

# Principaux indicateurs et résultats au 31 mai 2021



Présentation au CA  
7 juillet 2021



# Sommaire exécutif

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 mai 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       | 100,0  |
|                               |   | Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km) | %     | 99,67 | 99,40      | 99,50  |
|                               |   | TA – Déplacements (en millions)              | Nb    | 0,631 | 1,225      | 1,043  |
|                               | Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible | Méto – Incidents (toutes causes)             | Nb    | 1 492 | -          | 1 885  |
|                               |   | Méto – Incidents + 5 minutes                 | Nb    | 342   | -          | 398    |
|                               |   | Méto – Incidents + 5 min. / M km             | Nb    | 9,7   | 10,5       | 10,9   |
|                               |   | Bus – Ponctualité                            | %     | 85,4  | 80,0       | 83,2   |
|                               |   | TA – Ponctualité                             | %     | 86,6  | 84,0       | 84,3   |
|                               |   | STM – Plaintes                               | Nb    | 9 486 | -          | 13 392 |
|                               |   | Méto – Plaintes par million d'entrants       | Nb    | 60,4  | 28,1       | 42,2   |
|                               |   | Bus – Plaintes par million de déplacements   | Nb    | 169,0 | -          | 164,8  |
|                               |   | TA – Plaintes par millier de déplacements    | Nb    | 0,75  | -          | 1,56   |

# Sommaire exécutif (suite)

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 mai 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                  | au 30 avril <sup>1</sup> %  | 79,4  | 83,0       | 80,9  |
|                               |   | Méto – Offre de service (en millions)            | Km                          | 35,3  | 35,4       | 36,4  |
|                               | Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée             | Bus – Offre de service (en millions)             | Km                          | 34,8  | 36,7       | 35,0  |
|                               |   | Achalandage STM (déplacements)                   |                             |       |            |       |
|                               |   | Basé sur la validation (en millions)             | Nb                          | 52,9  | 69,9       | 92,4  |
|                               |   | Basé sur la vente de titres (en millions)        | Nb                          | 66,0  | 87,4       | 117,2 |
| Maîtriser les finances        | Améliorer l'efficience des processus et la productivité             | Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19) | %                           | 9,53  | 9,00       | 8,91  |
|                               |   | Excédent (en millions)                           | au 30 avril <sup>1</sup> \$ | 0,0   | 0,0        | 0,0   |
|                               |   | TA – Coût complet par déplacements               | au 30 avril <sup>1</sup> \$ | 43,17 | 29,43      | 27,57 |

Note 1 : Exceptionnellement, la fermeture du mois de mai a été reportée suite à l'implantation de SAP-PS. Par conséquent, les données financières habituelles n'étaient pas disponibles au moment de la préparation de ce rapport.

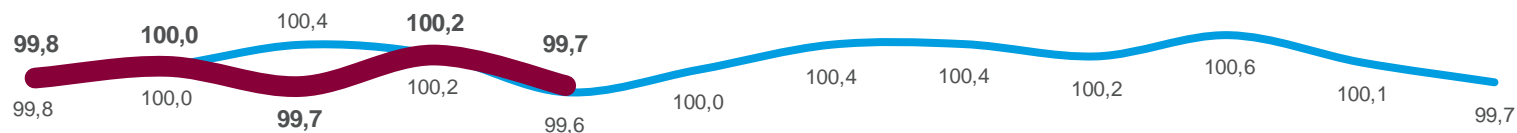


# Principaux indicateurs STM

# Métro - Taux de livraison planifié (km)

En %

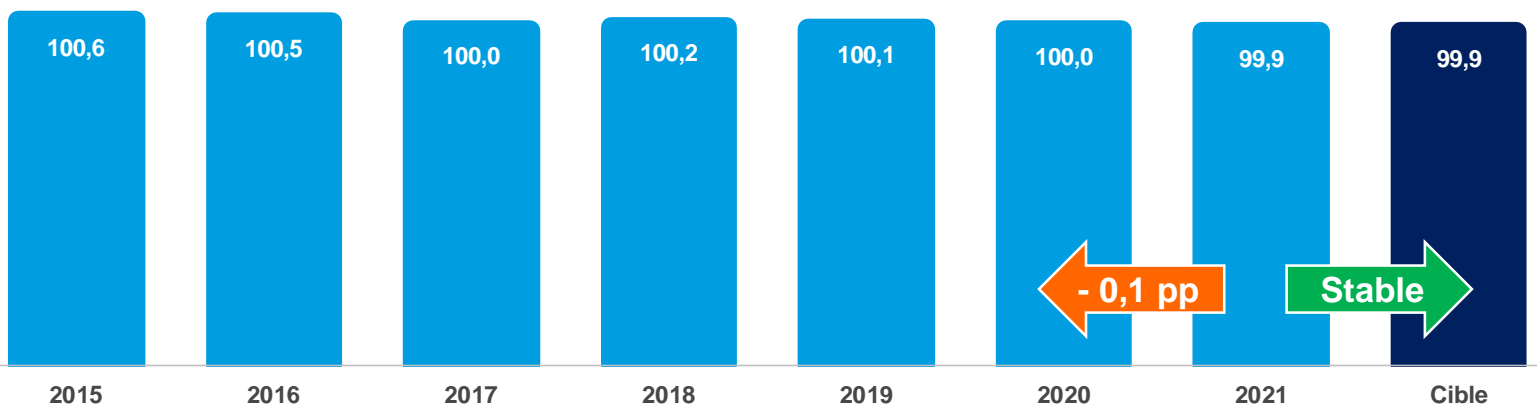
Résultats au 31 mai



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

— 2020    — 2021

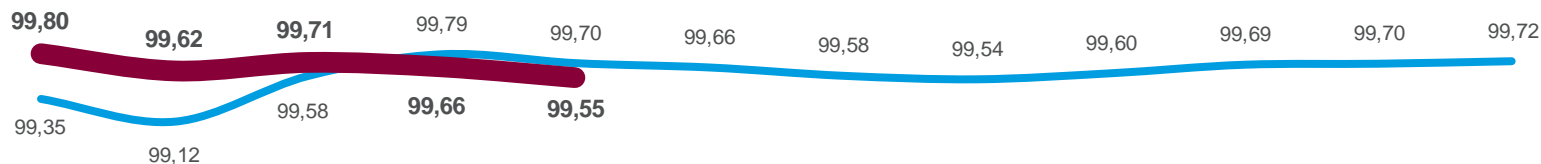
## Résultats cumulatifs



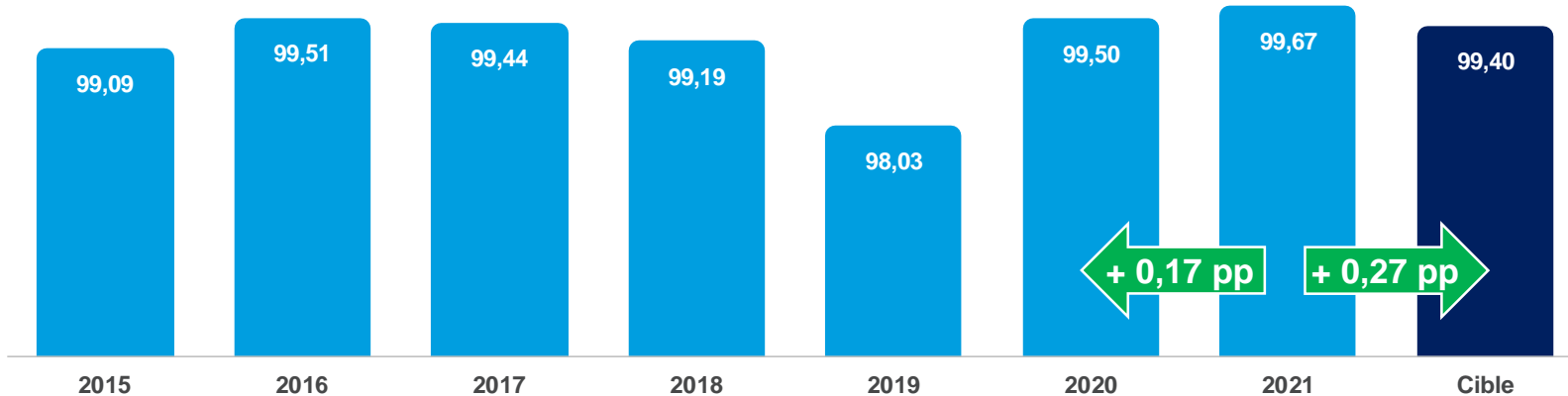
# Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 31 mai



