

# Principaux indicateurs et résultats au 31 juillet 2021



Présentation au CA  
1<sup>er</sup> septembre 2021



# Sommaire exécutif

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 juillet 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)       | %     | 99,9   | 99,9       | 100,1  |
|                               |   | Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km) | %     | 99,65  | 99,40      | 99,53  |
|                               |   | TA – Déplacements (en millions)              | Nb    | 0,945  | 1,702      | 1,269  |
|                               | Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible | Méto – Incidents (toutes causes)             | Nb    | 2 110  | -          | 2 453  |
|                               |   | Méto – Incidents + 5 minutes                 | Nb    | 486    | -          | 524    |
|                               |   | Méto – Incidents + 5 min. / M km             | Nb    | 9,8    | 10,5       | 10,3   |
|                               |   | Bus – Ponctualité                            | %     | 84,8   | 80,0       | 82,7   |
|                               |   | TA – Ponctualité                             | %     | 88,2   | 84,0       | 84,2   |
|                               |   | STM – Plaintes                               | Nb    | 13 753 | -          | 17 758 |
|                               |   | Méto – Plaintes par million d'entrants       | Nb    | 43,3   | 28,1       | 45,3   |
|                               |   | Bus – Plaintes par million de déplacements   | Nb    | 168,3  | -          | 170,3  |
|                               |   | TA – Plaintes par millier de déplacements    | Nb    | 0,80   | -          | 1,28   |

# Sommaire exécutif (suite)

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 juillet 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                         | %                                     | 77,2  | 83,0       | ■     | 86,7  | ■    |
|                               |   | Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée | Méto – Offre de service (en millions) | Km    | 49,3       | 50,5  | ■     | 51,0 |
|                               | Bus – Offre de service (en millions)                                |   | Km                                    | 47,9  | 49,9       | ■     | 48,4  | ■    |
|                               | Achalandage STM (déplacements)                                      |   |                                       |       |            |       |       |      |
|                               | Basé sur la validation (en millions)                                |   | Nb                                    | 78,2  | 98,7       | ■     | 113,0 | ■    |
|                               | Basé sur la vente de titres (en millions)                           | Nb  | 97,0                                  | 122,5 | ■          | 142,3 | ■     |      |
| Maîtriser les finances        | Améliorer l'efficacité des processus et la productivité             | Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)        | %                                     | 9,80  | 9,00       | ■     | 8,94  | ■    |
|                               |   | Excédent (en millions)                                  | \$                                    | 0,0   | 0,0        |       | 0,0   |      |
|                               |   | TA – Coût complet par déplacements                      | \$                                    | 41,09 | 29,22      | ■     | 32,28 | ■    |

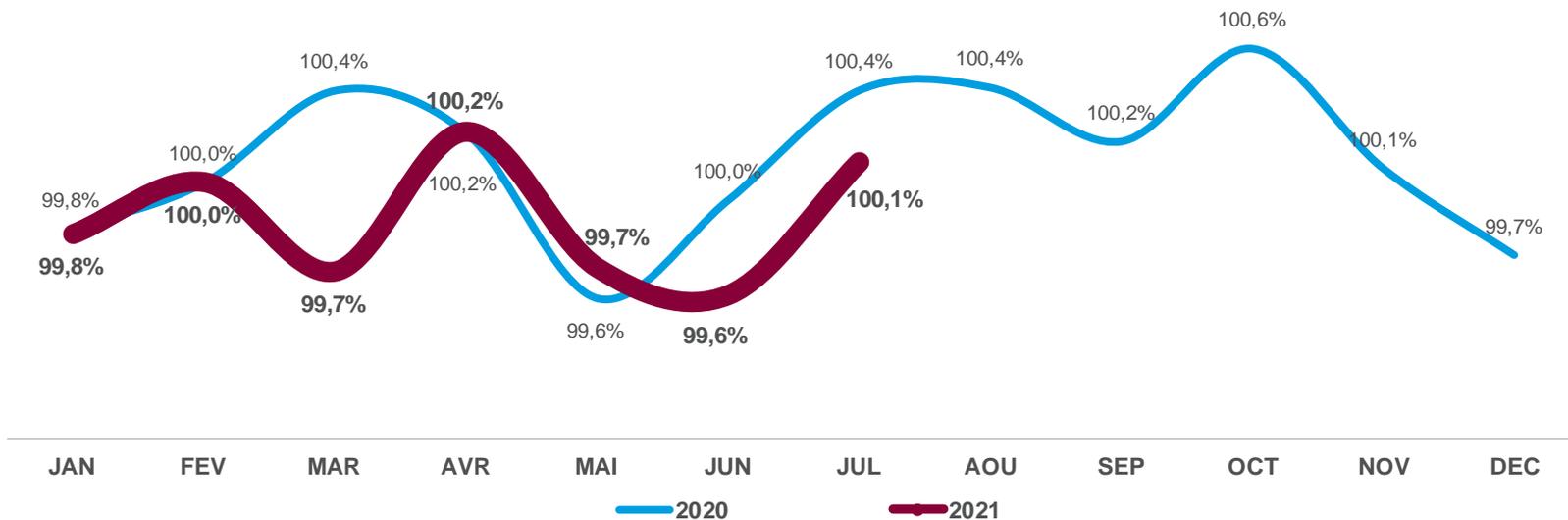


# Principaux indicateurs STM

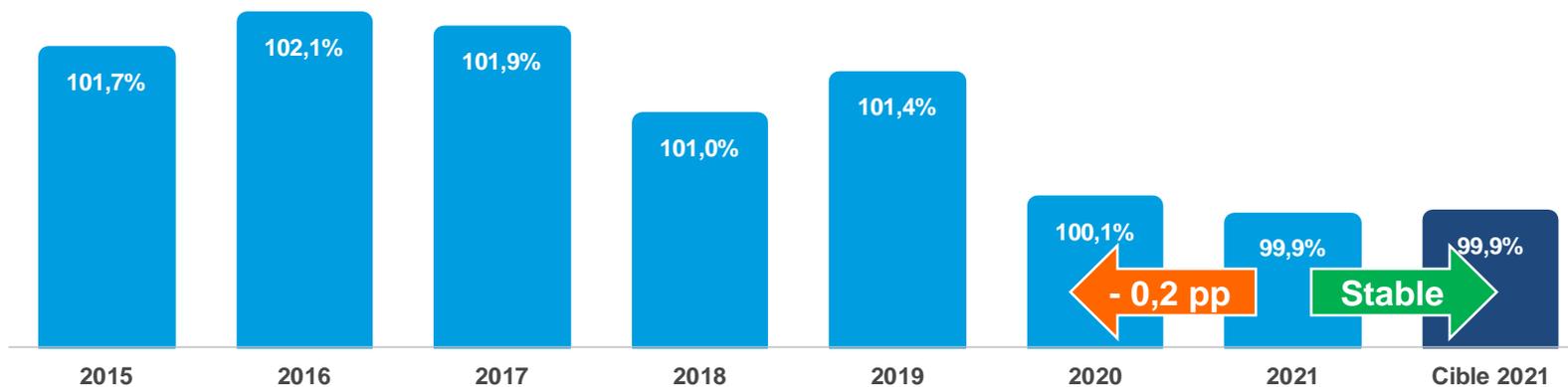
# Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 31 juillet



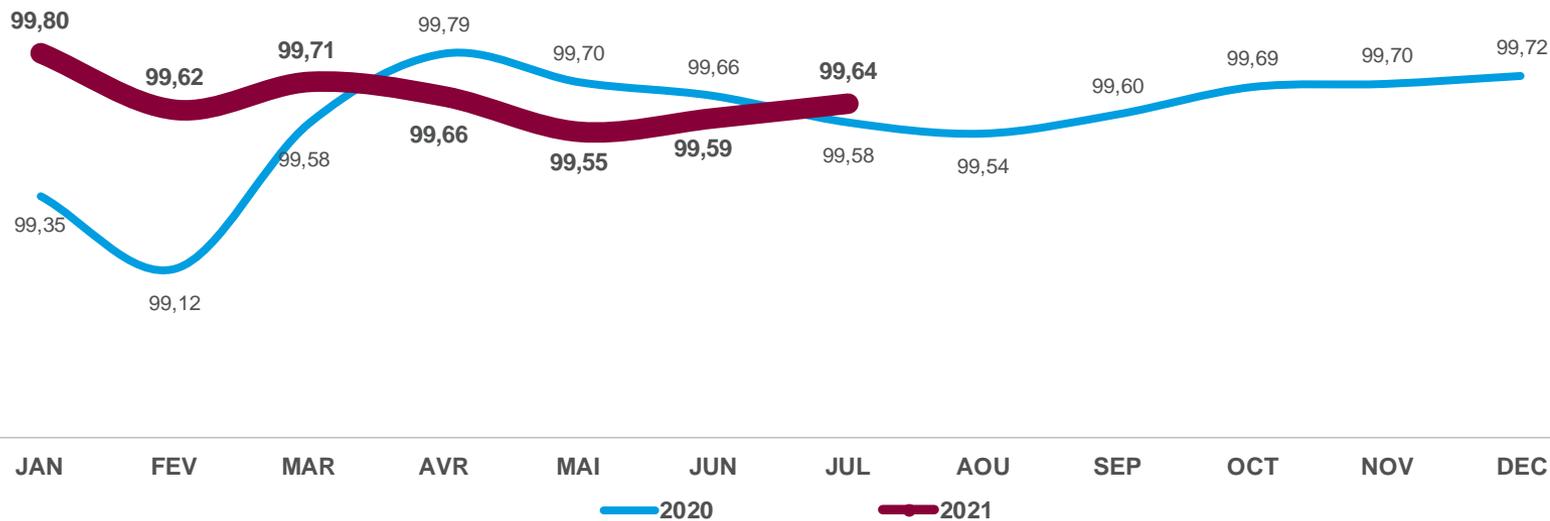
## Résultats cumulatifs



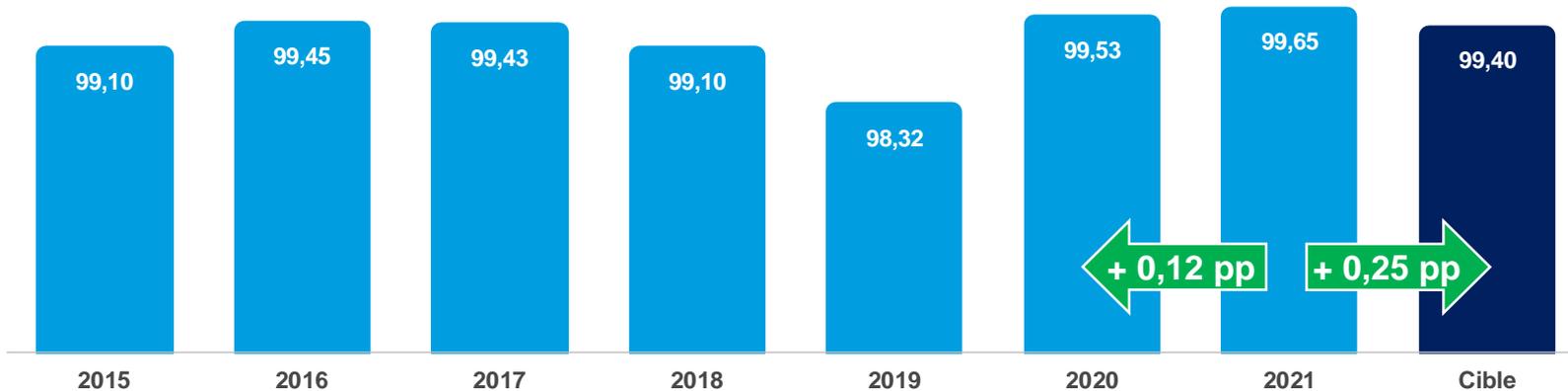
# Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 31 juillet



