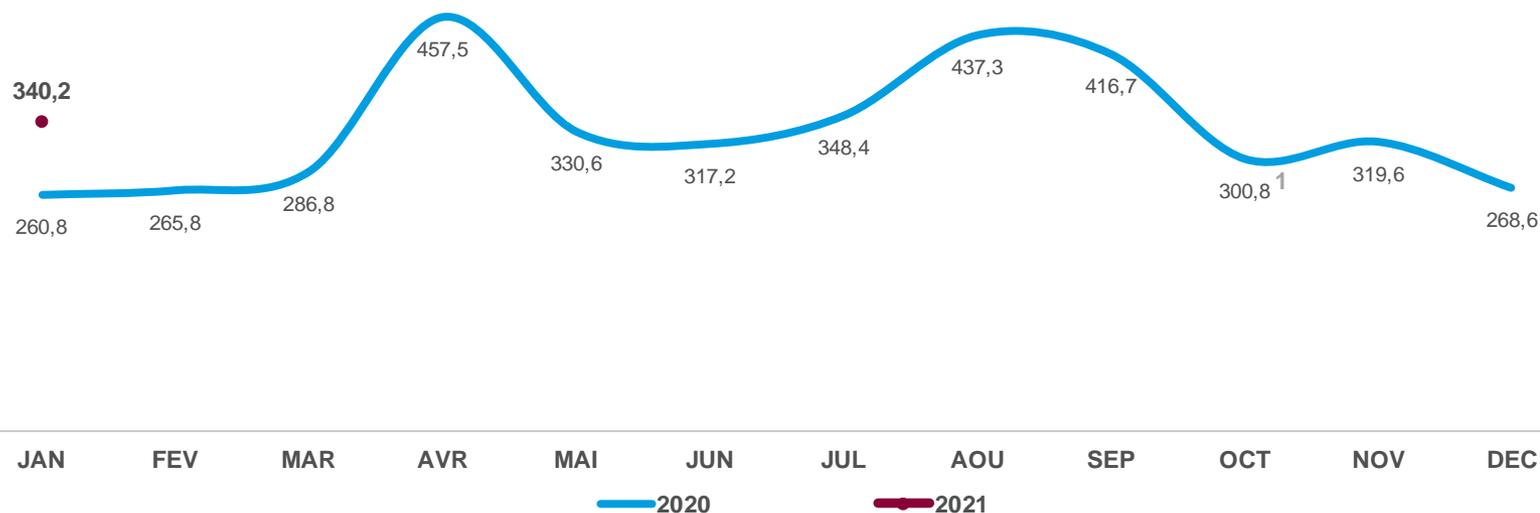


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

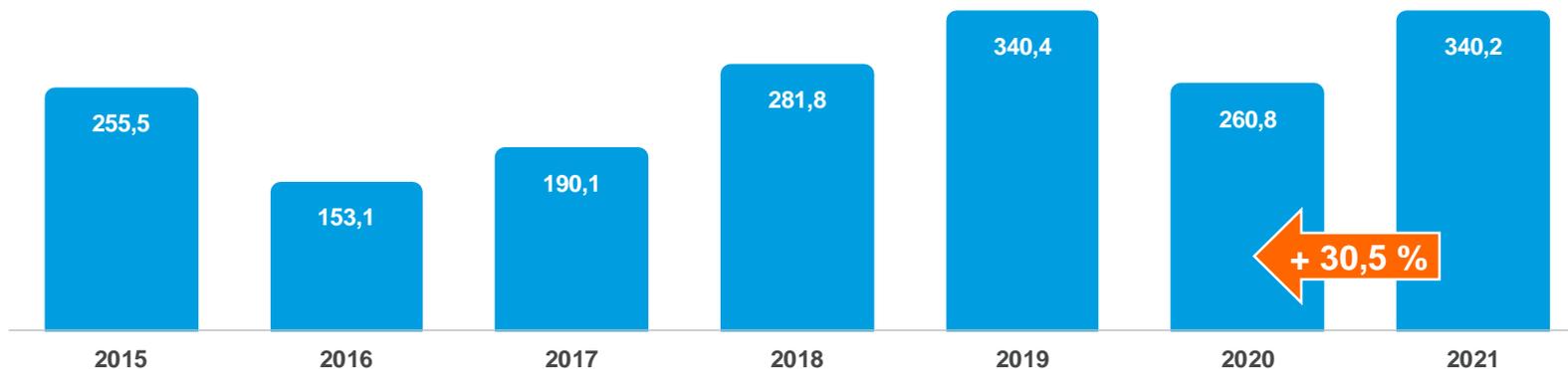
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