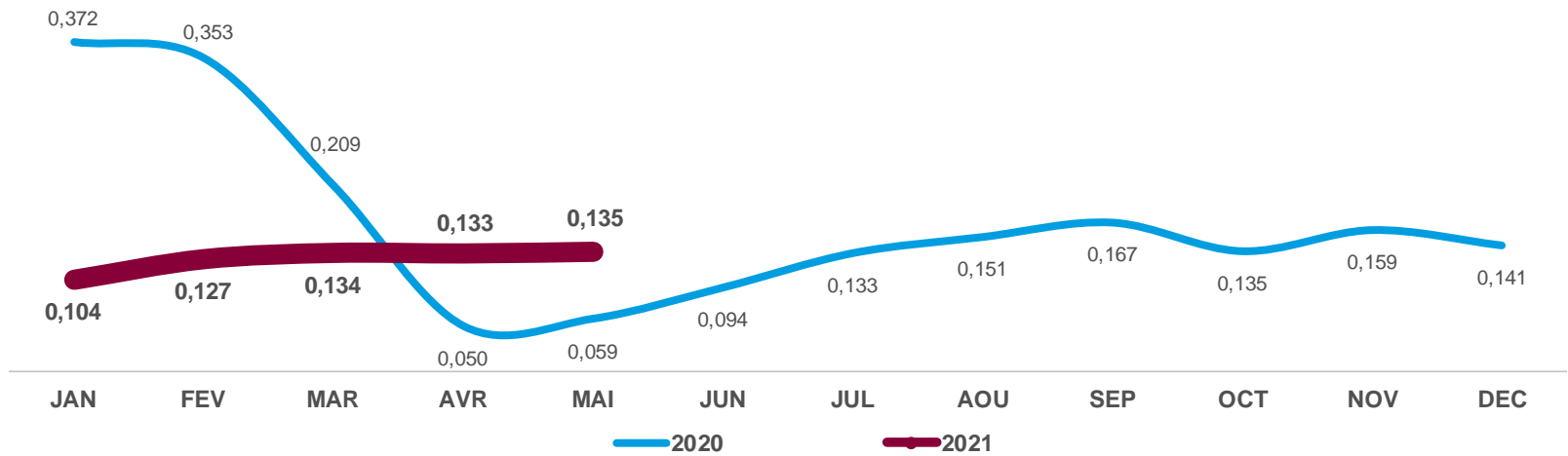
## Résultats cumulatifs



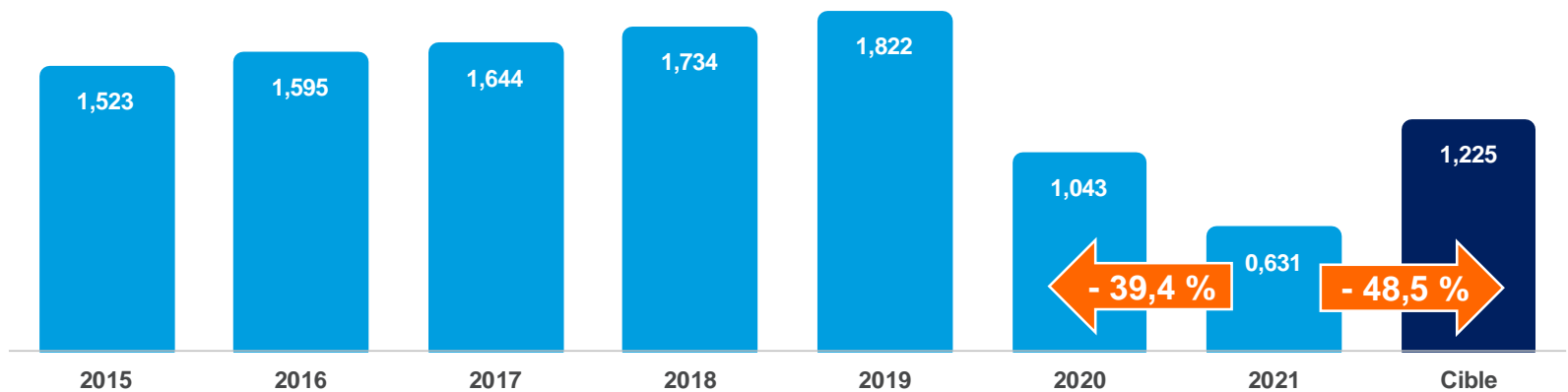
# TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 mai



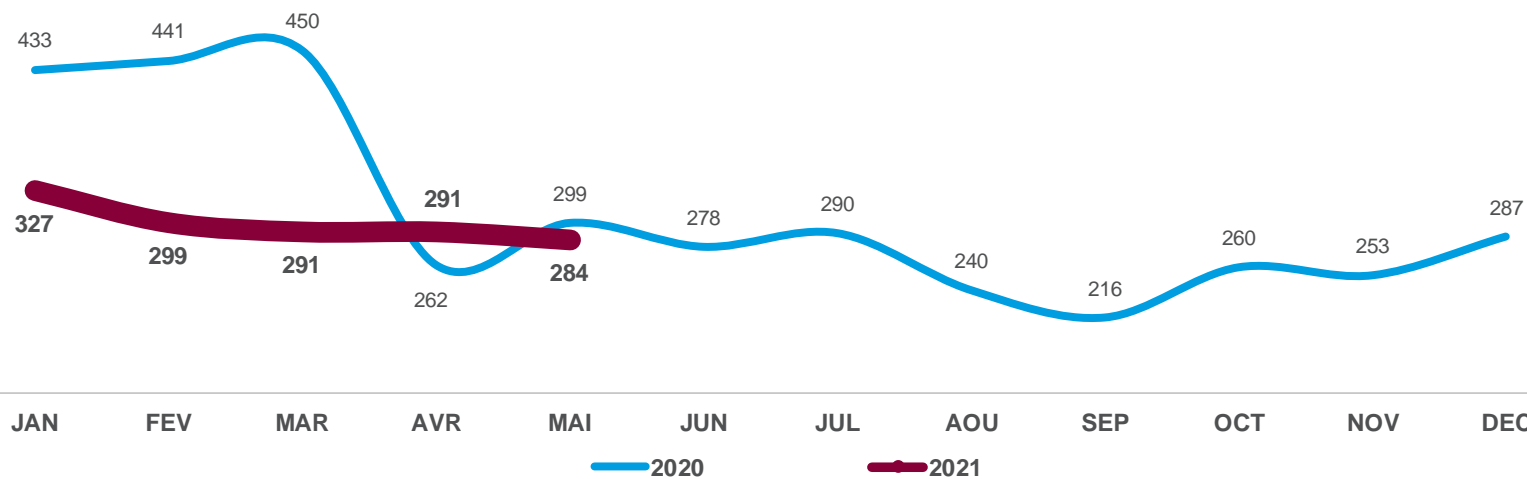
## Résultats cumulatifs



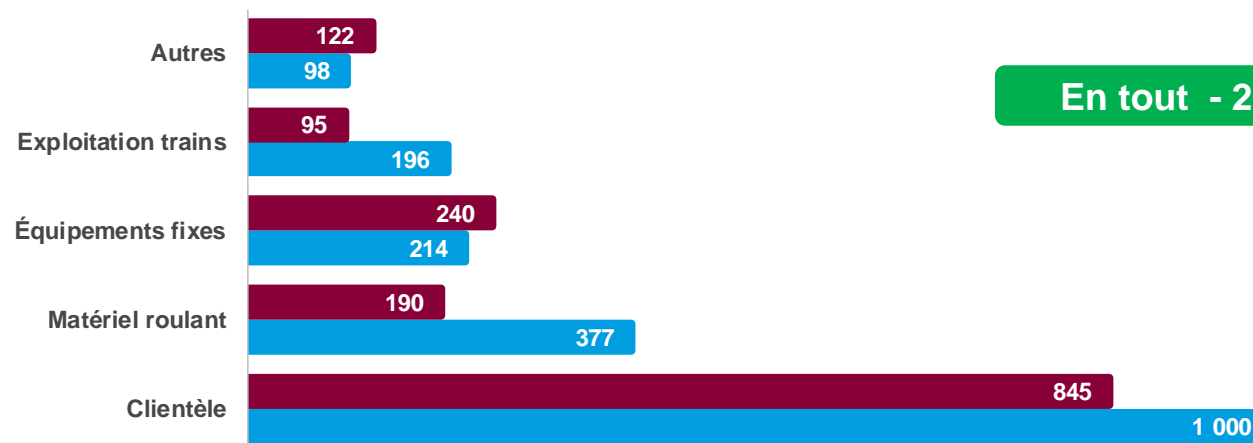
# Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 mai