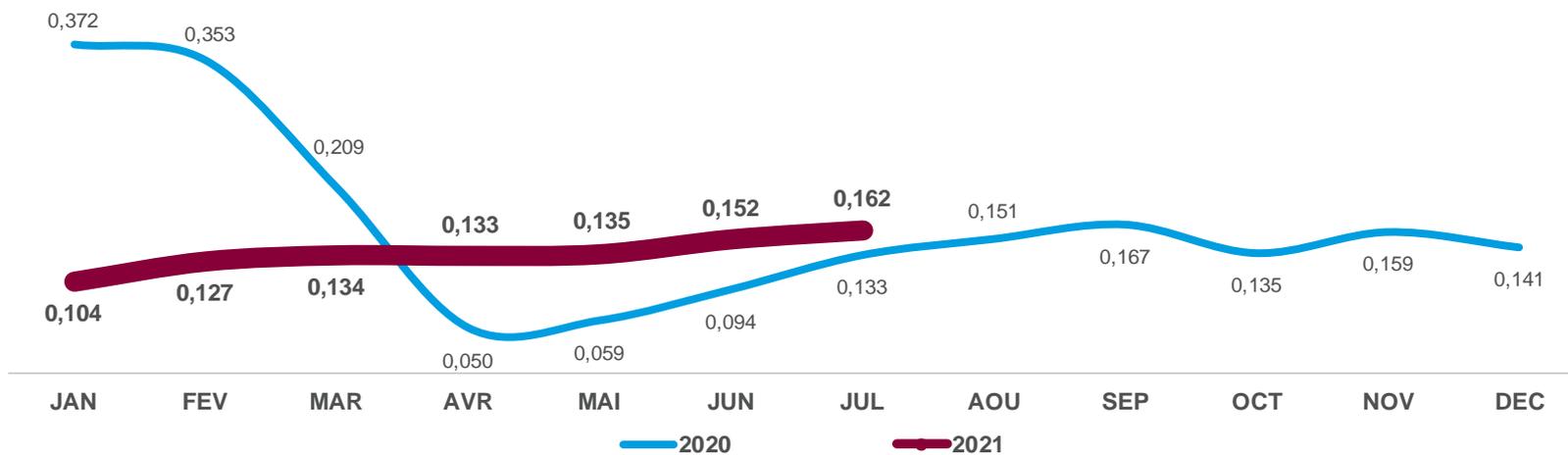
## Résultats cumulatifs



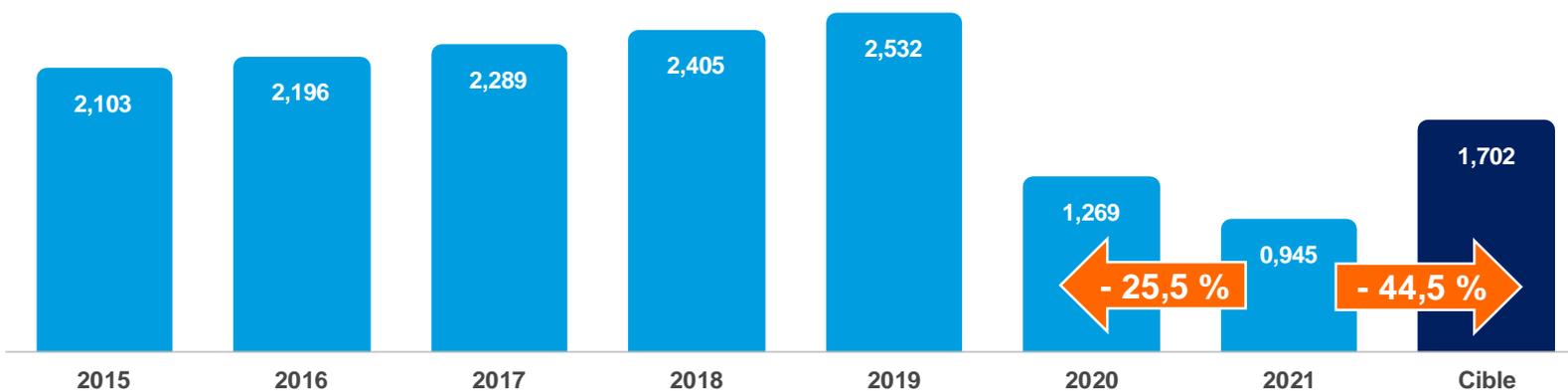
# TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 juillet



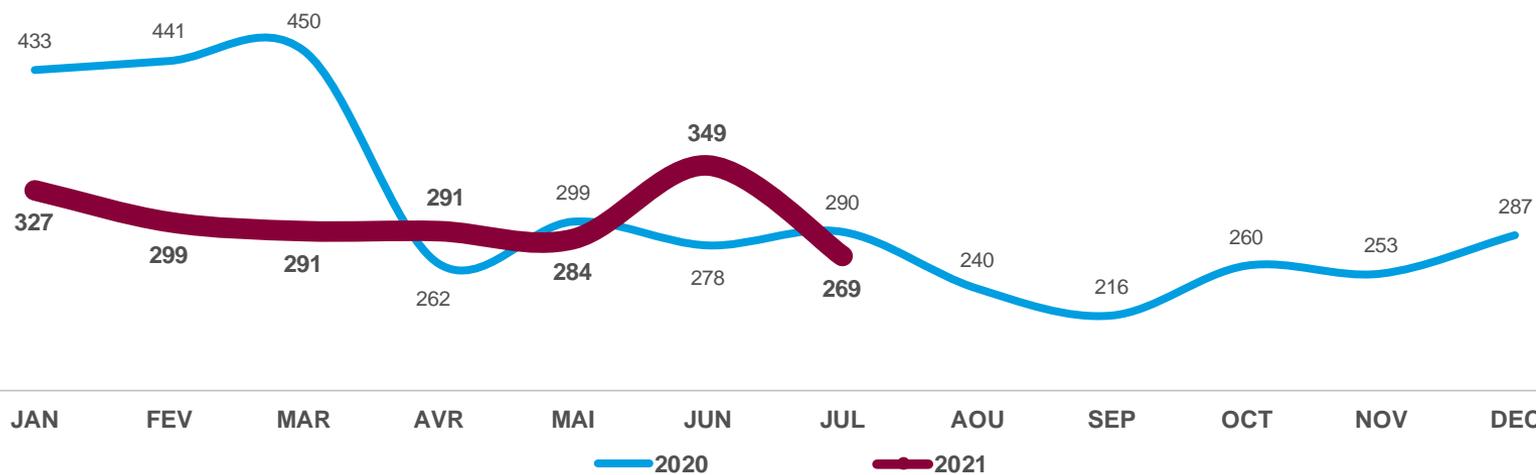
## Résultats cumulatifs



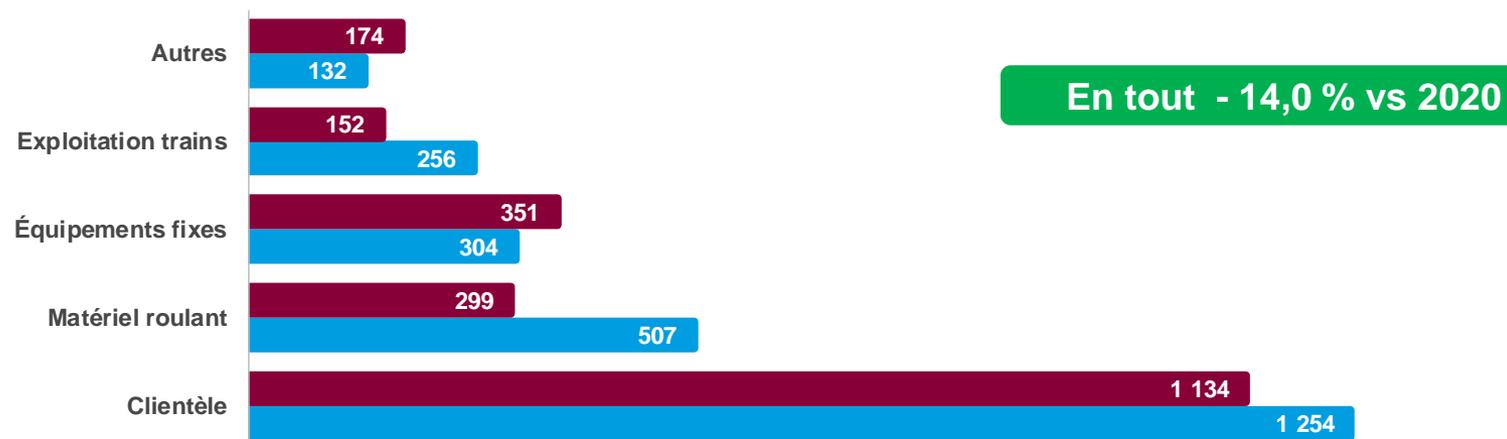
# Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 juillet



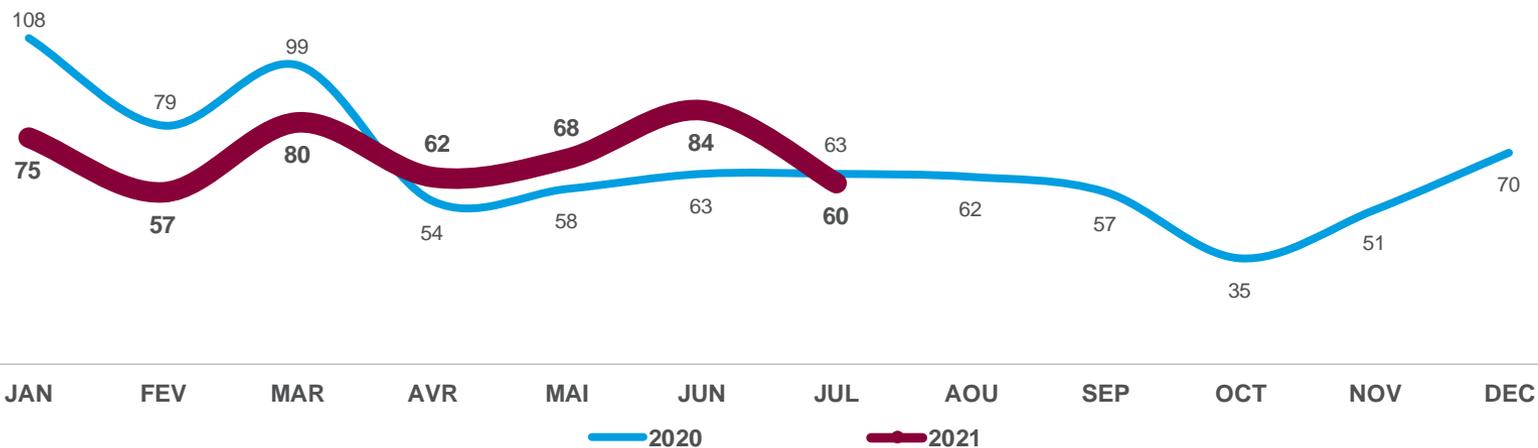
## Résultats cumulatifs



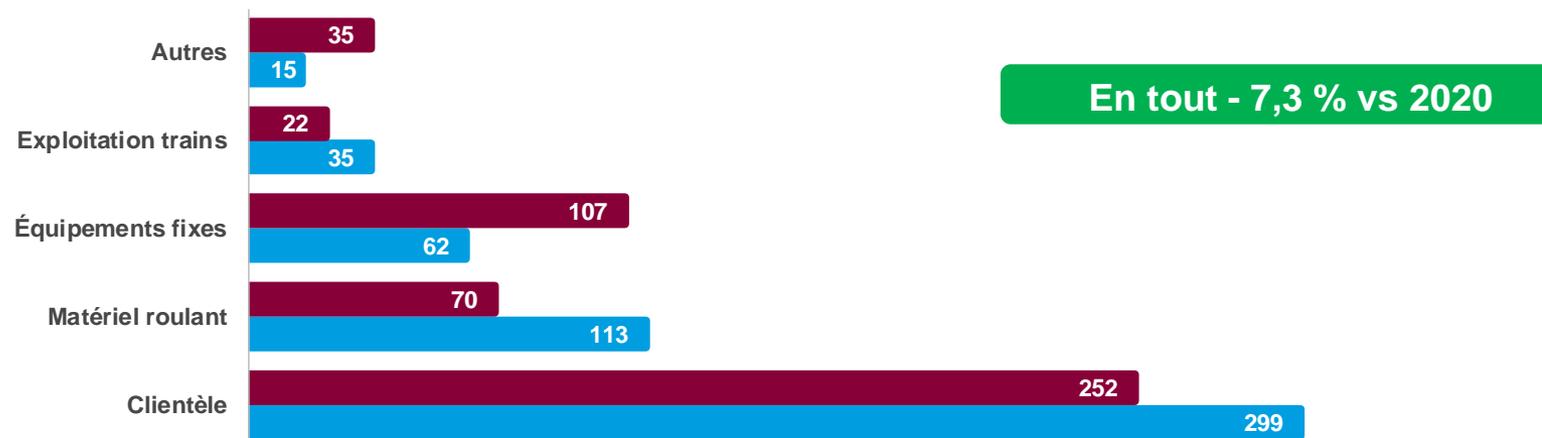
# Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 31 juillet