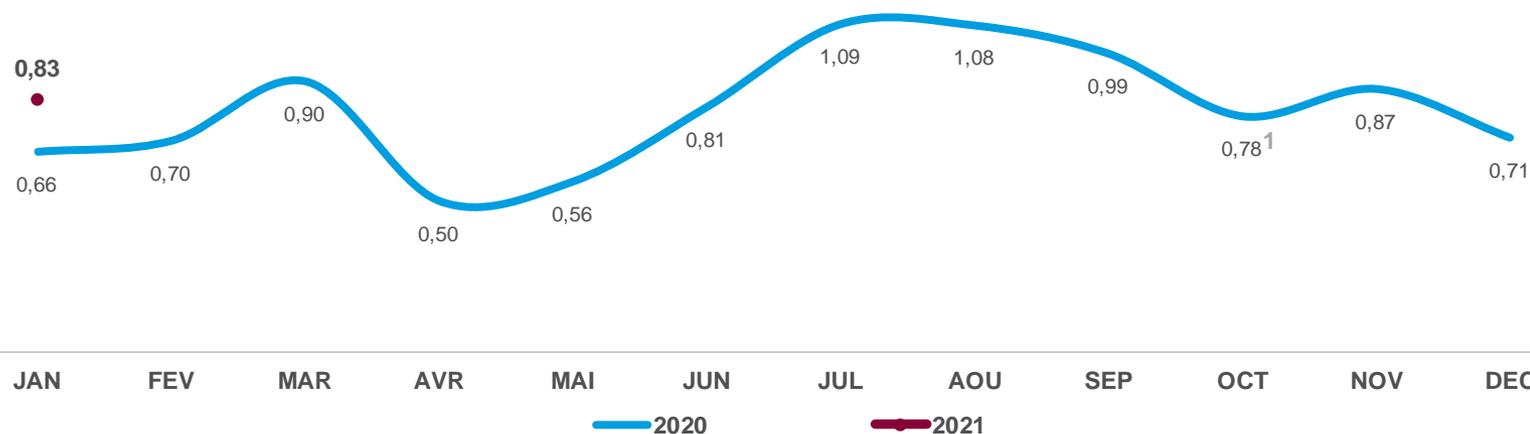


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

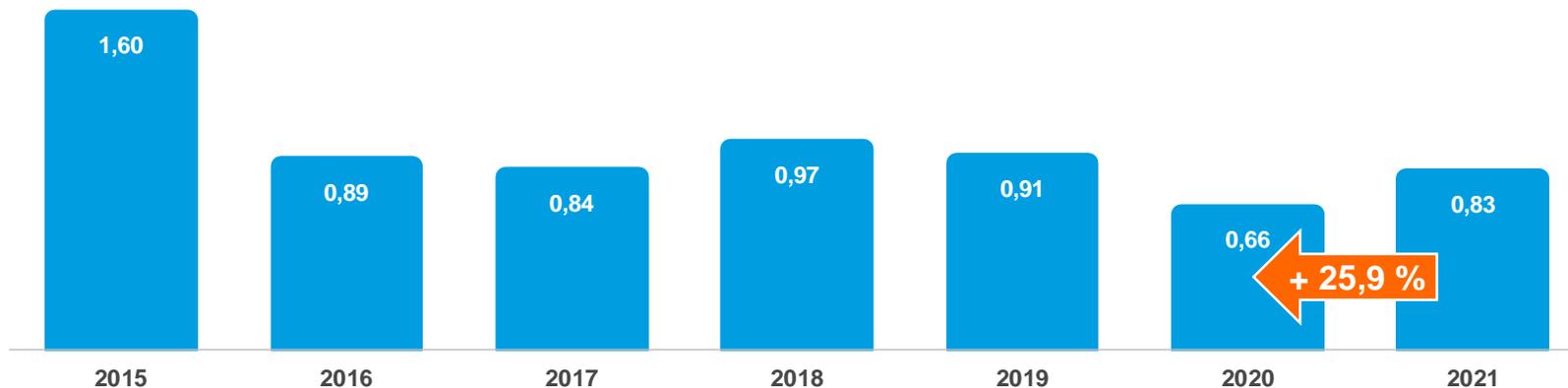
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