## Résultats cumulatifs

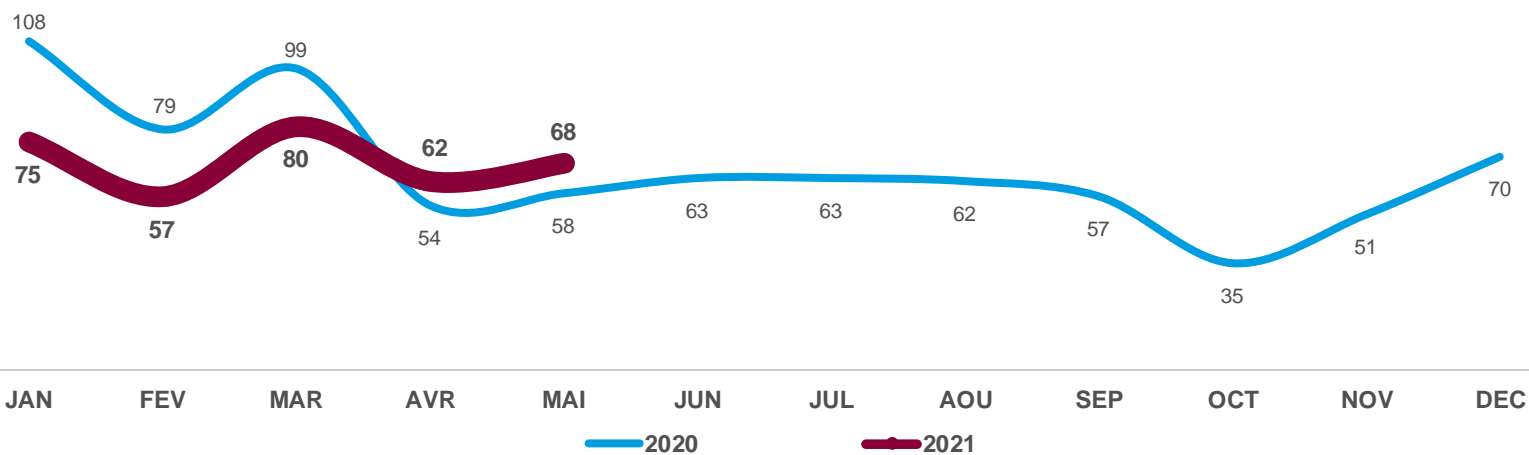




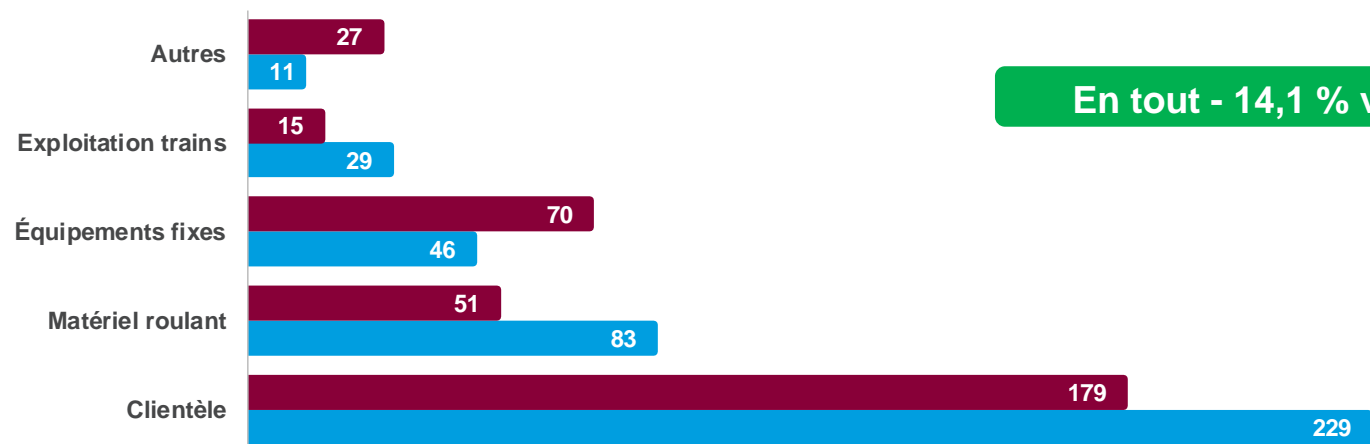
# Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 31 mai



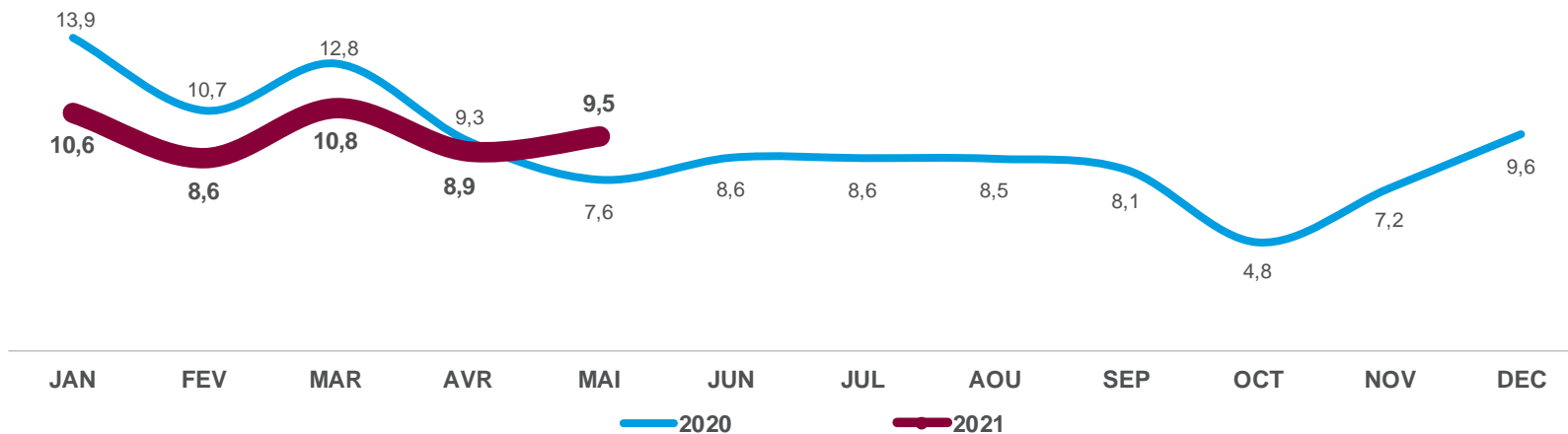
## Résultats cumulatifs



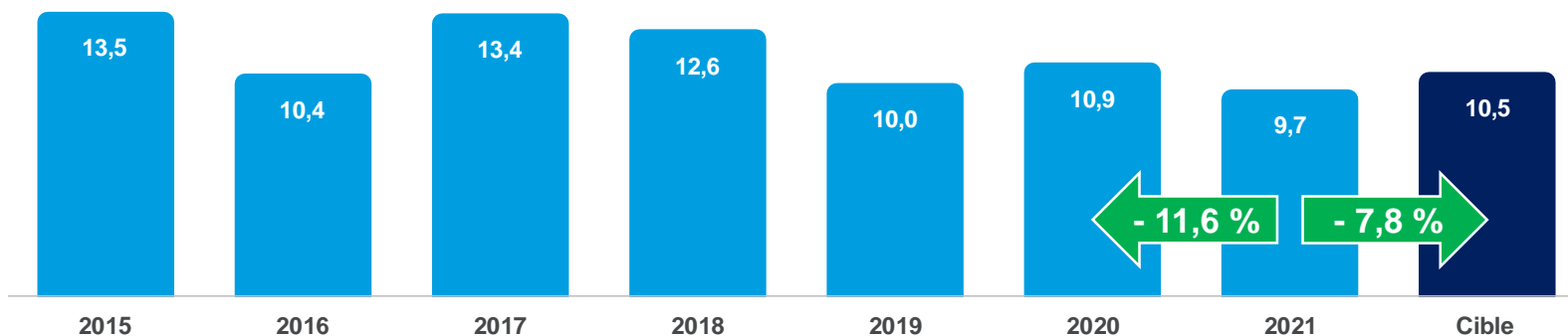
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 mai