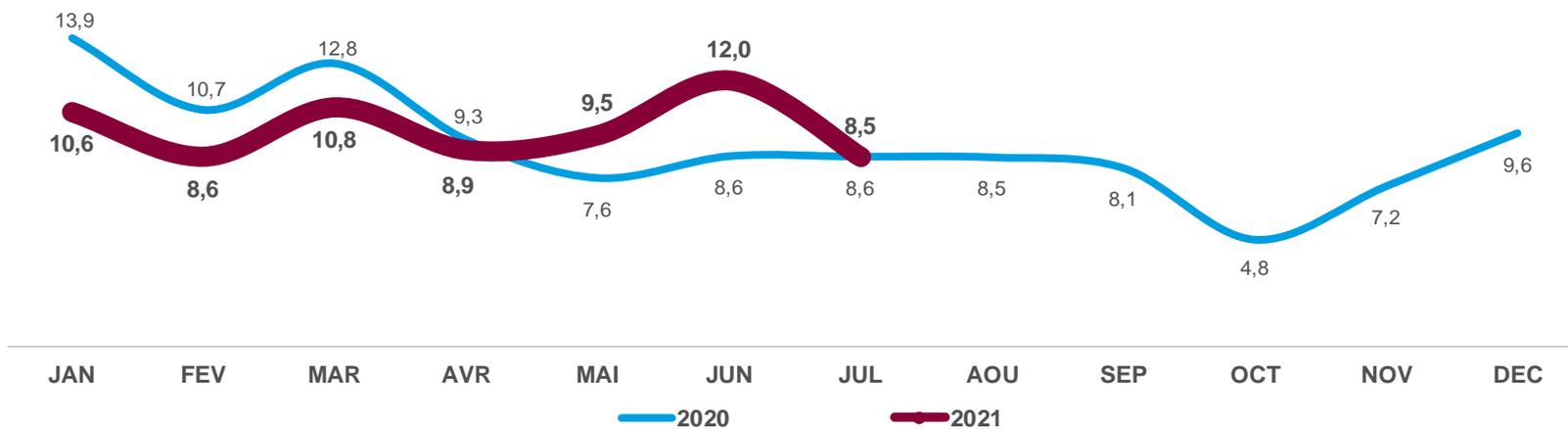
## Résultats cumulatifs



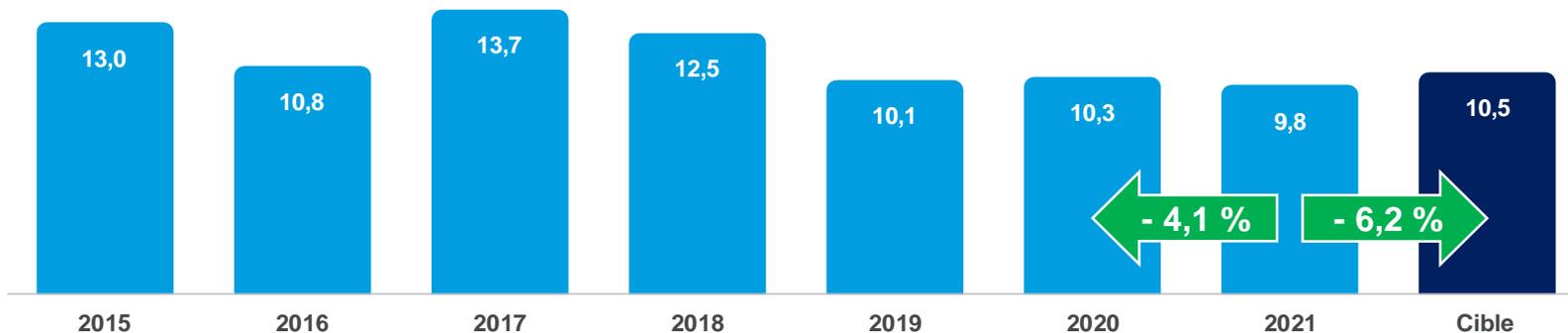
# Métro - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 juillet



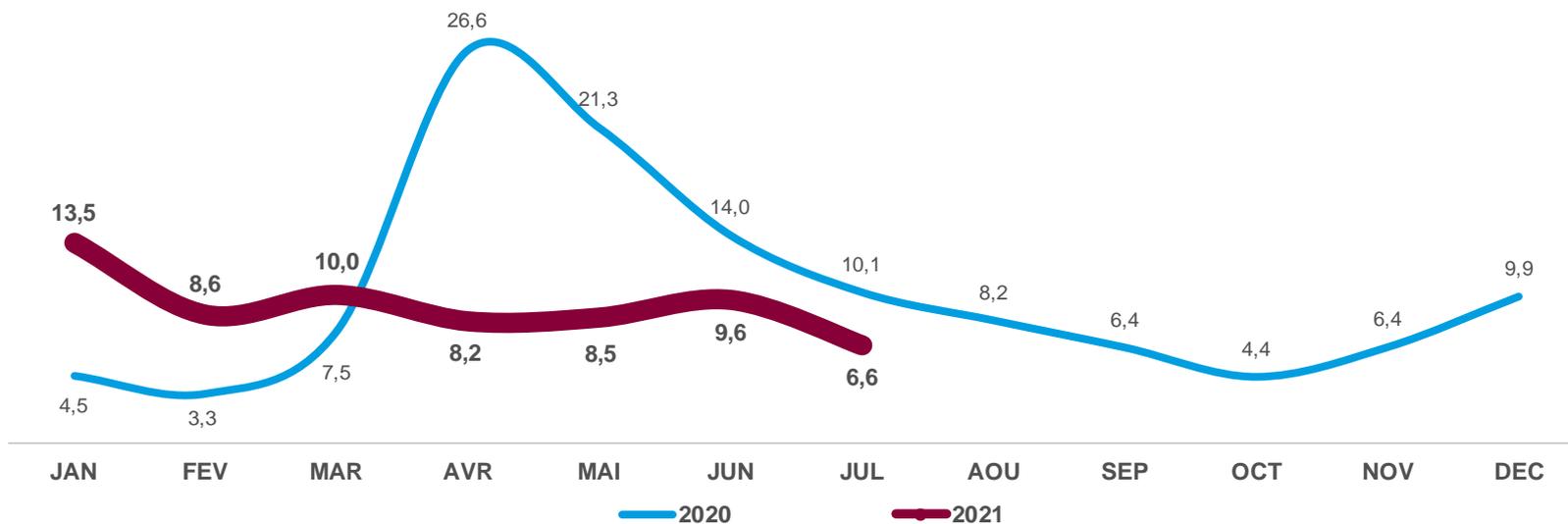
## Résultats cumulatifs



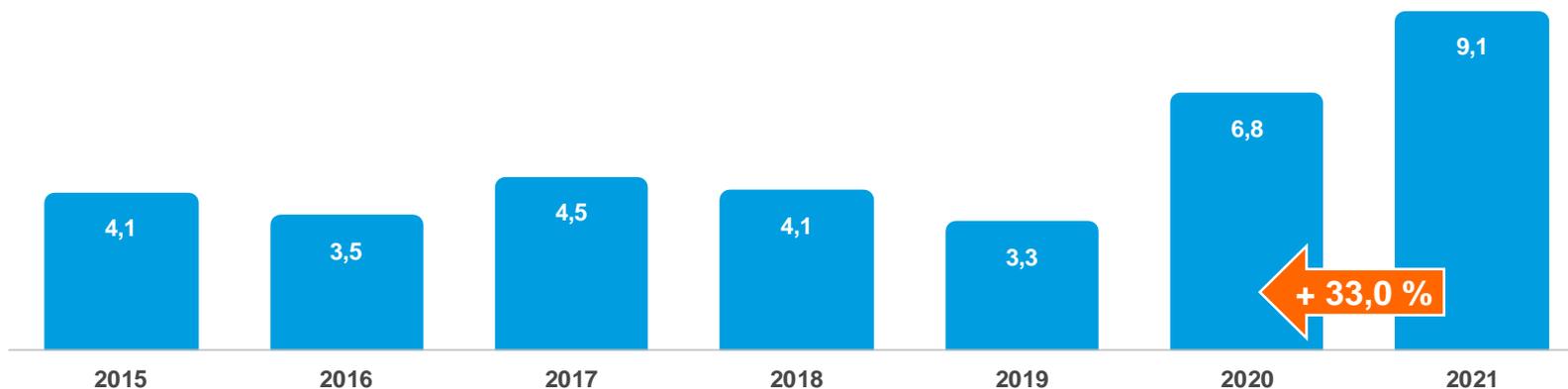
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 juillet



## Résultats cumulatifs



# Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 juillet

Mois courant

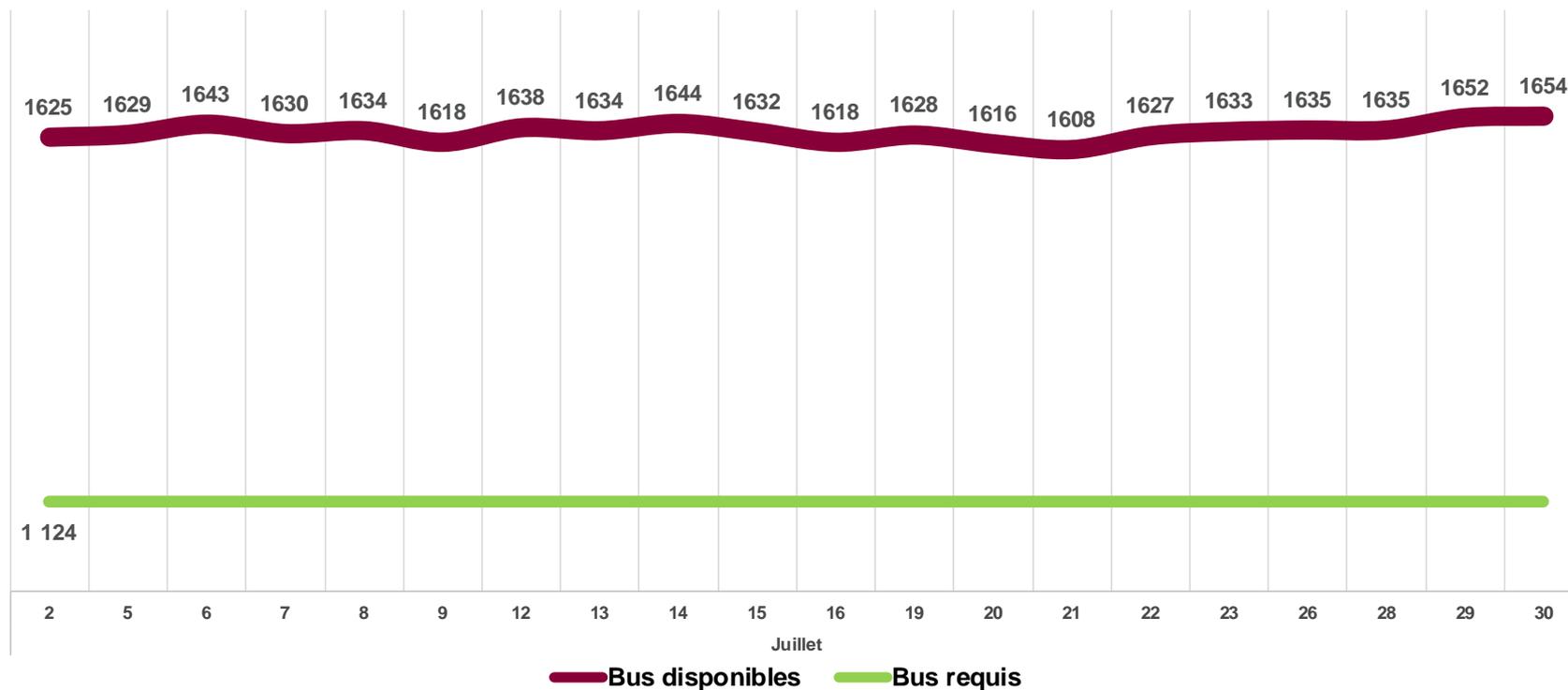
| Ligne         | Pointe AM<br>7h à 9h | Interpointe<br>9h à 16h | Pointe PM<br>16h à 18h | Soirée<br>18h à 22h30 |
|---------------|----------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------|
| <b>Verte</b>  | 98,5%<br>5 minutes   | 94,8%<br>5 minutes      | 98,9%<br>5 minutes     | 93,7%<br>5 minutes    |
| <b>Orange</b> | 98,9%<br>5 minutes   | 94,6%<br>5 minutes      | 98,9%<br>5 minutes     | 93,3%<br>5 minutes    |
| <b>Jaune</b>  | 98,4%<br>5 minutes   | 98,5%<br>10 minutes     | 99,5%<br>5 minutes     | 99,9%<br>10 minutes   |
| <b>Bleue</b>  | 90,7%<br>5 minutes   | 98,8%<br>7 minutes      | 98,0%<br>5 minutes     | 96,8%<br>5 minutes    |
| <b>Cible</b>  |                      | 90,0%                   |                        |                       |

# Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 juillet

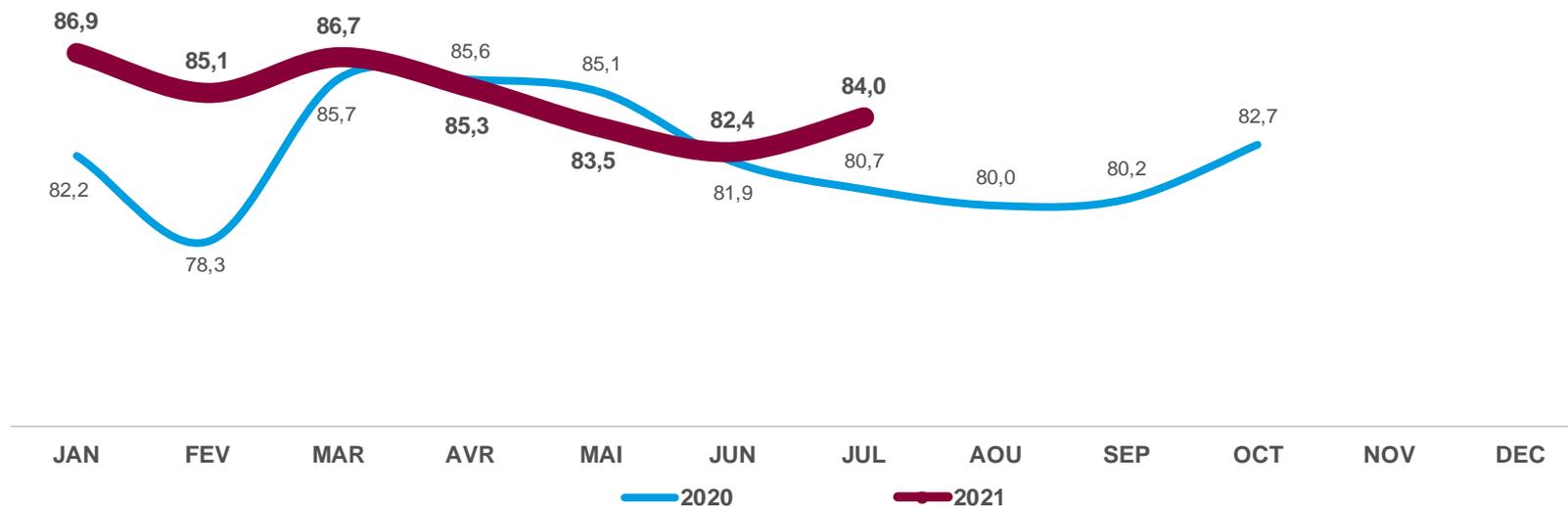
Pointe AM – jours ouvrables



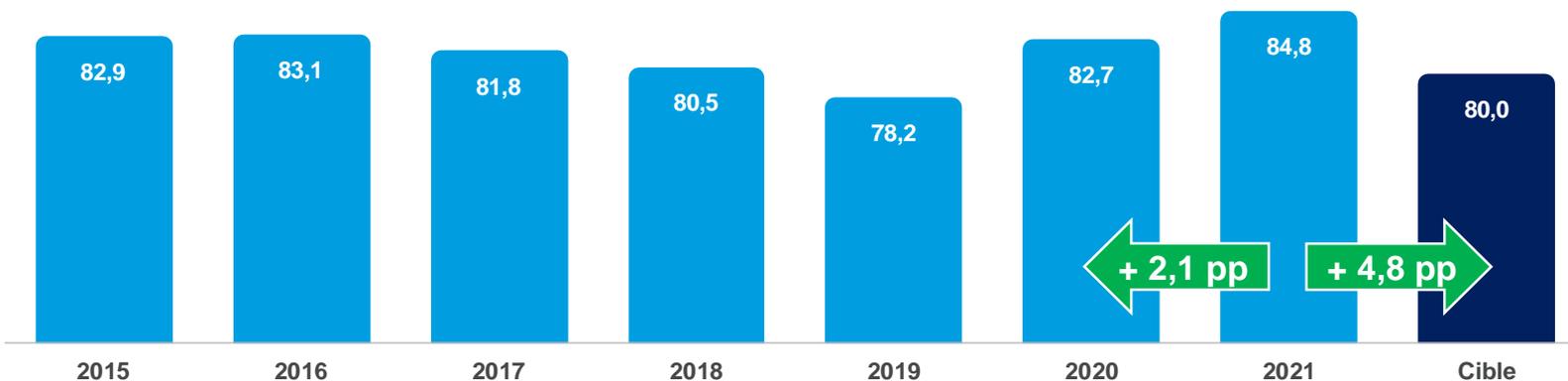
# Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 juillet



## Résultats cumulatifs

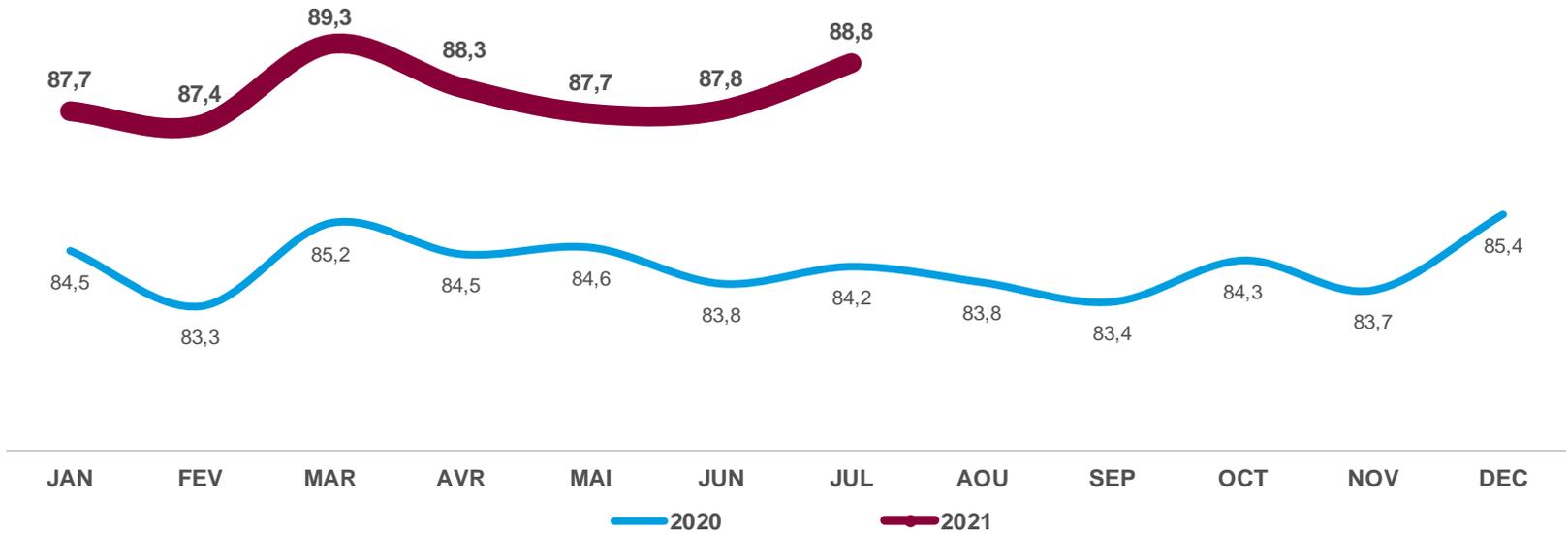


Note : Suite à l'attaque informatique, les données des mois de novembre et décembre 2020 ne pourront être récupérées.

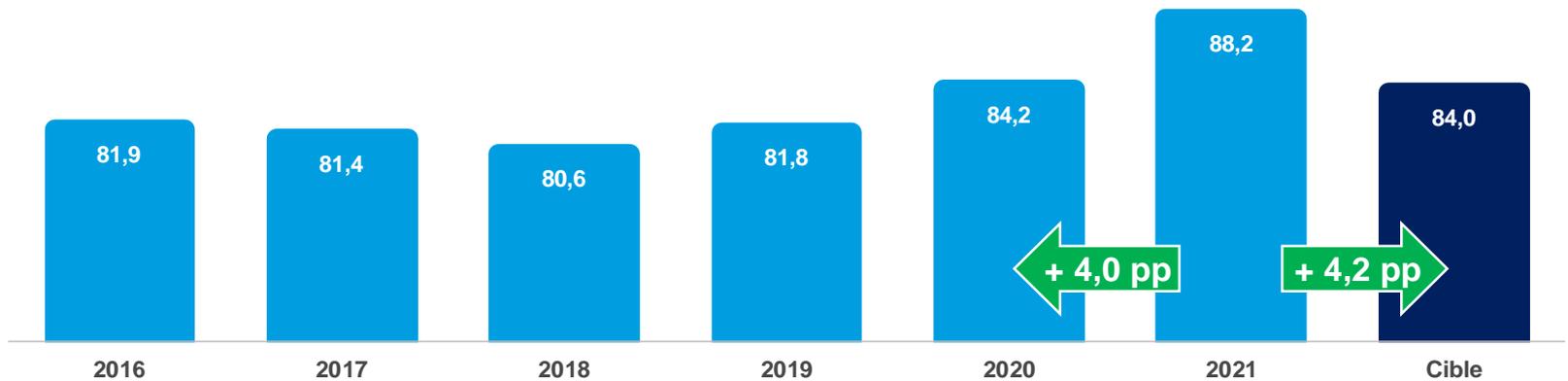
# TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 juillet



## Résultats cumulatifs

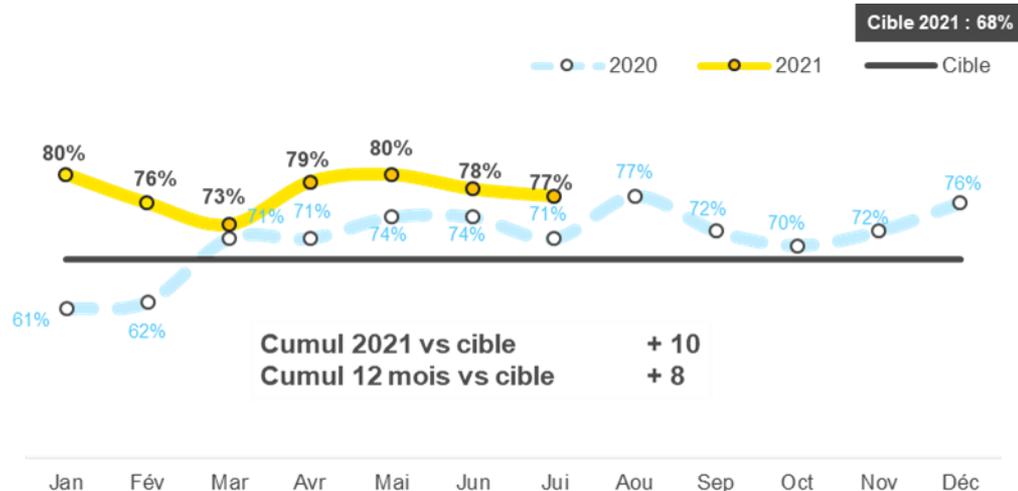
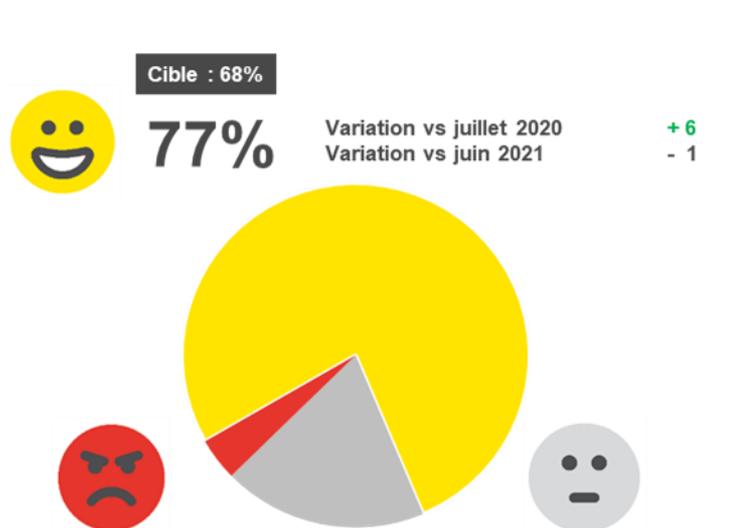


# STM - Expérience client globale

En %

Résultats au 31 juillet

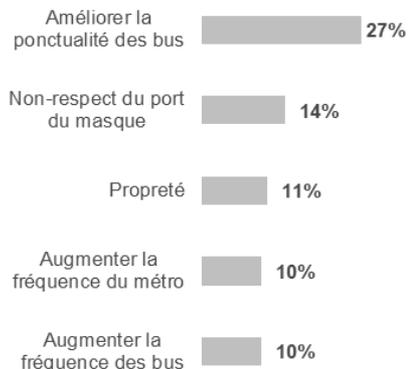
L'indicateur global d'expérience client est stable par rapport aux mois précédents et demeure largement au-dessus de la cible annuelle. Cette stabilité est corroborée par une stabilité des indicateurs globaux métro et bus (malgré quelques faibles variations) et des perceptions globales à l'égard de la STM.