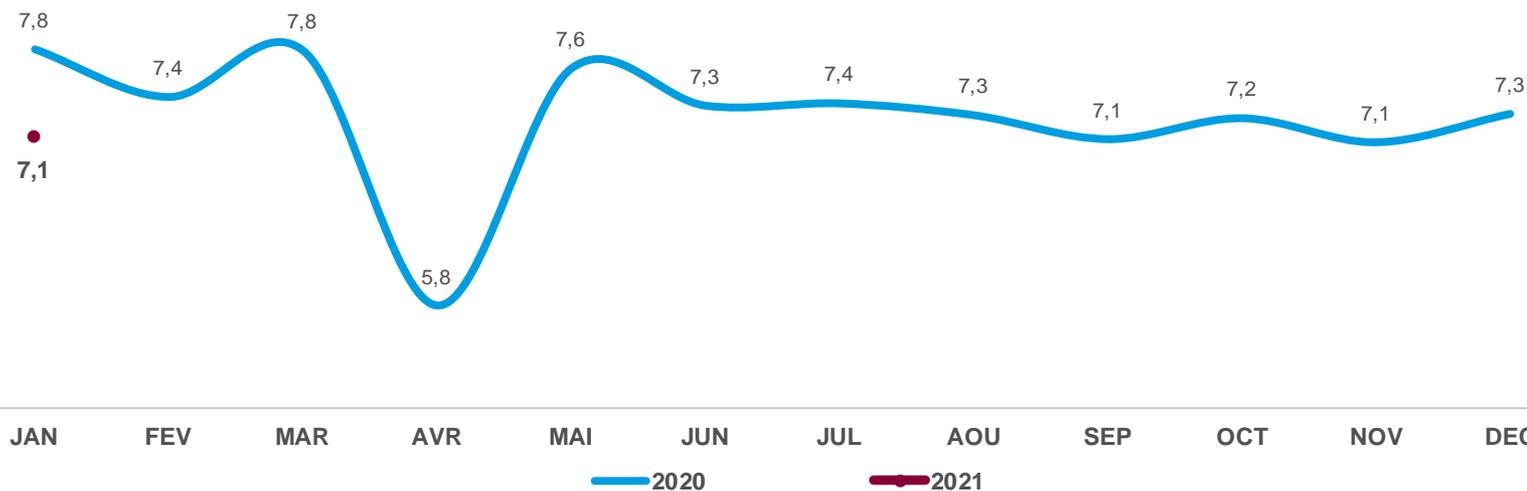


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

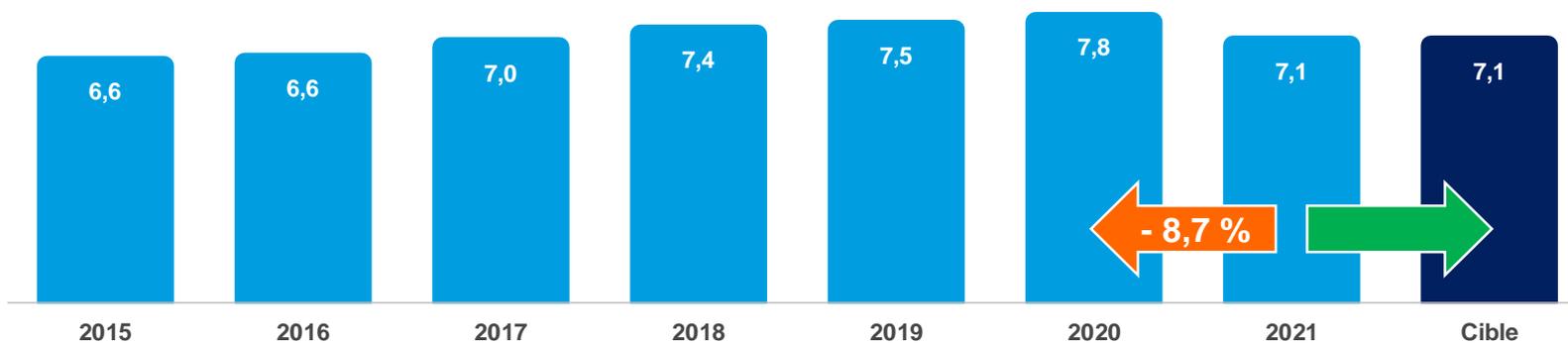
Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 janvier