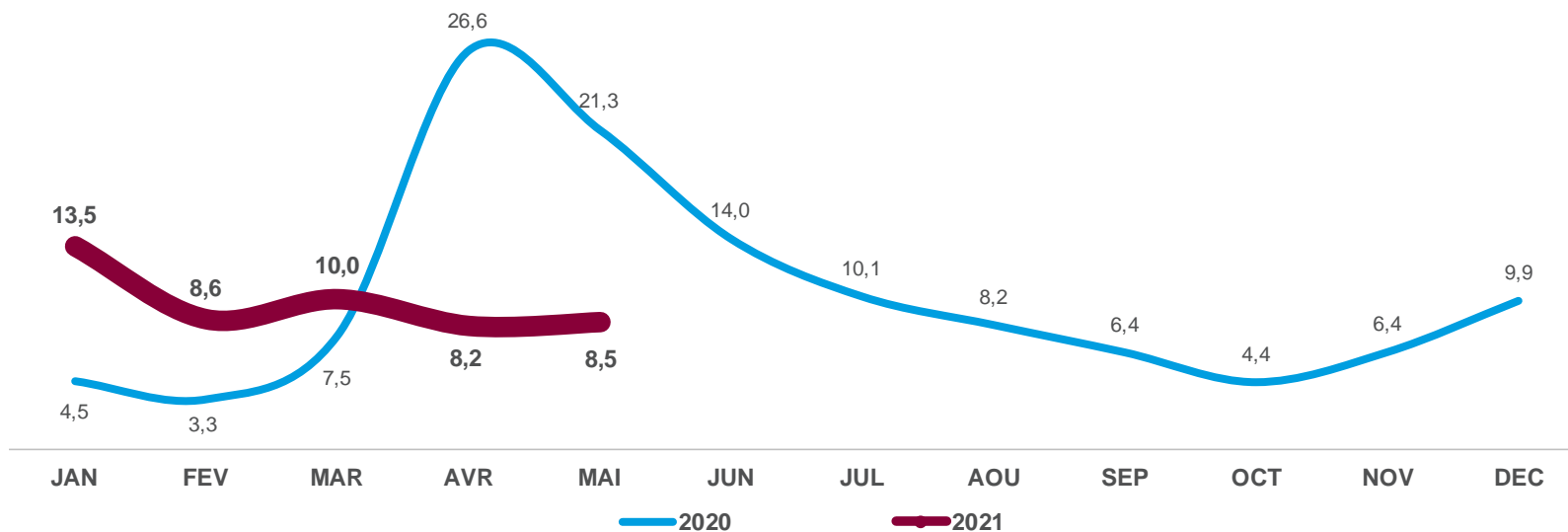
## Résultats cumulatifs



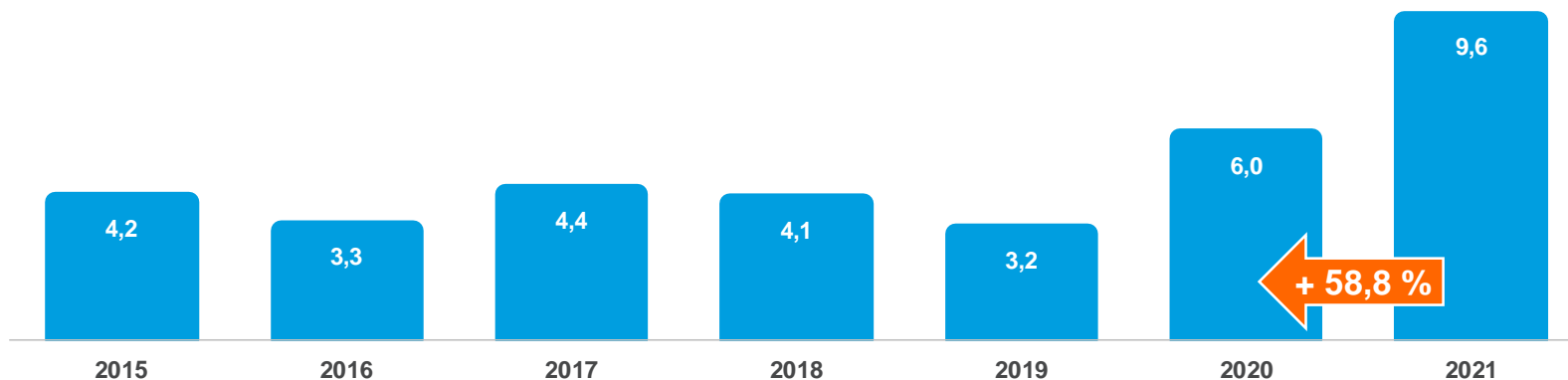
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 mai



## Résultats cumulatifs



# Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 mai

Mois courant

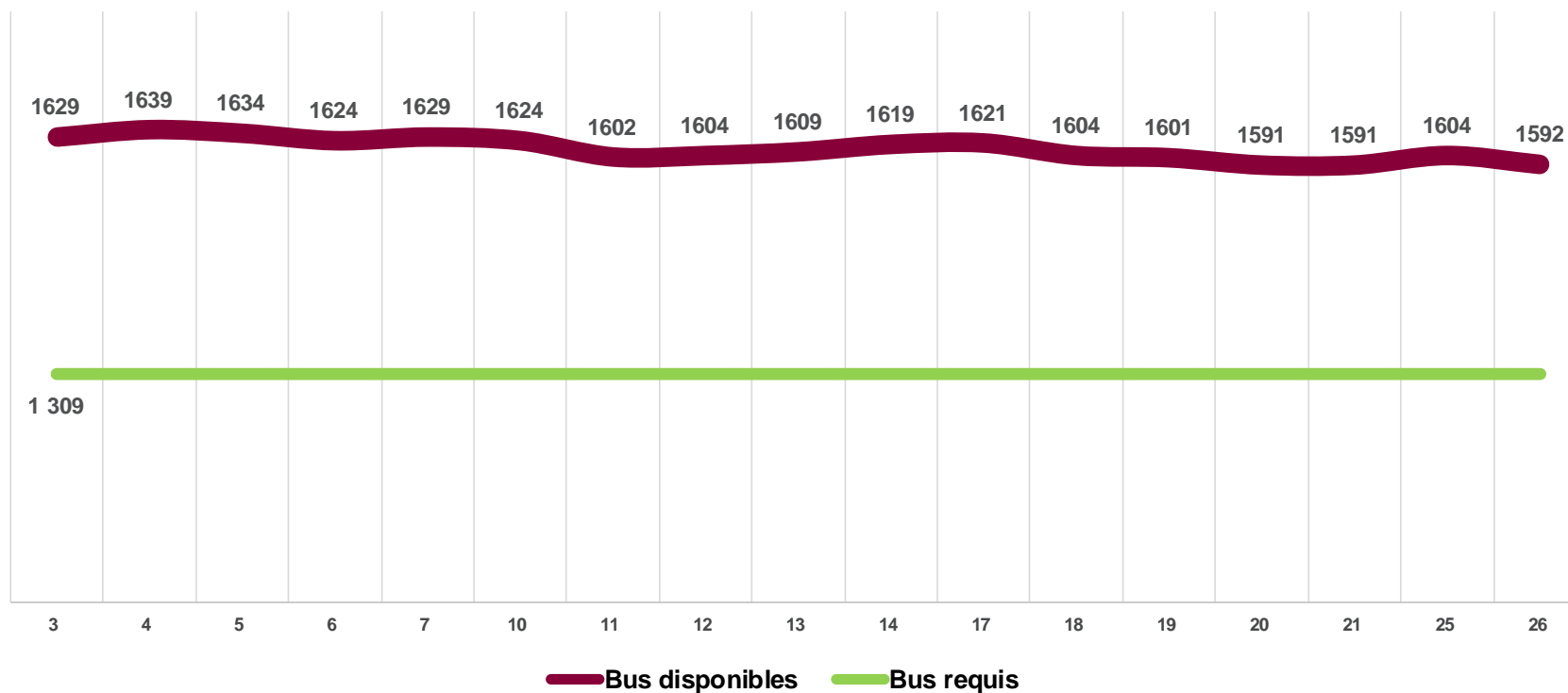
| Ligne         | Pointe AM<br>7h à 9h | Interpointe<br>9h à 16h | Pointe PM<br>16h à 18h | Soirée<br>18h à 22h30 |
|---------------|----------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------|
| <b>Verte</b>  | 99,0%<br>5 minutes   | 94,6%<br>5 minutes      | 99,5%<br>5 minutes     | 95,7%<br>5 minutes    |
| <b>Orange</b> | 99,3%<br>5 minutes   | 95,9%<br>5 minutes      | 99,3%<br>5 minutes     | 95,6%<br>5 minutes    |
| <b>Jaune</b>  | 97,6%<br>5 minutes   | 98,9%<br>10 minutes     | 96,3%<br>5 minutes     | 98,7%<br>10 minutes   |
| <b>Bleue</b>  | 99,4%<br>5 minutes   | 99,4%<br>7 minutes      | 99,0%<br>5 minutes     | 99,8%<br>5 minutes    |
| <b>Cible</b>  |                      | 90,0%                   |                        |                       |

# Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 mai

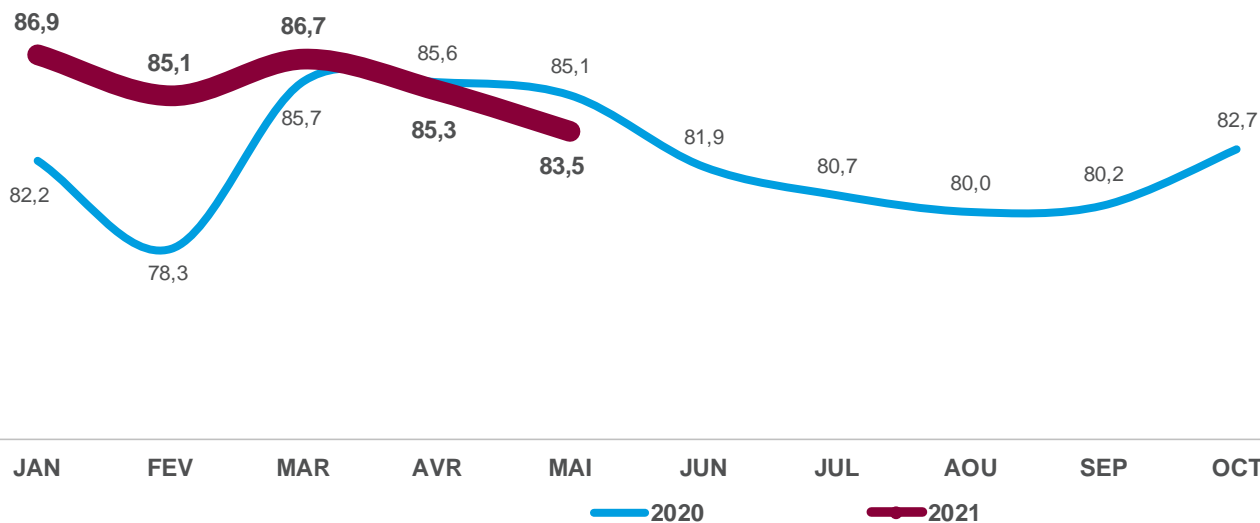
Pointe AM – jours ouvrables



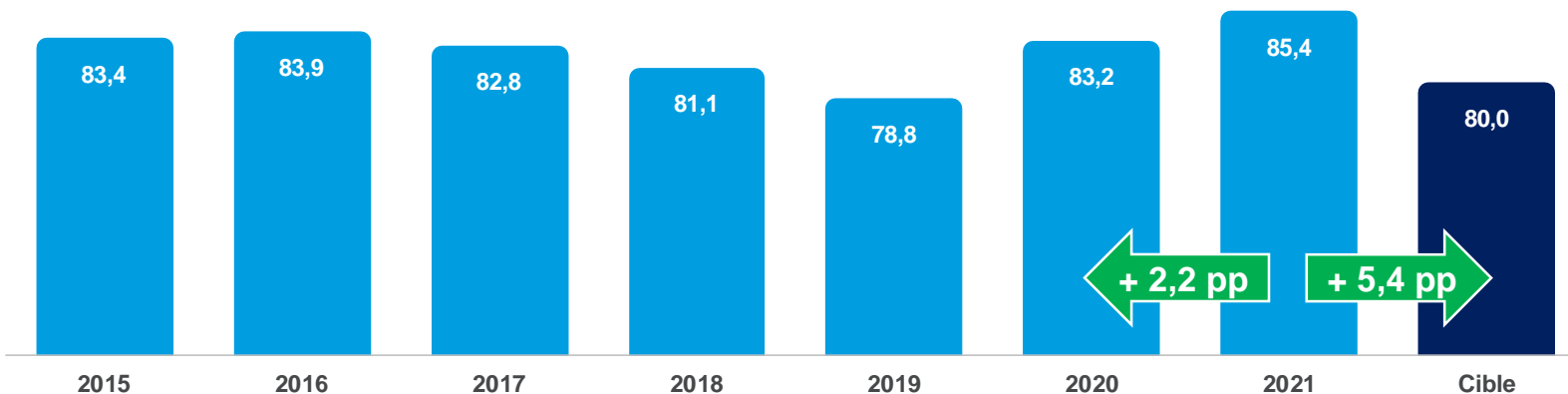
# Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 mai



## Résultats cumulatifs

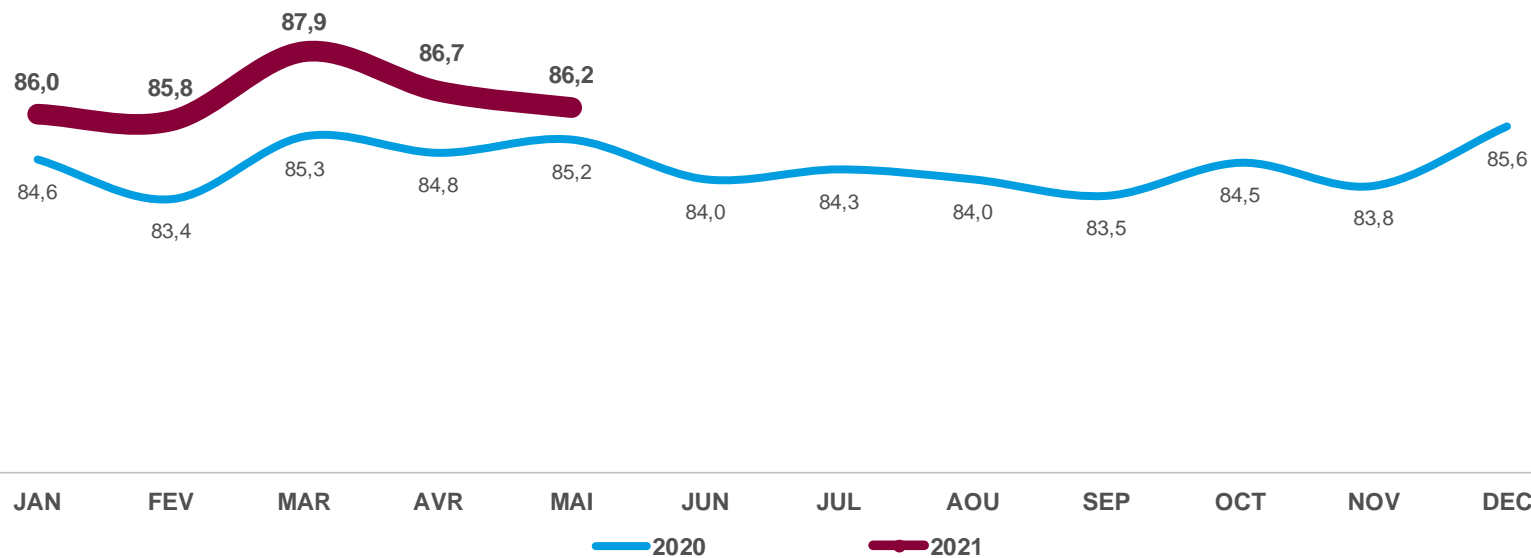


Note : Suite à l'attaque informatique, les données des mois de novembre et décembre 2020 ne pourront être récupérées.

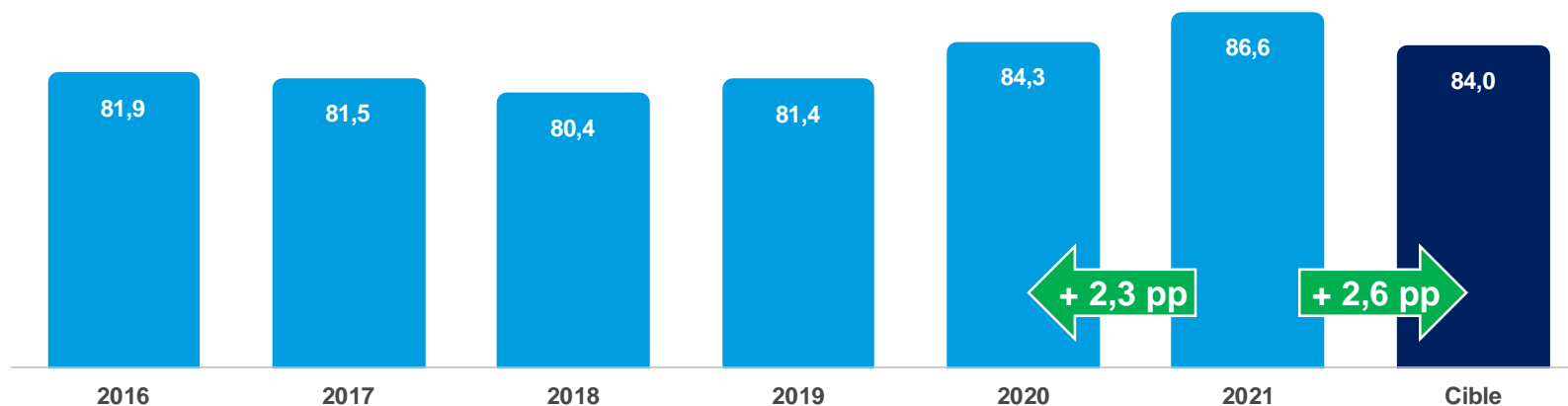
# TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 mai



## Résultats cumulatifs

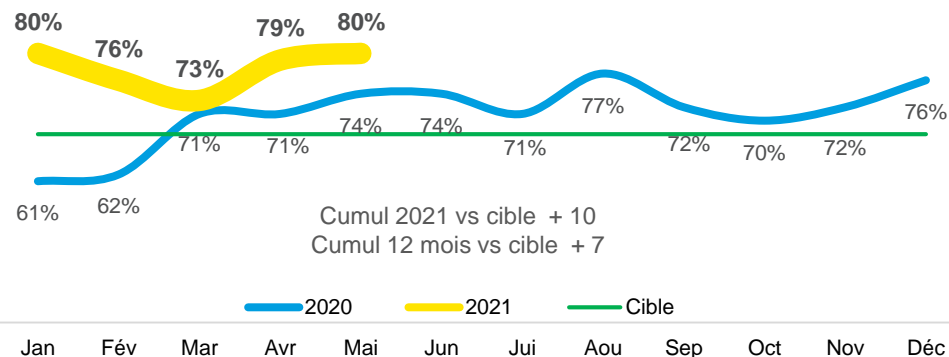
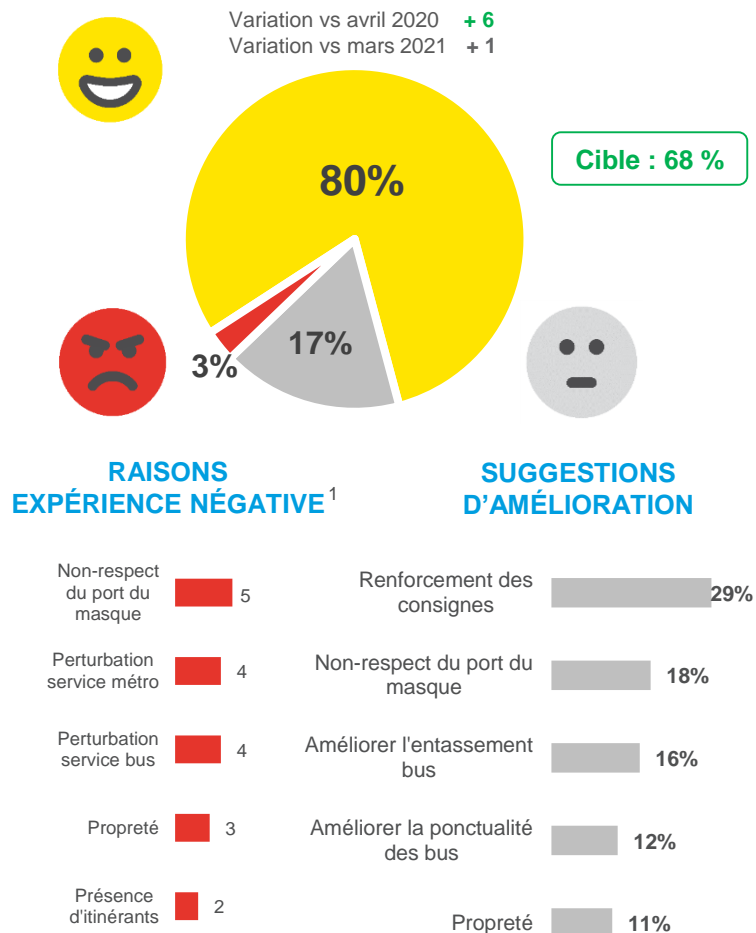