## RAISONS EXPÉRIENCE NÉGATIVE (n=22)<sup>1</sup>



## SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION (n=94)



## PERCEPTIONS GLOBALES DE LA STM (8+/10) (n=544)

|   | vs juillet 2020 | vs juin 2021 |
|---|-----------------|--------------|
| Je suis fier d'utiliser la STM                      | + 5             | - 1          |
| La STM est représentée positivement dans les médias | + 1             | - 1          |
| La STM est transparente et digne de confiance       | + 3             | 0            |
| La STM se soucie de ses clients                     | - 2             | - 1          |
| La STM est bien gérée                               | + 1             | - 6          |
| Les gens de mon entourage parlent en bien de la STM | + 2             | + 1          |

Note 1: En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

# Bus - Expérience client

En %

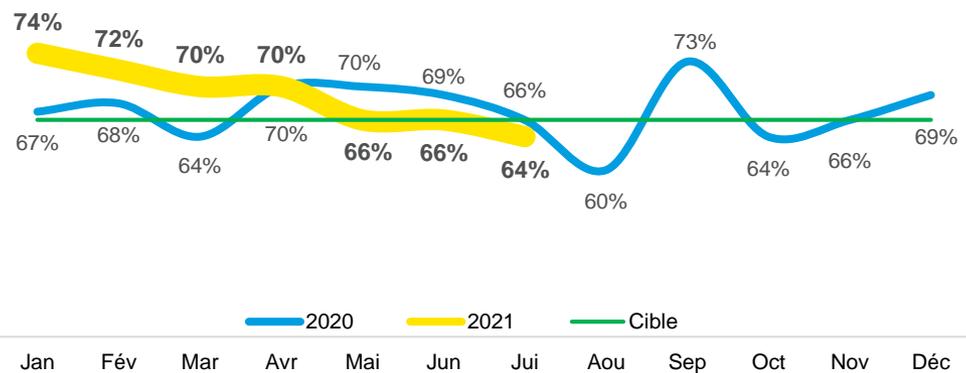
Résultats au 31 juillet

L'expérience client bus est stable par rapport à juin dernier, mais descend sous de la cible annuelle (une première fois cette année). La tendance décroissante observée depuis le début de l'année commence à s'accroître (-10 pp depuis janvier). La ponctualité, la fréquence et l'entassement semblent être les principaux irritants, surtout en fin de semaine. La réduction du service en fin de semaine générée par les horaires d'été, combinée au retour progressif des clients dans le réseau, peut expliquer cette tendance.

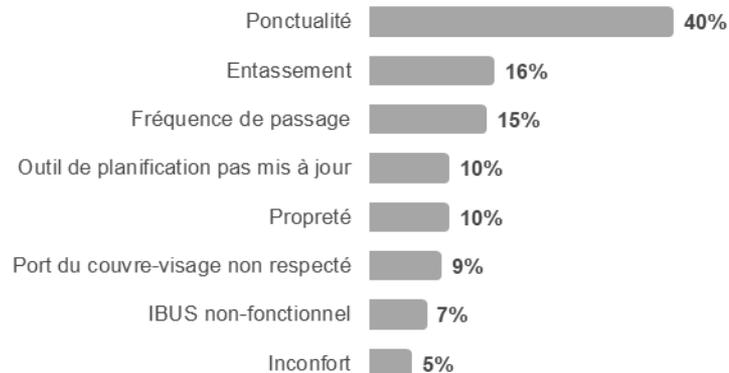
64 %

Cible : 66 %

Variation vs juillet 2020 -2 pp  
Variation vs juin 2021 -2 pp  
Cumul 2021 vs cible +3 pp  
Cumul 12 mois vs cible +2 pp



## Raisons d'insatisfaction (n=96)



# Méτρο - Expérience client

En %

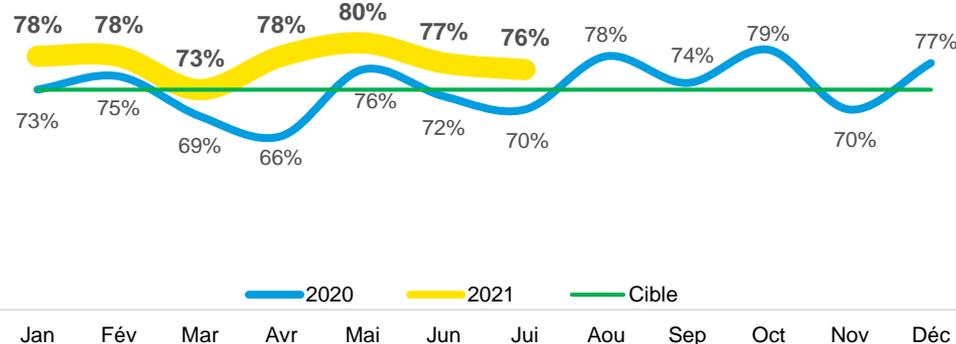
Résultats au 31 juillet

L'expérience client méτρο atteint un sommet historique (80 %). Même si le principal irritant des clients reste toujours les perturbations de service, la baisse marquée du nombre d'incidents méτρο survenus la fin de semaine explique la croissance de la satisfaction par rapport à la fiabilité de service en fin semaine. Cela semble aussi impacter la satisfaction par rapport à la fréquence de passage en fin semaine, car il n'y a eu aucun changement de l'offre de service.

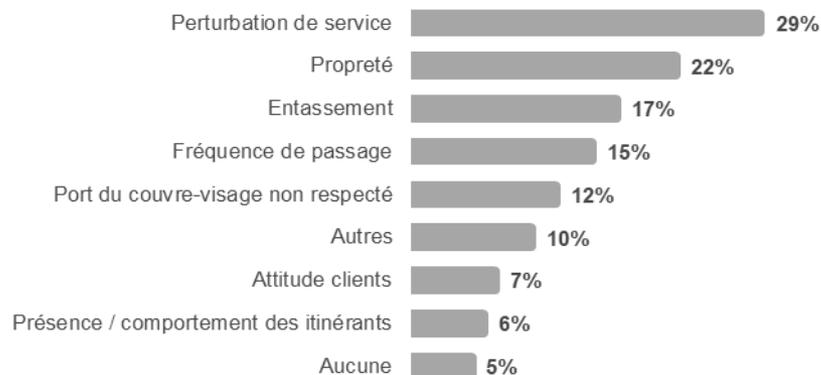
**76 %**

Cible : 73 %

Variation vs juillet 2020 + 6 pp  
Variation vs juin 2021 - 1 pp  
Cumul 2021 vs cible + 4 pp  
Cumul 12 mois vs cible + 4 pp



## Raisons d'insatisfaction (n=90)



# Transport adapté - Expérience client

En %

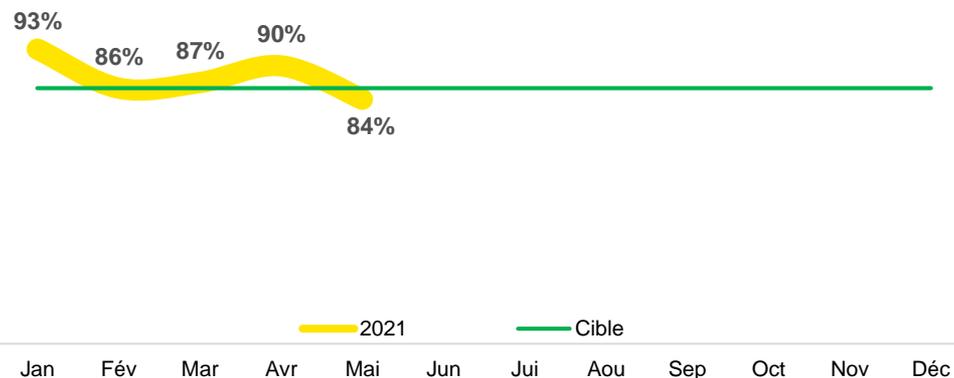
Résultats au 31 juillet

L'expérience client TA est, pour la première fois, sous la cible annuelle. Quoique la diminution par rapport au mois d'avril est non significative statistiquement, elle coïncide avec une hausse de 26 % des commentaires reçus au cours du mois. De plus, la propreté à l'intérieur du véhicule, la conduite du chauffeur et la pertinence de l'information fournie au centre d'appels sont en baisse.