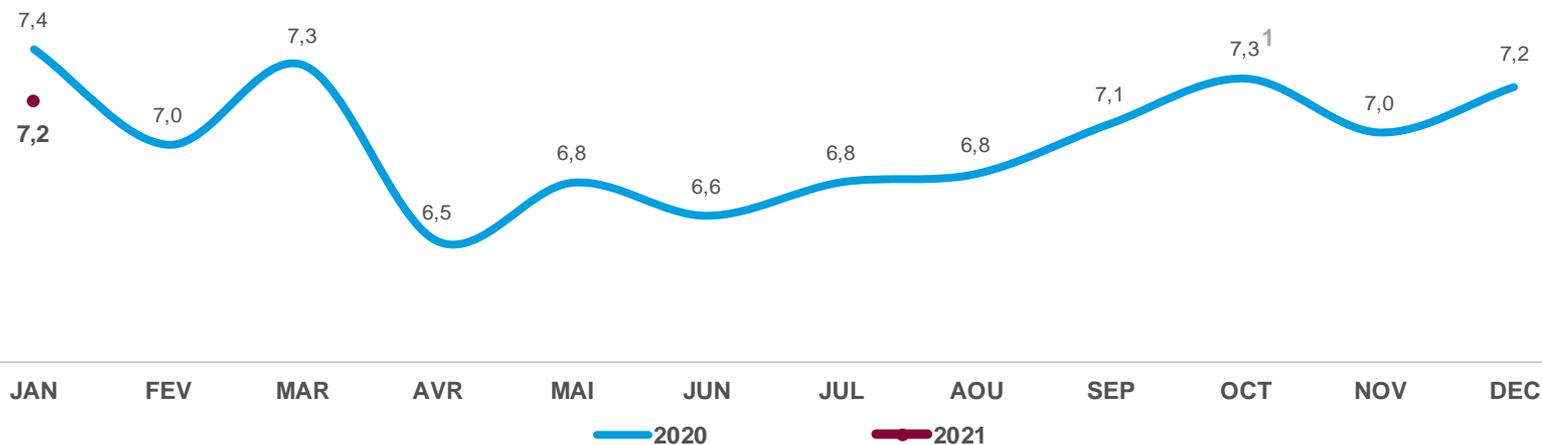
Résultats cumulatifs



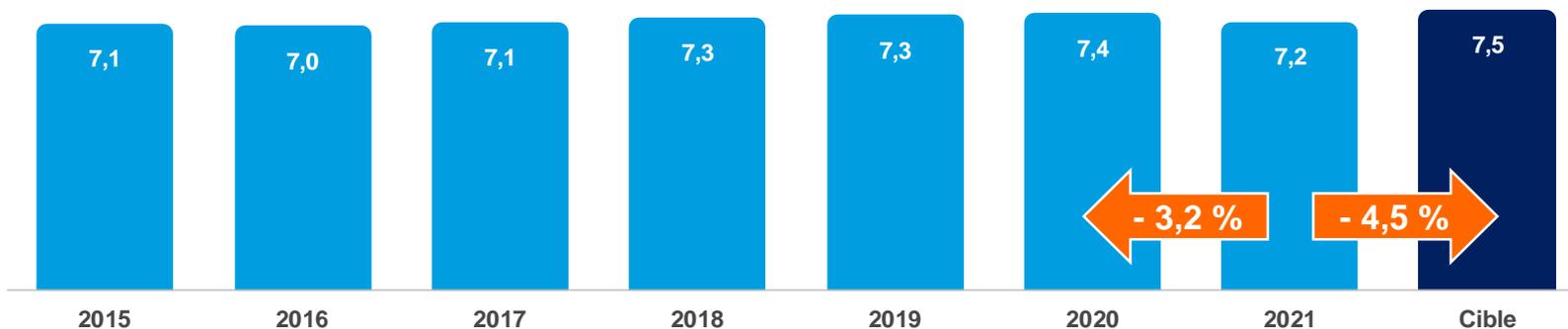
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