# STM - Expérience client globale

En %

Résultats au 31 mai

Pour une deuxième fois cette année, l'indicateur global d'expérience client atteint 80%. Cette performance semble liée à un contexte généralement favorable (déconfinement qui donne espoir) et une évolution positive de certains indicateurs du secteur métro (voir page suivante). D'ailleurs, les principales suggestions d'amélioration, autres que celles concernant la pandémie COVID-19, portent plutôt sur le secteur bus (ponctualité, entassement).



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

(n=527)

|  |     | vs mai 2020 | vs avril 2021 |
|--|-----|-------------|---------------|
| Je suis fier d'utiliser la STM                                 | 58% | - 6         | - 3           |
| La STM est transparente et digne de confiance                  | 50% | - 8         | - 3           |
| La STM se soucie de ses clients                                | 49% | - 7         | - 1           |
| La STM est bien gérée  | 48% | - 4         | + 3           |
| La STM est visible et représentée positivement dans les médias | 43% | - 10        | - 3           |
| Les gens de mon entourage parlent en bien de la STM            | 38% | - 4         | 0             |

Note 1 : Petite taille échantillonnale. Résultats à titre indicatif seulement.

Les chiffres en vert et en rouge indiquent des variations statistiquement significatives.



# Bus - Expérience client

En %

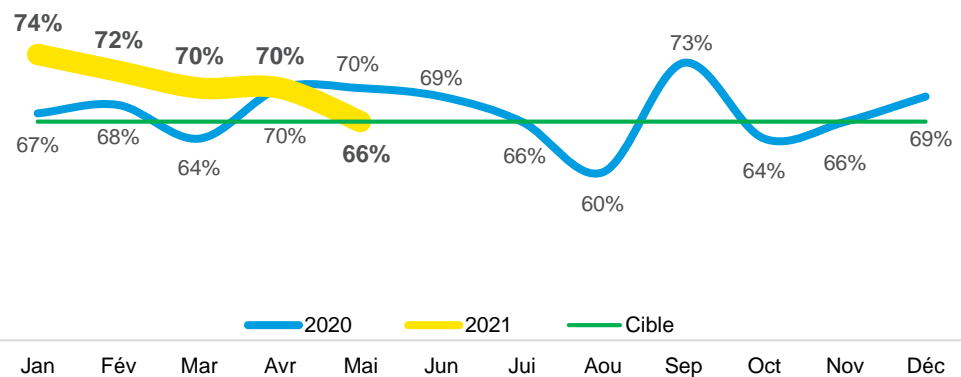
Résultats au 31 mai

L'expérience client bus (66%) atteint la cible annuelle, mais s'inscrit dans une tendance décroissante, se rapprochant des niveaux enregistrés avant la pandémie. La ponctualité reste toujours la principale raison d'insatisfaction, les détours et la réalité routière de déconfinement pouvant engendrer des retards sur certaines lignes de bus. La baisse enregistrée depuis le début de l'année quant à la satisfaction liée au comportement des chauffeurs (attitude/courtoisie, conduite du bus) semble se stabiliser.

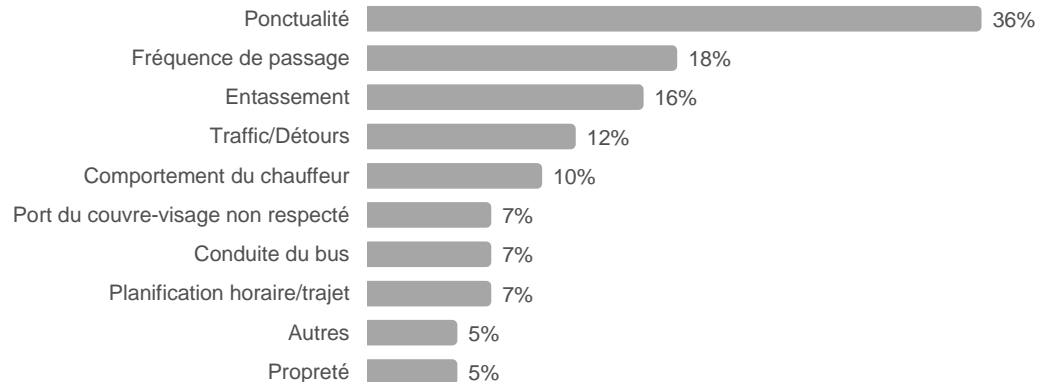
66 %

Cible : 66 %

Variation vs mai 2020 - 4 pp  
Variation vs avril 2021 - 4 pp  
Cumul 2021 vs cible + 4 pp  
Cumul 12 mois vs cible + 2 pp



## Raisons d'insatisfaction



# Méτρο - Expérience client

En %

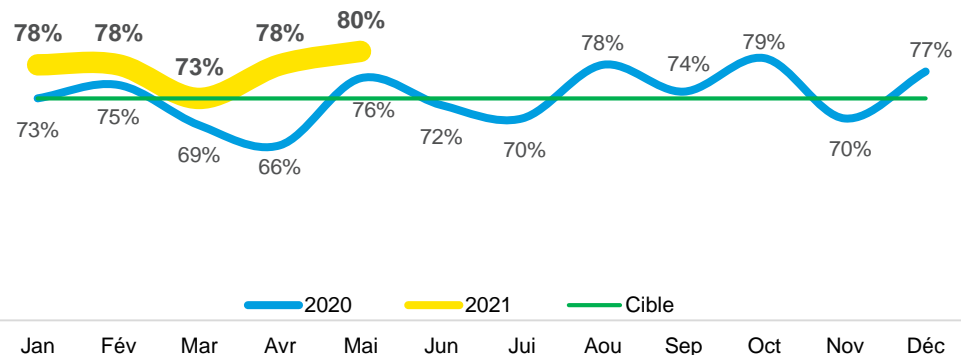
Résultats au 31 mai

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 sa satisfaction par rapport à la fréquence de passage en fin semaine, car il n'y a eu aucun changement de l'offre de service.

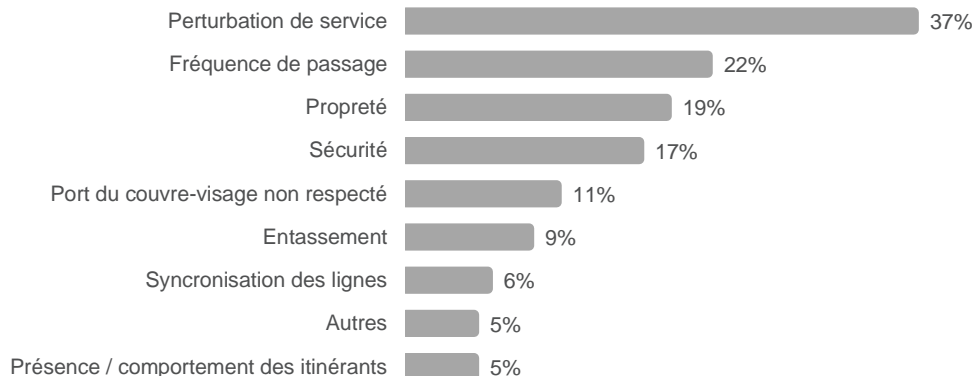
**80 %**

Cible : 73 %

Variation vs mai 2020 + 4 pp  
Variation vs avril 2021 + 2 pp  
Cumul 2021 vs cible + 4 pp  
Cumul 12 mois vs cible + 3 pp



## Raisons d'insatisfaction



# Transport adapté - Expérience client

En %

Résultats au 31 mai

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.