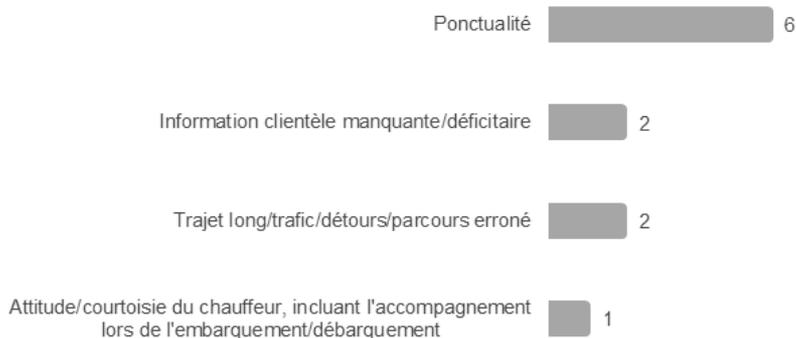
**87 %**

Cible : 86 %

Variation vs juin 2021 + 1 pp  
Cumul 2021 vs cible + 2 pp



## Raisons d'insatisfaction (n=11) <sup>1</sup>

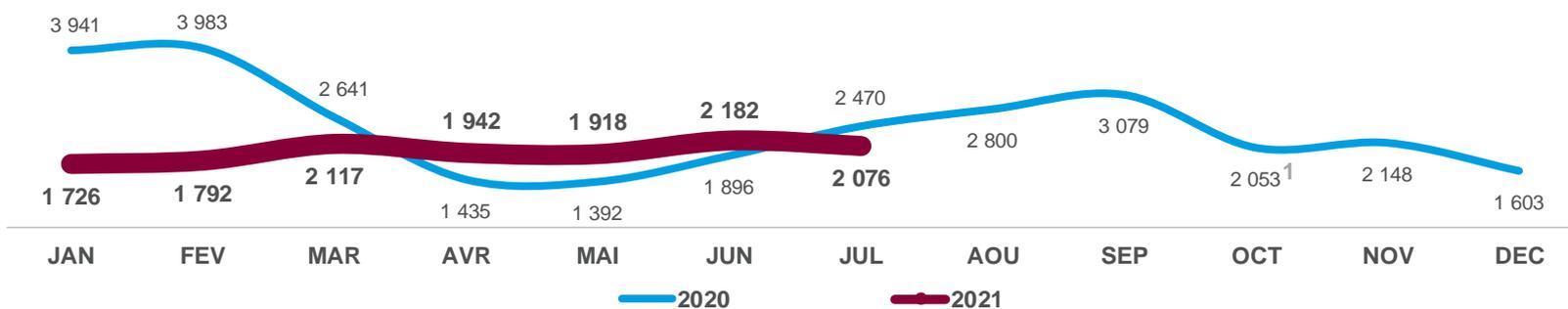


Note 1: En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

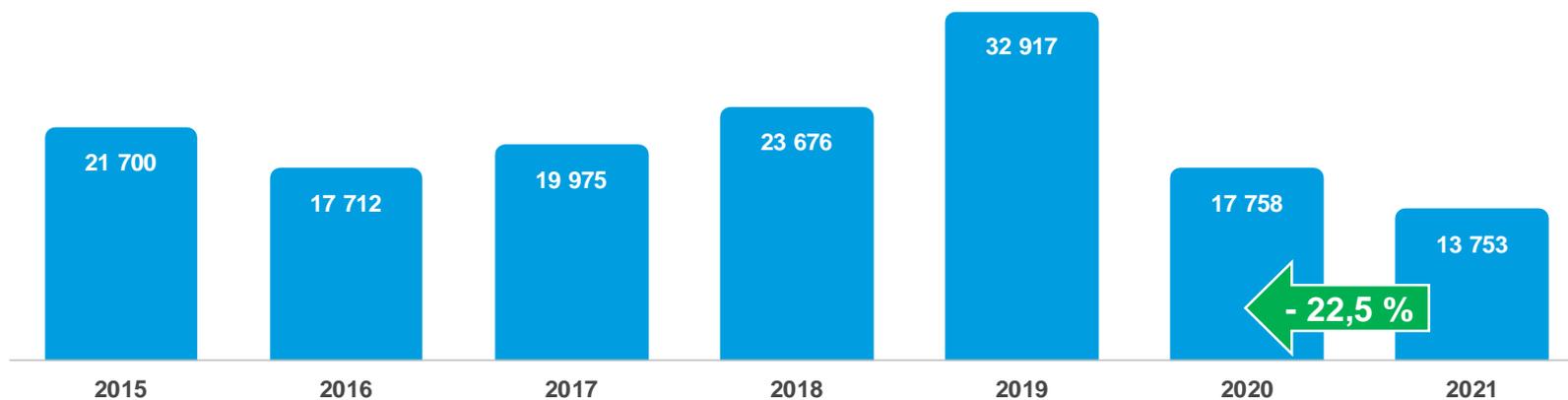
# STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 juillet



## Résultats cumulatifs

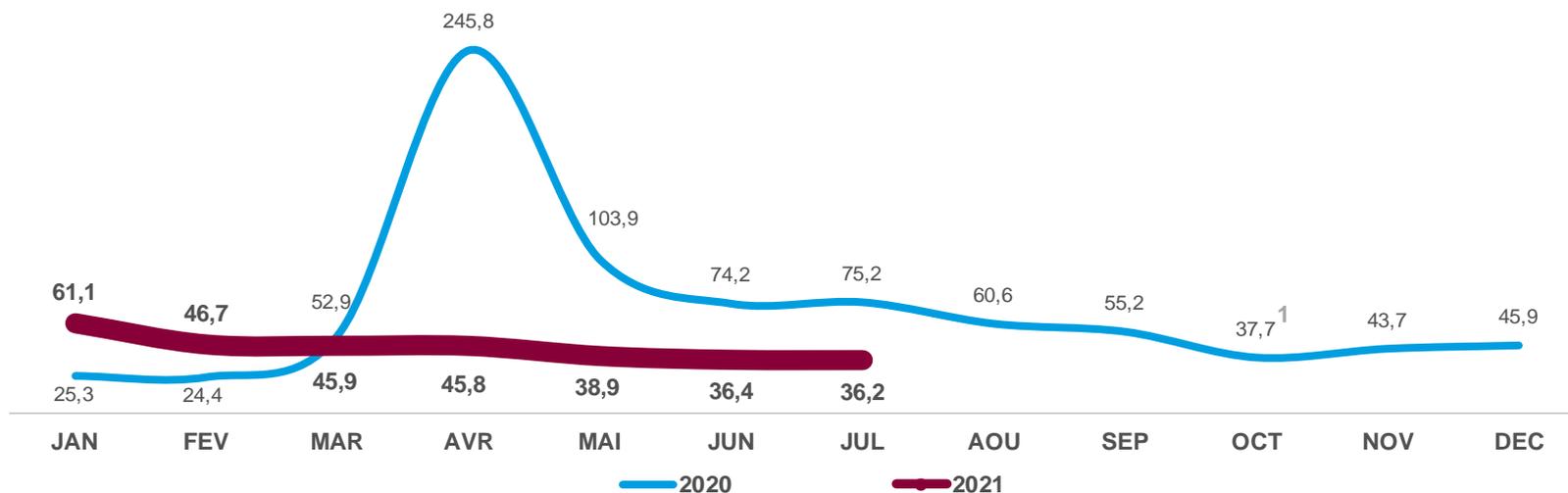


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

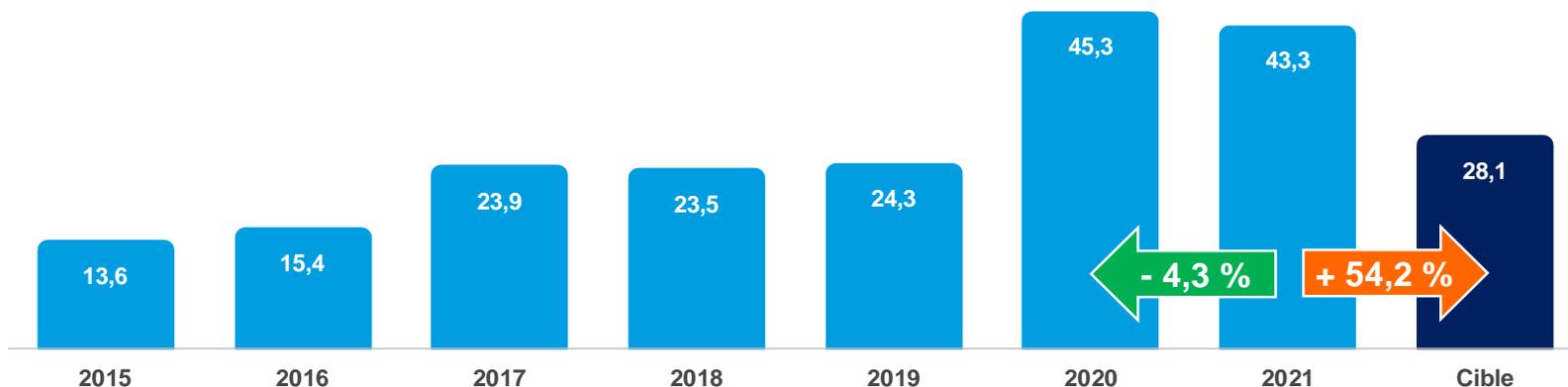
# Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 juillet



## Résultats cumulatifs

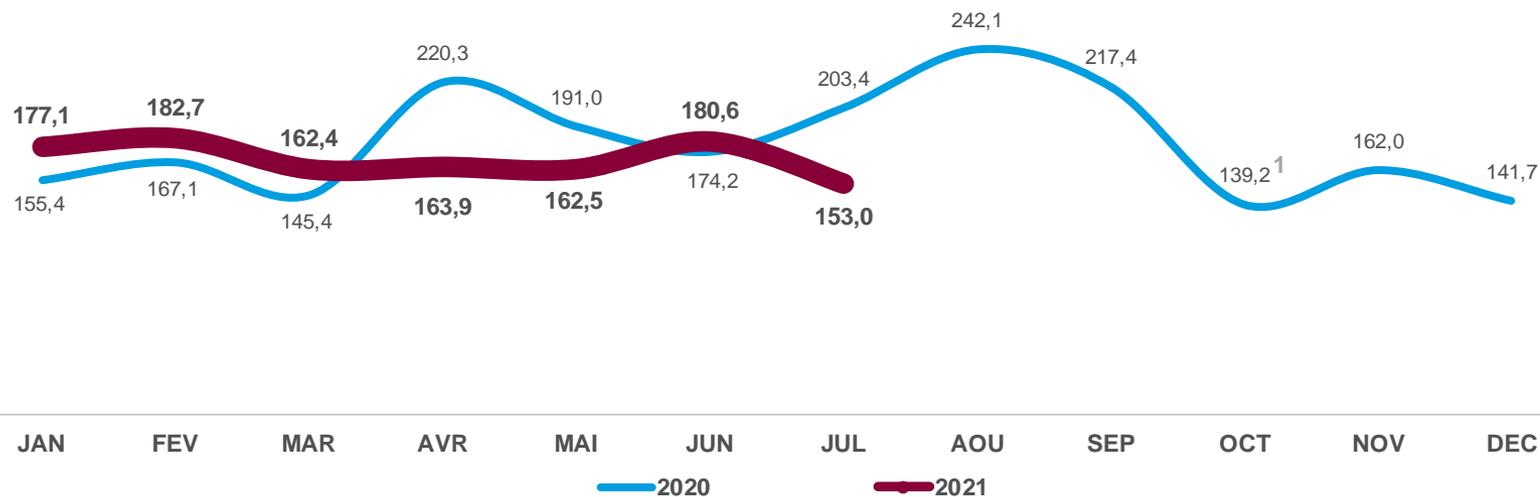


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

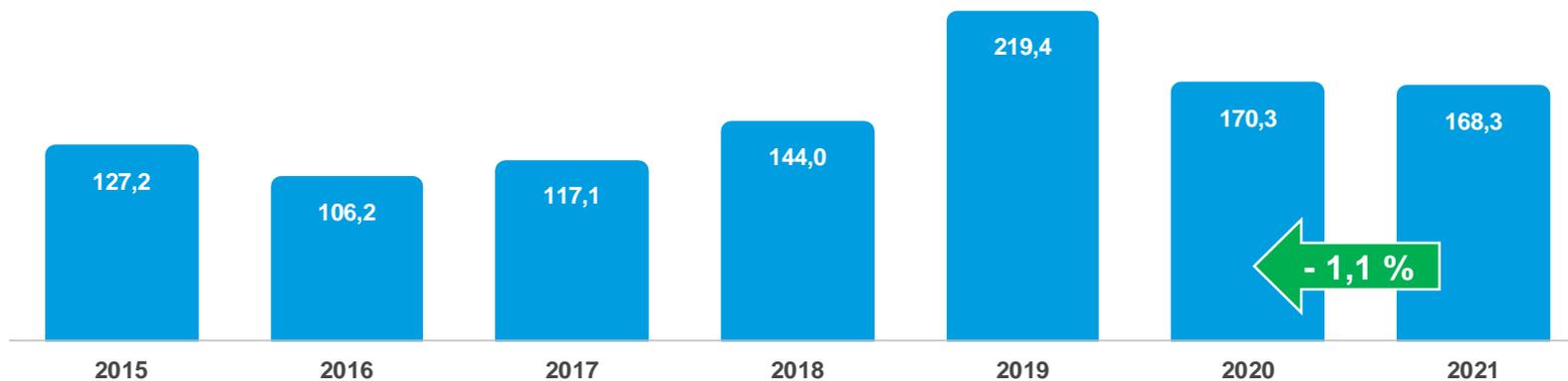
# Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 juillet