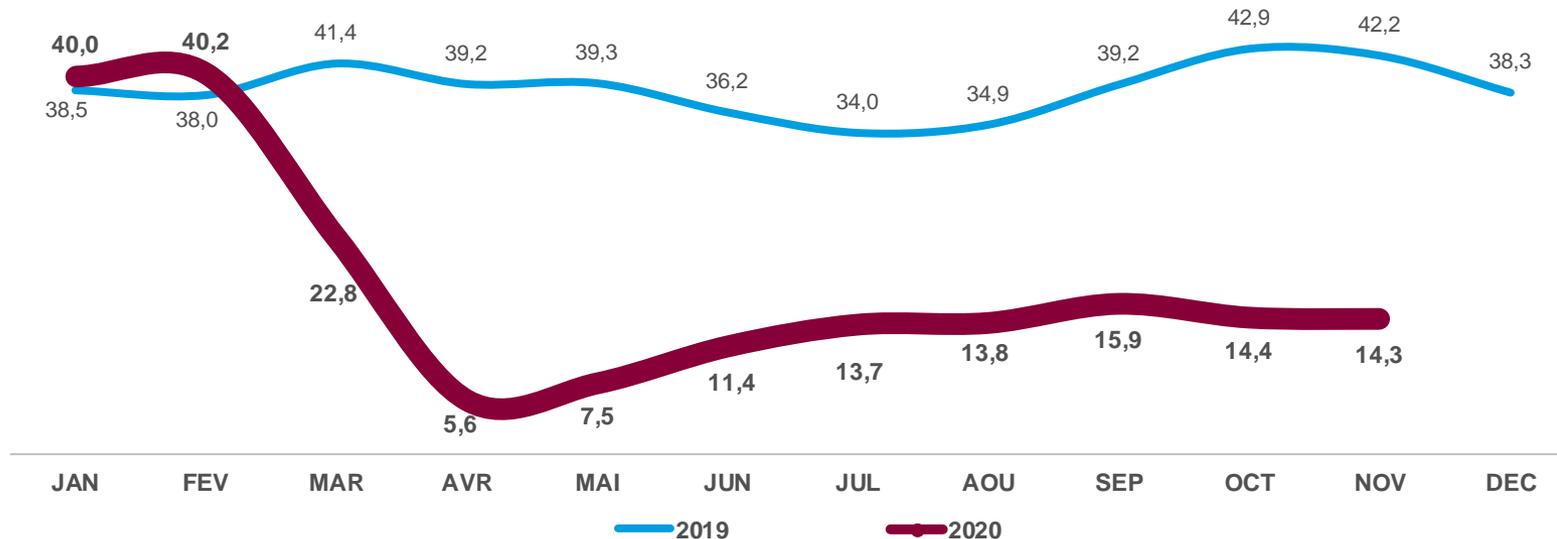


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les données du 18 au 27 octobre 2020 ont été remplacées par des journées équivalentes.