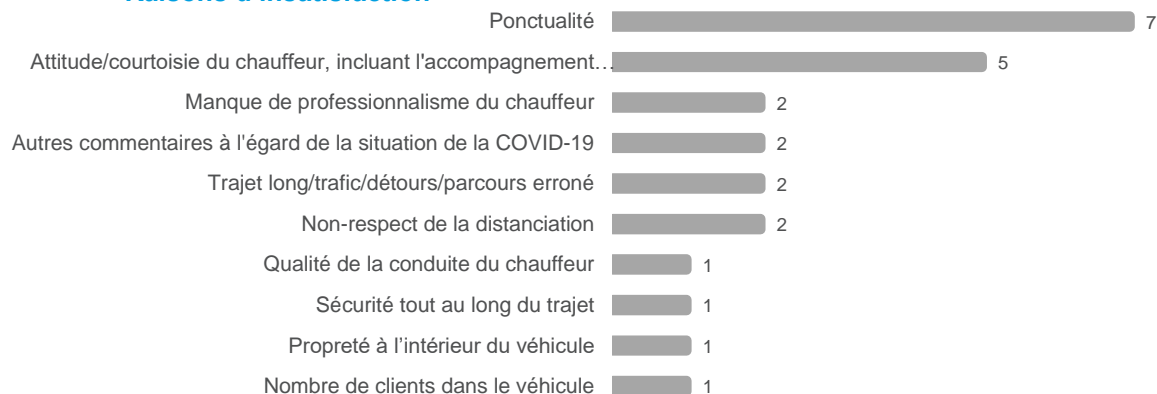
84 %

Cible : 86 %

Variation vs avril 2021 - 6 pp  
Cumul 2021 vs cible + 2 pp



## Raisons d'insatisfaction<sup>1</sup>

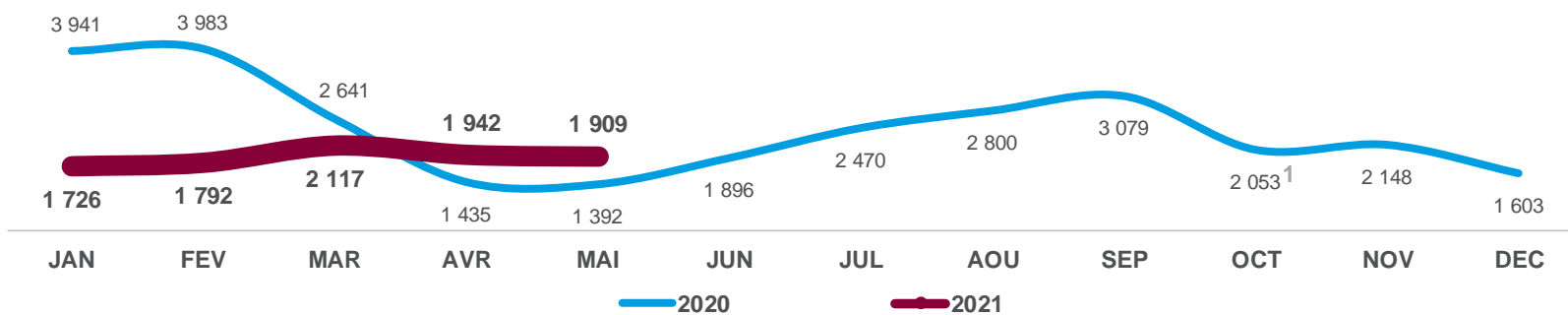


Note 1 : En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

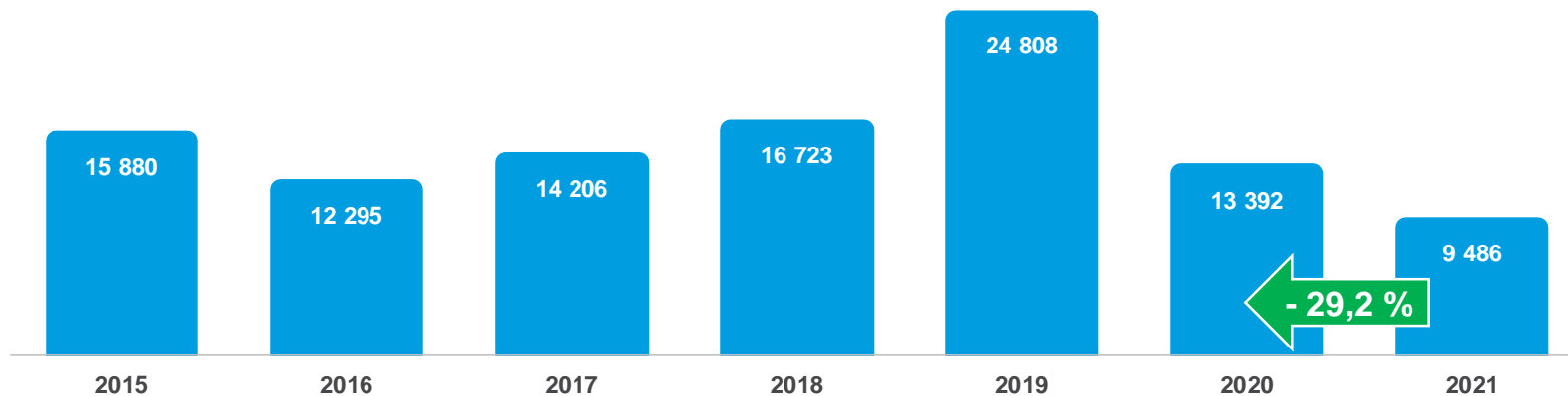
# STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 mai



## Résultats cumulatifs

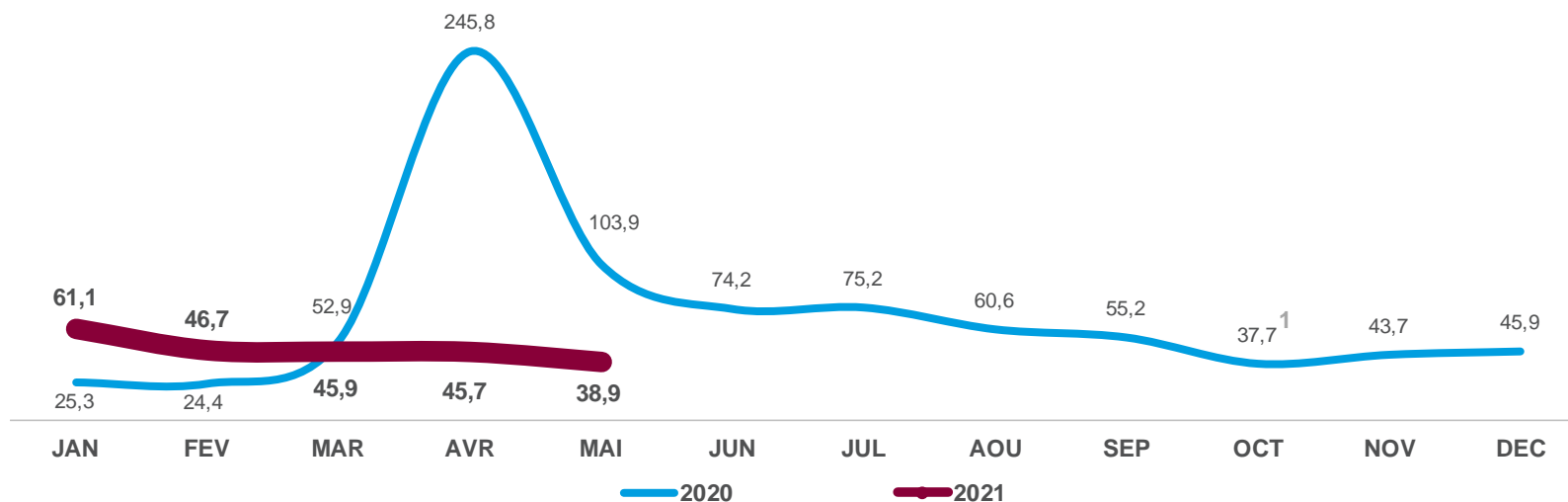


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

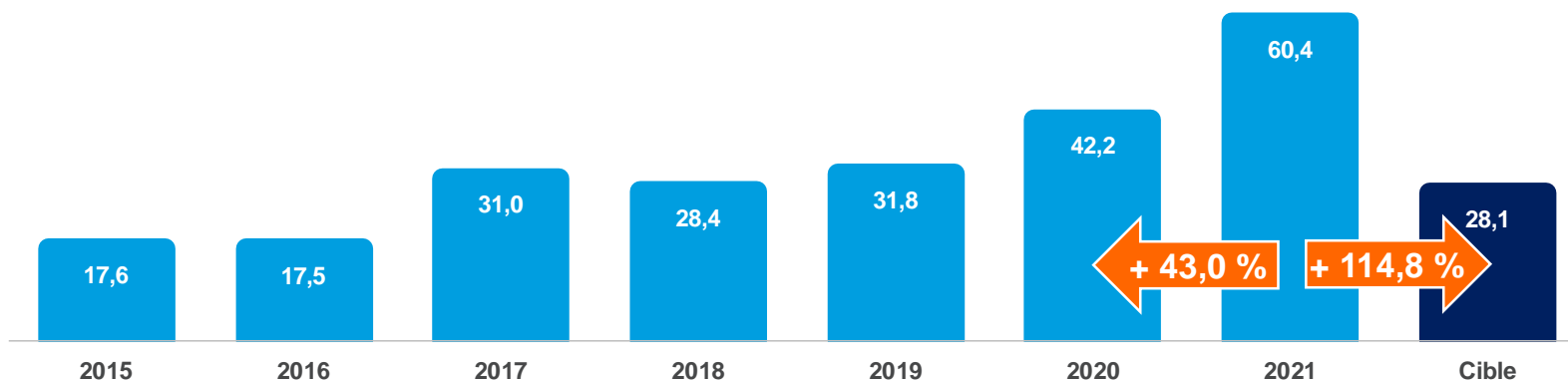
# Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 mai