## Résultats cumulatifs

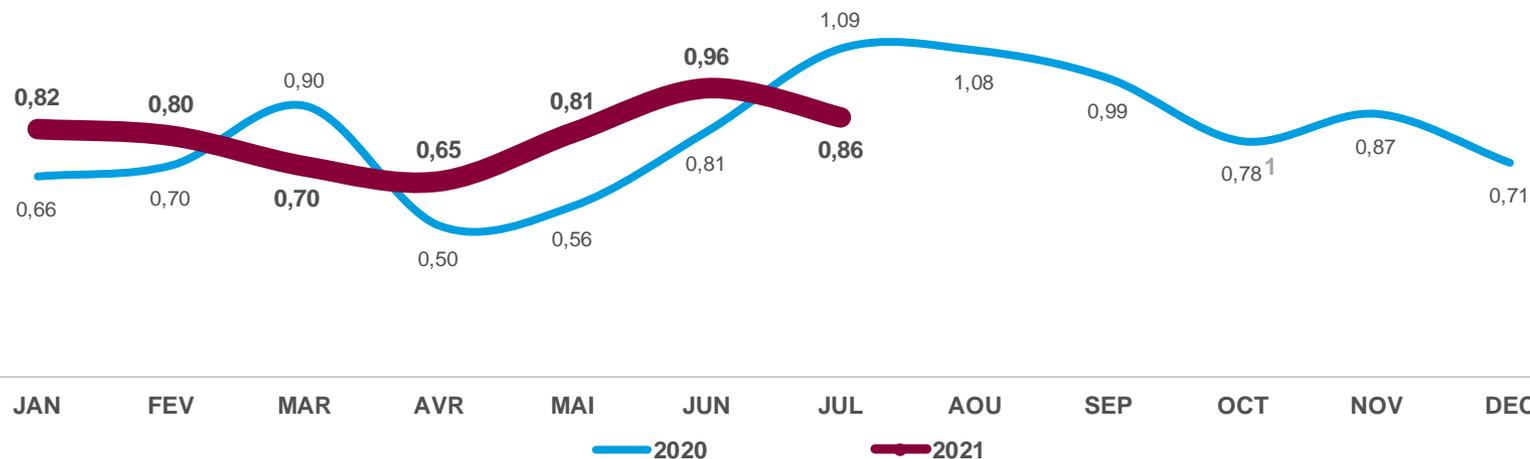


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

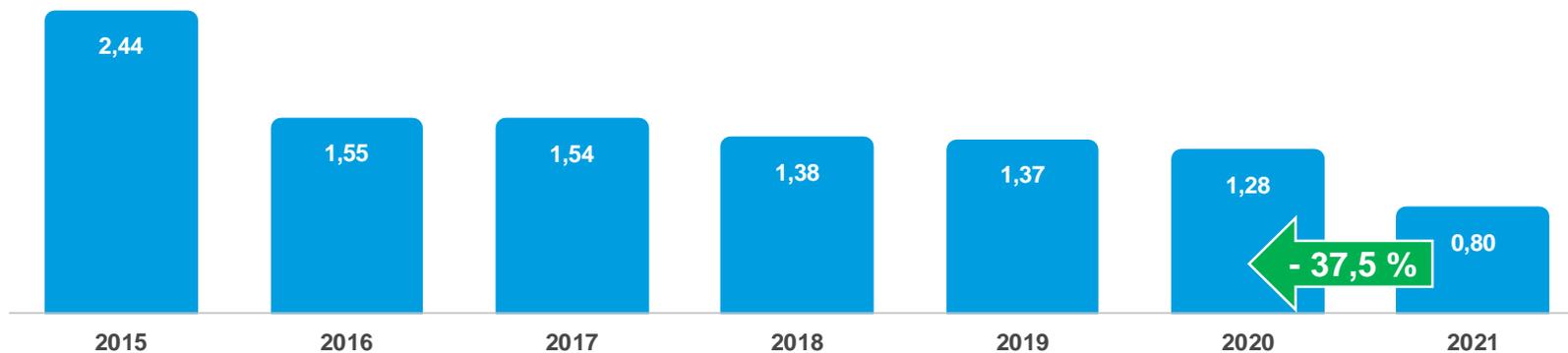
# TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 juillet



## Résultats cumulatifs

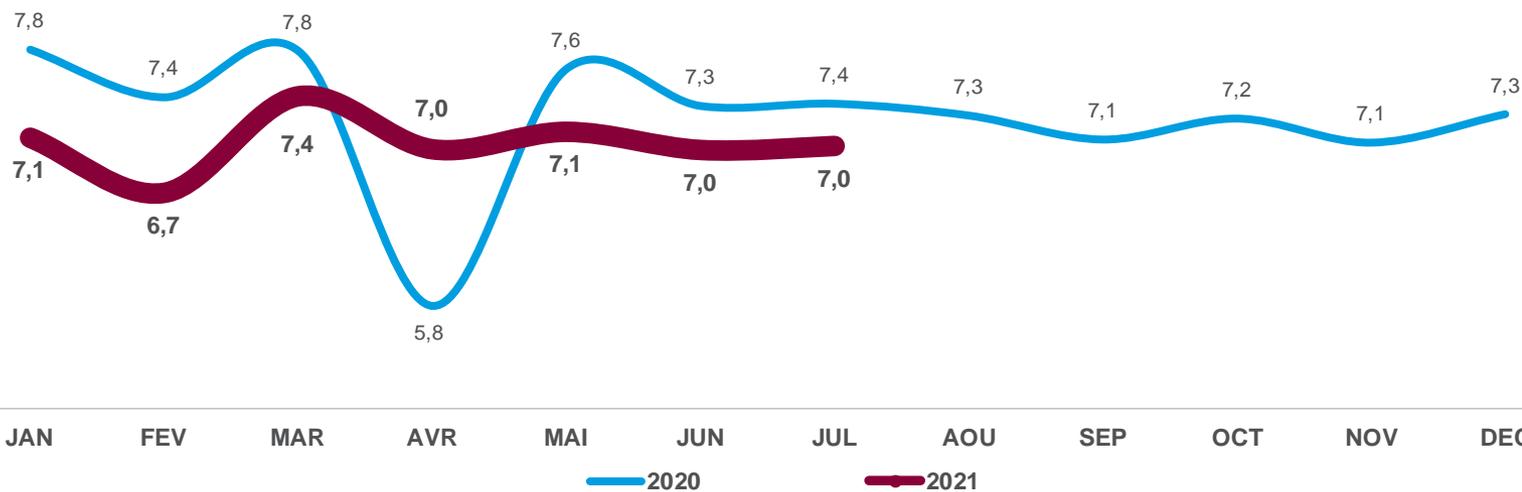


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

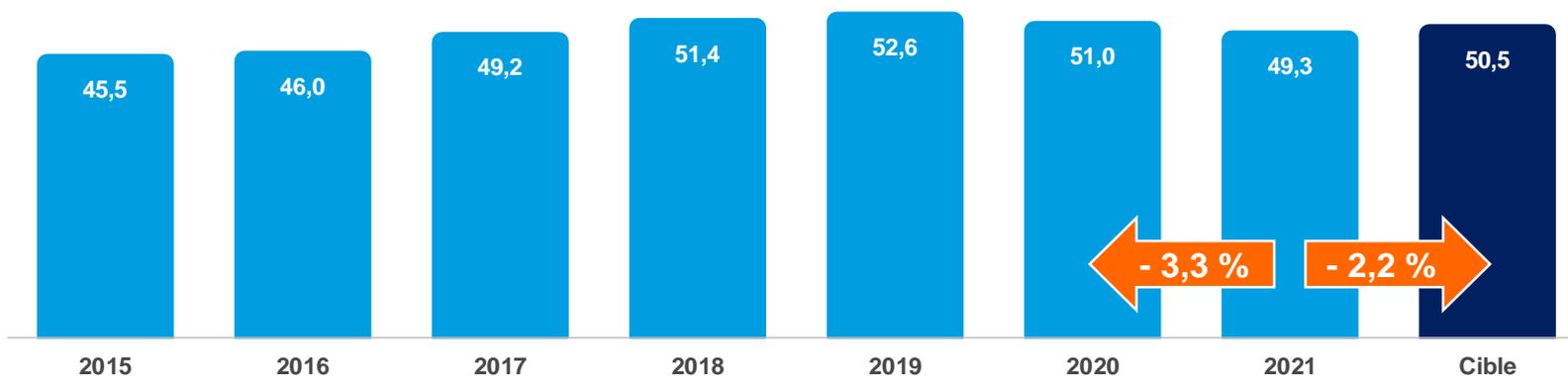
# Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 juillet



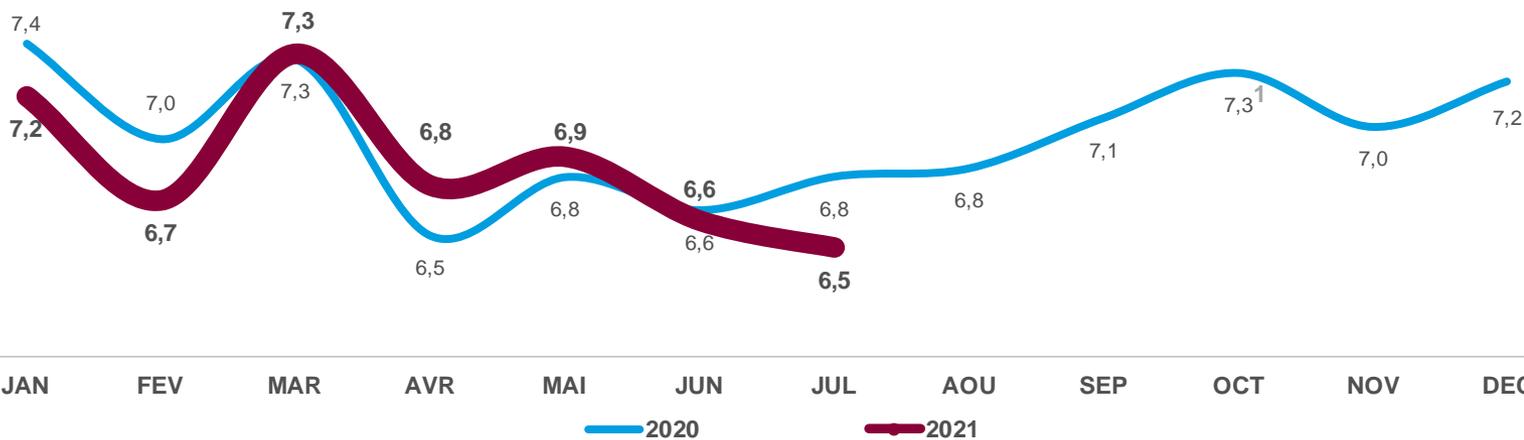
## Résultats cumulatifs



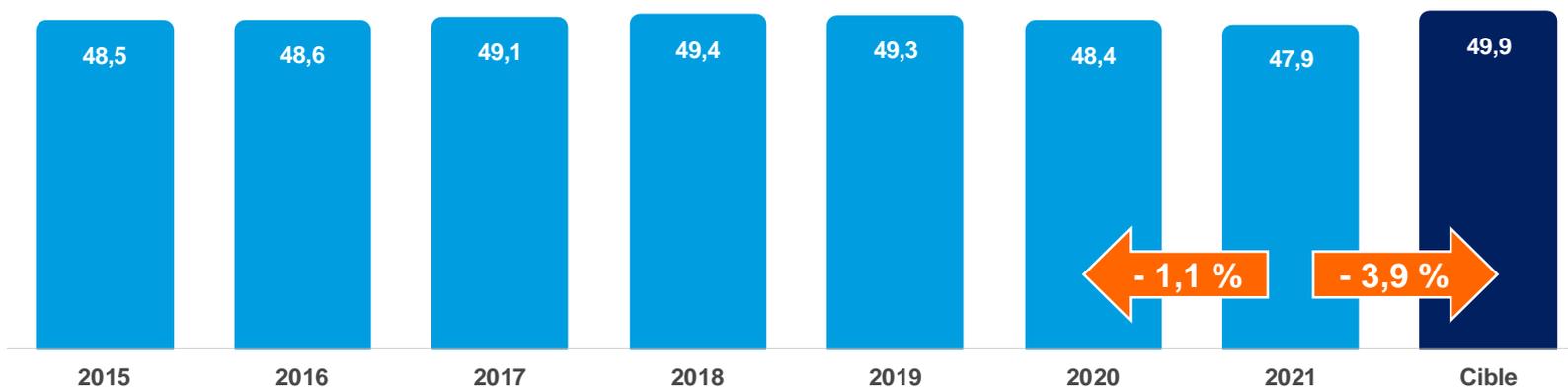
# Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 juillet



## Résultats cumulatifs

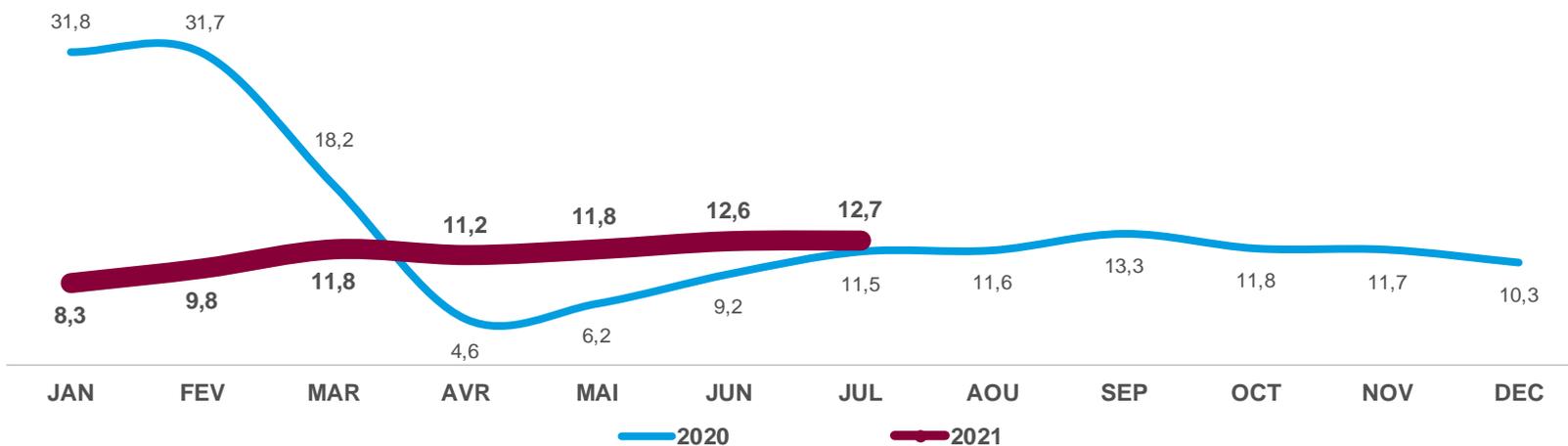


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les données du 18 au 27 octobre 2020 ont été remplacées par des journées équivalentes.