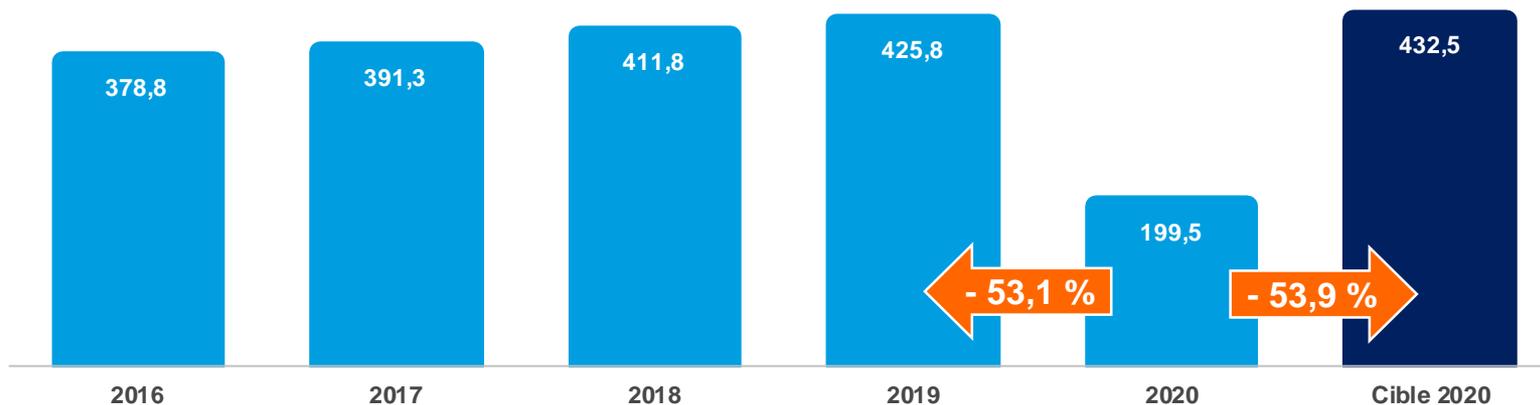
Achalandage STM

En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

Résultats au 30 novembre



Résultats cumulatifs

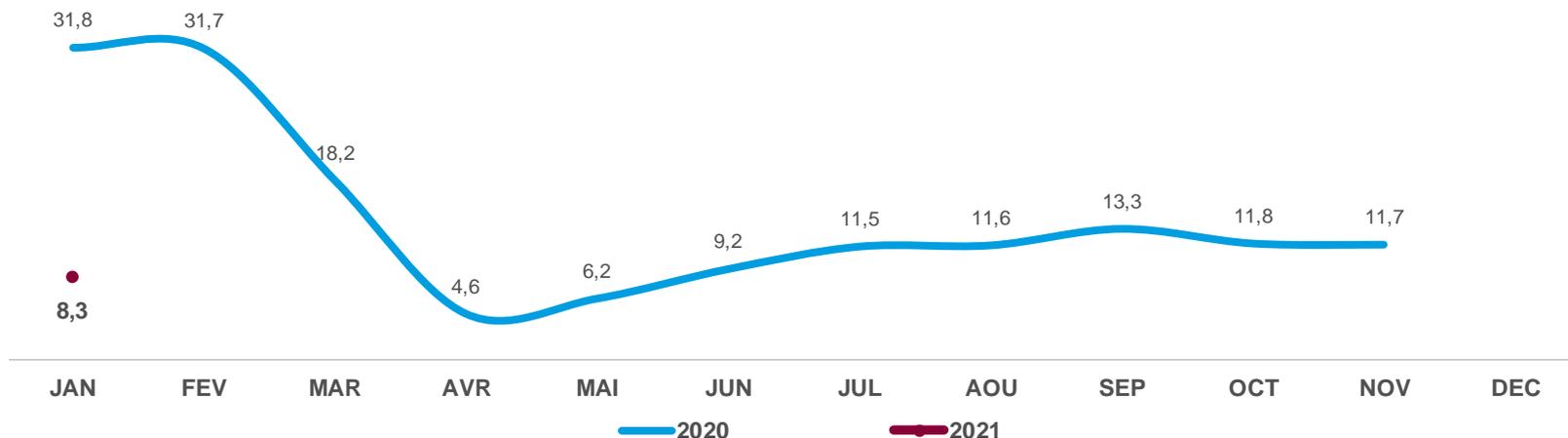


La méthodologie consiste à calculer le nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs). On utilise des taux moyens d'utilisation par titre, déterminés par sondage.

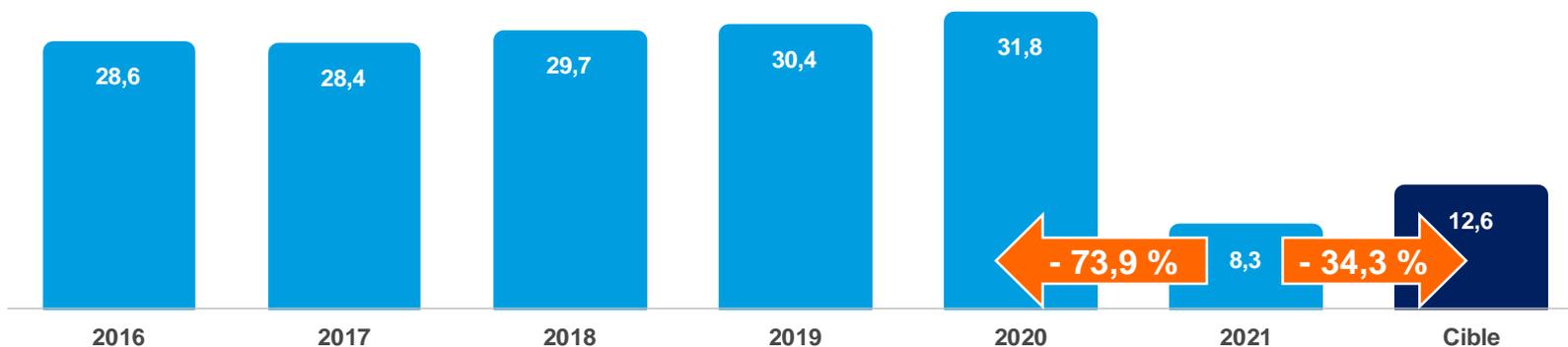
Achalandage OPUS STM

En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

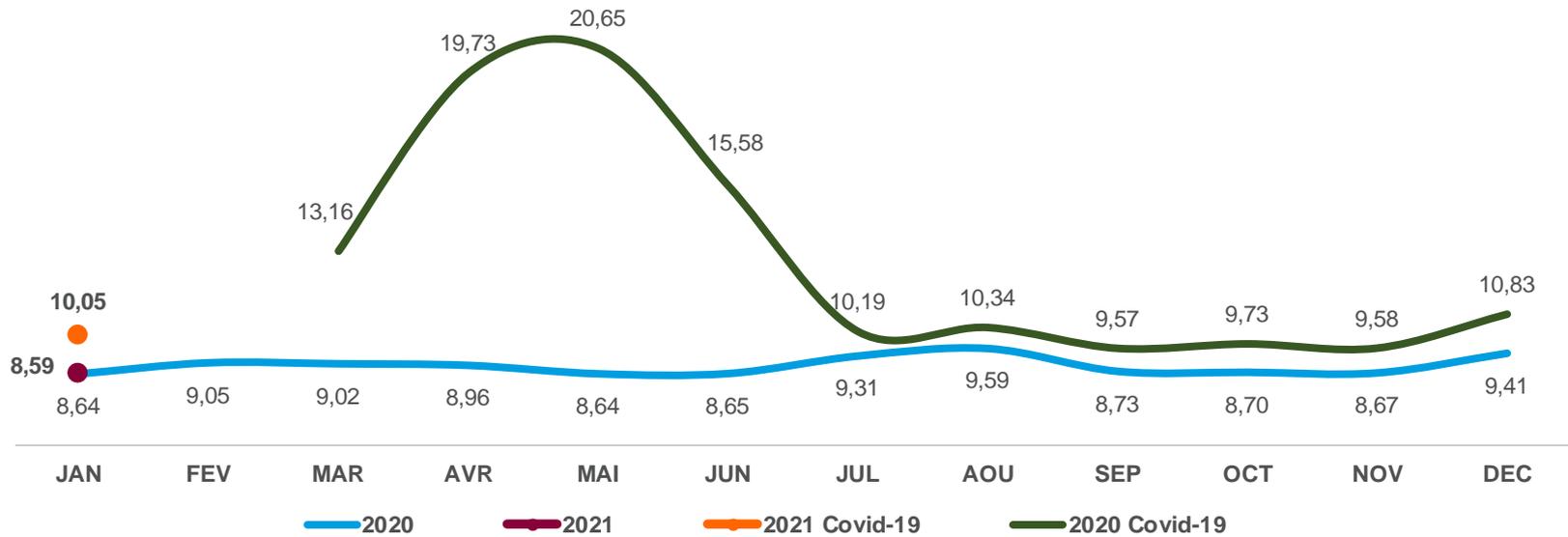


Cette méthodologie, qui permet de caractériser de manière plus précise l'achalandage, consiste à calculer le nombre de déplacements liés à partir des validations de titres (système OPUS). Cet indicateur est maintenant utilisé officiellement depuis le rapport d'activité 2018. Les résultats sont sujets à ajustements suite à des remontées de données tardives.

Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 janvier



Résultats cumulatifs