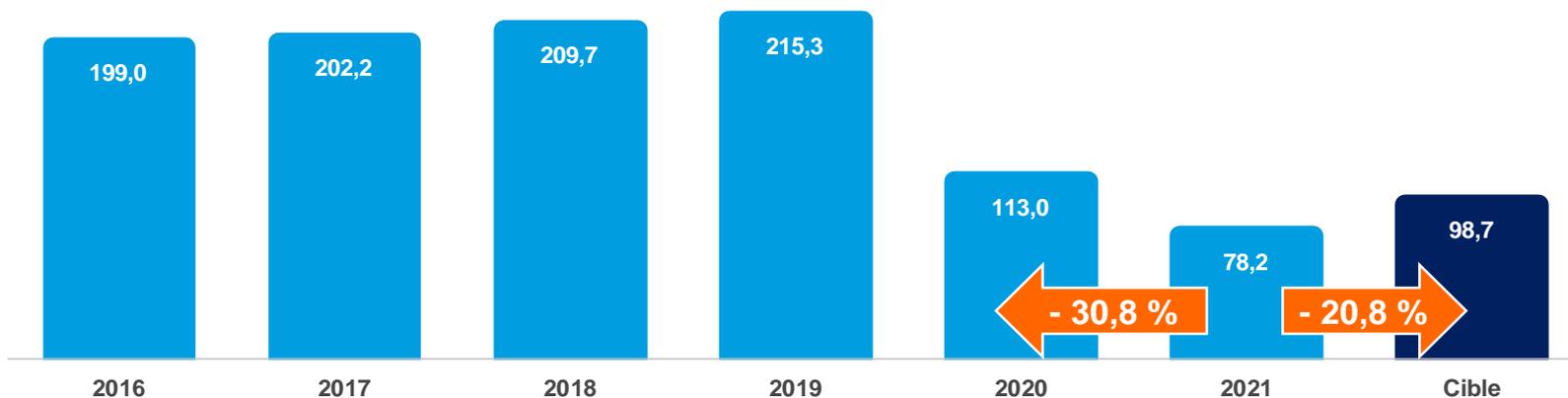
# Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 31 juillet



## Résultats cumulatifs

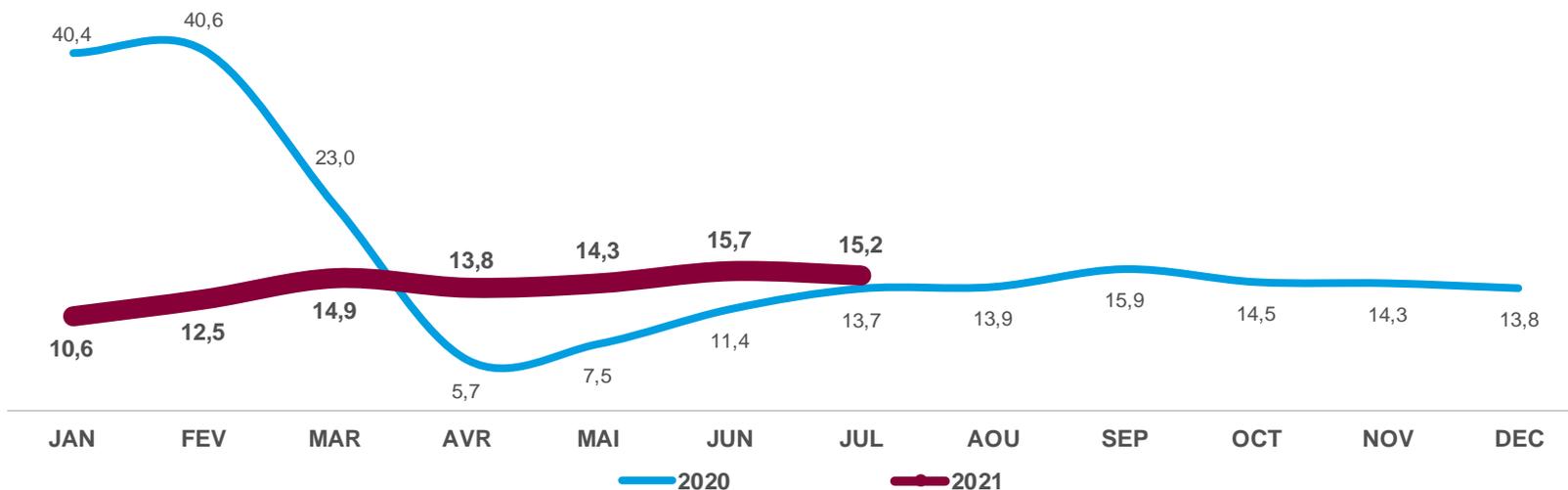


Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

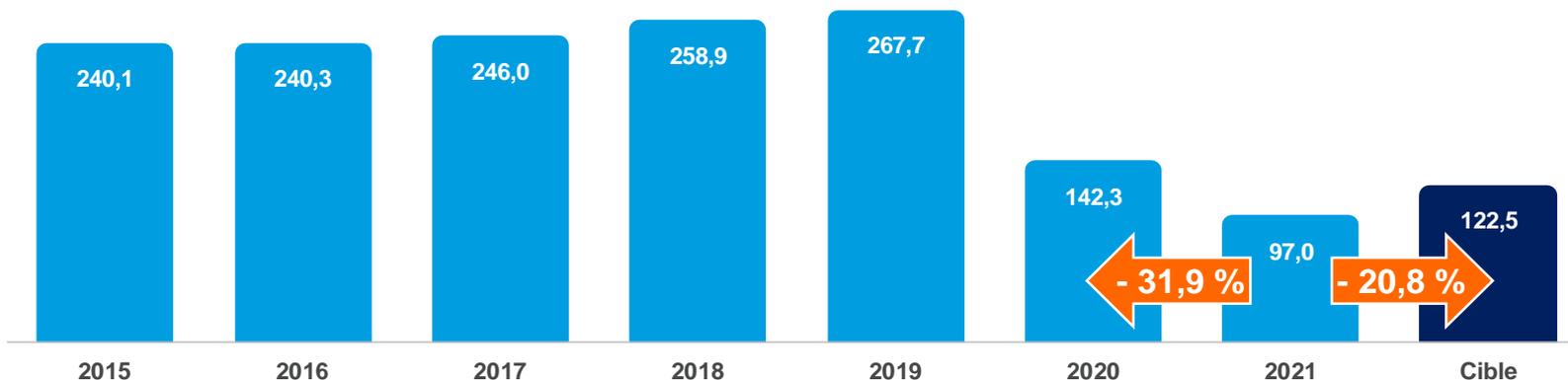
# Achalandage STM basé sur la vente de titres

En millions de déplacements

Résultats au 31 juillet



## Résultats cumulatifs

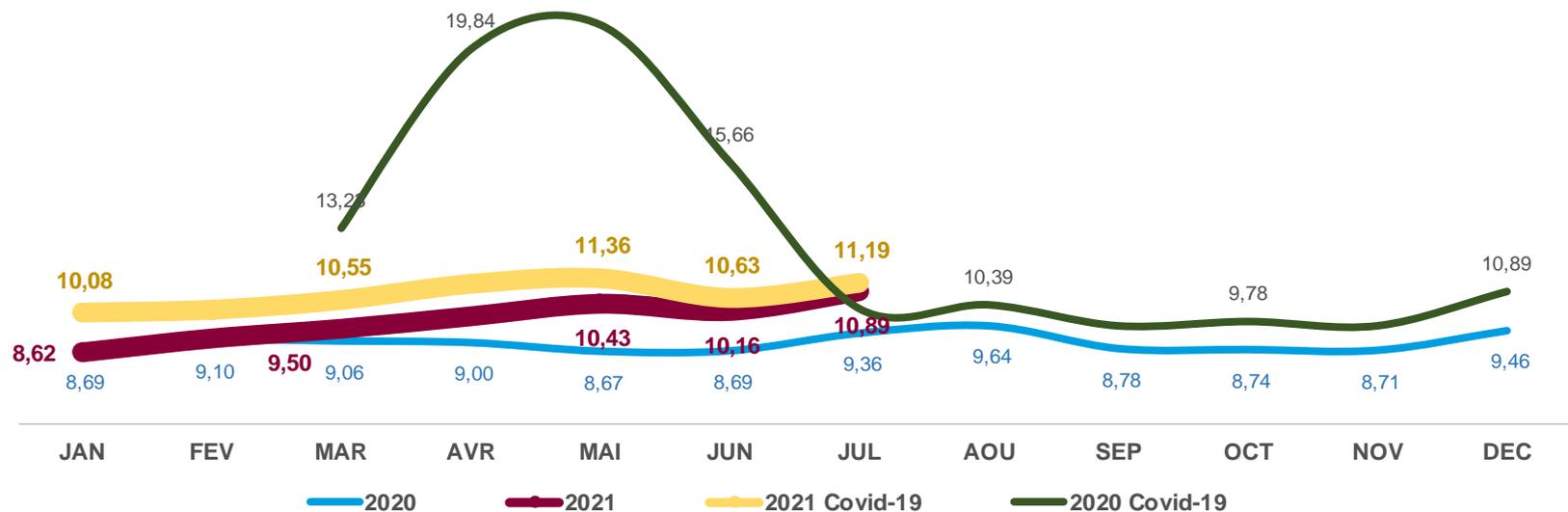


Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

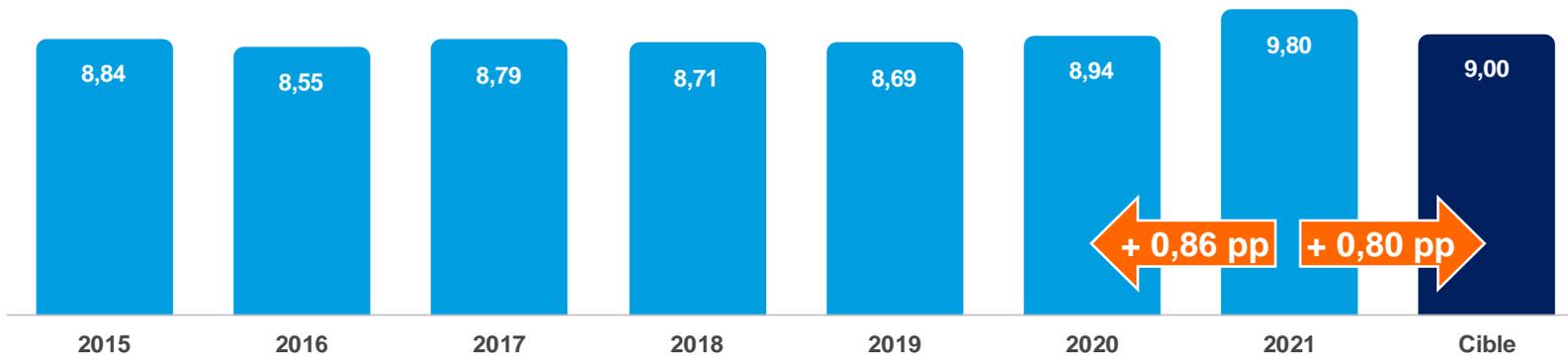
# Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 juillet



## Résultats cumulatifs



# Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 31 juillet

| <b>Cumulatif</b> | <b>Budget</b> | <b>Réel</b> | <b>Écart</b> |
|------------------|---------------|-------------|--------------|
| Revenus          | 888,8         | 843,8       | (45,0)       |
| Dépenses         | 888,8         | 843,8       | 45,0         |
| Excédent         | -             | -           | -            |

|                           | <b>PI</b> | <b>Réel</b> | <b>% Réel</b> |
|---------------------------|-----------|-------------|---------------|
| Dépenses d'investissement | 881,4     | 680,8       | 77,2 %        |