## Résultats cumulatifs

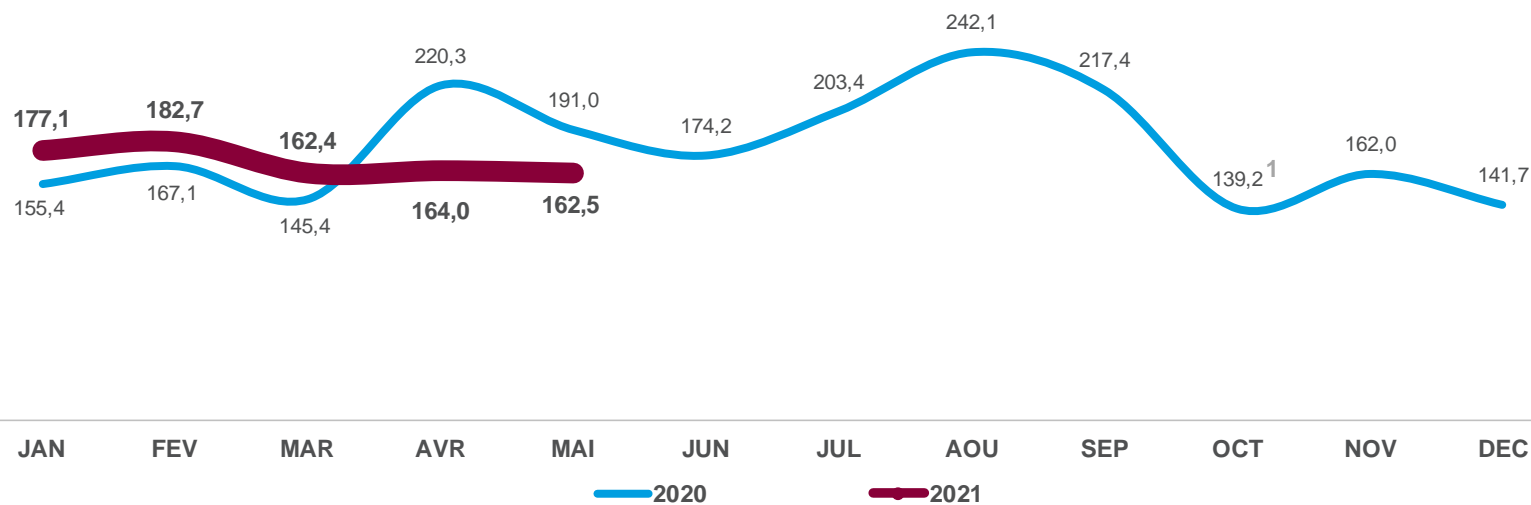


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

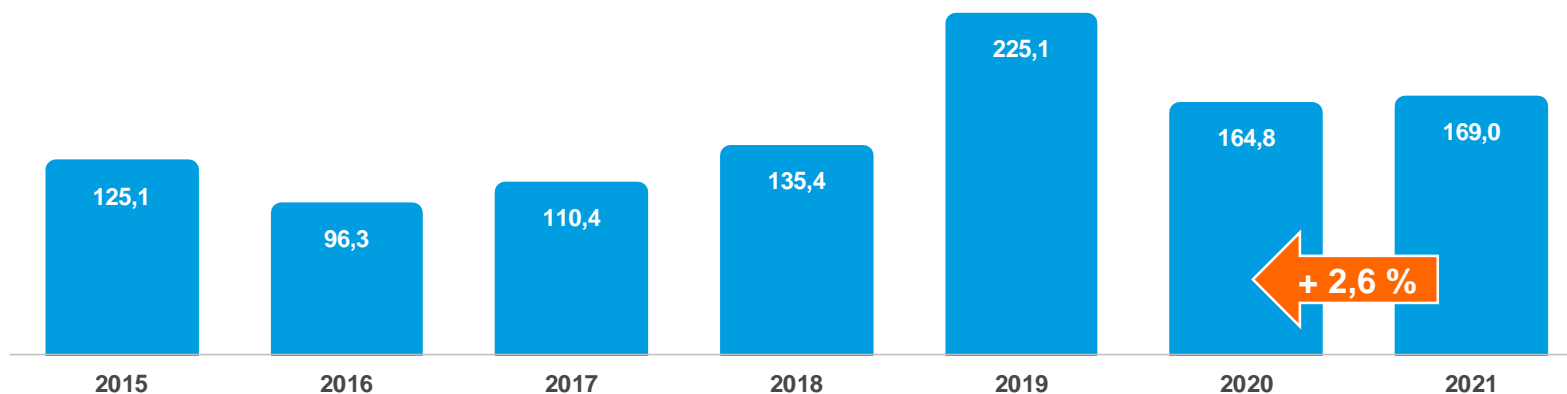
# Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 mai



## Résultats cumulatifs

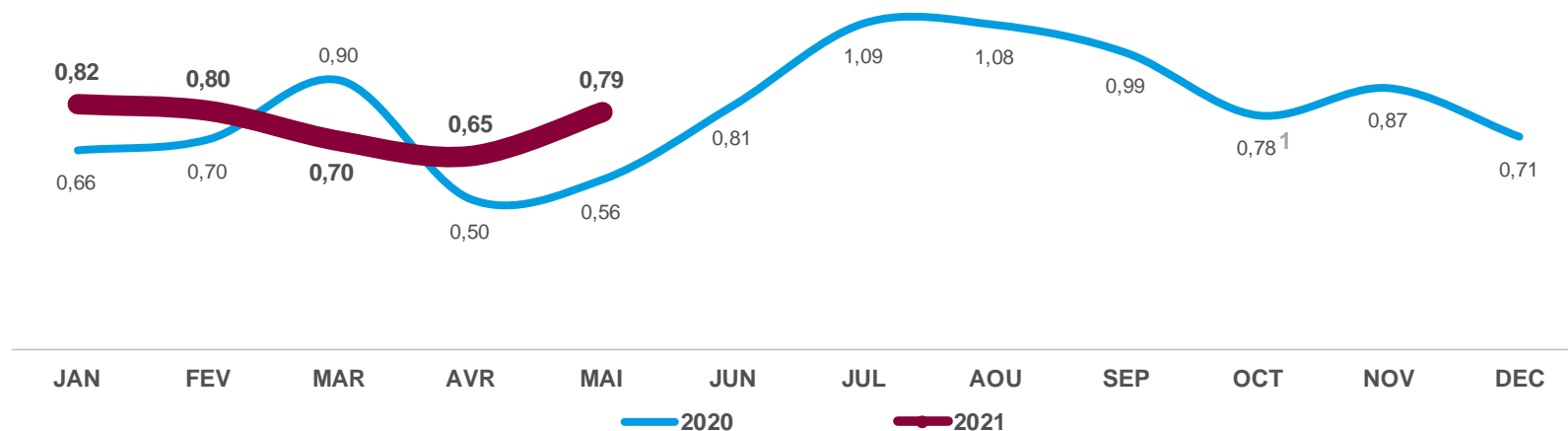


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

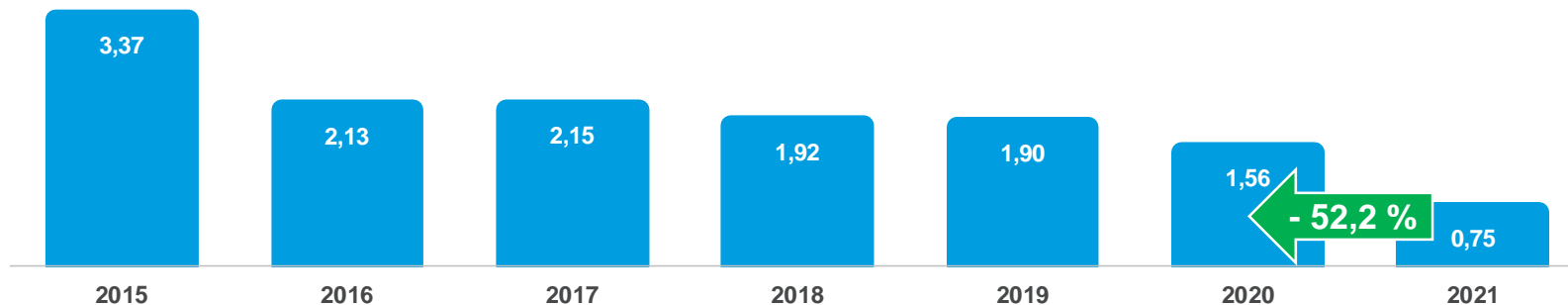
# TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 mai



## Résultats cumulatifs

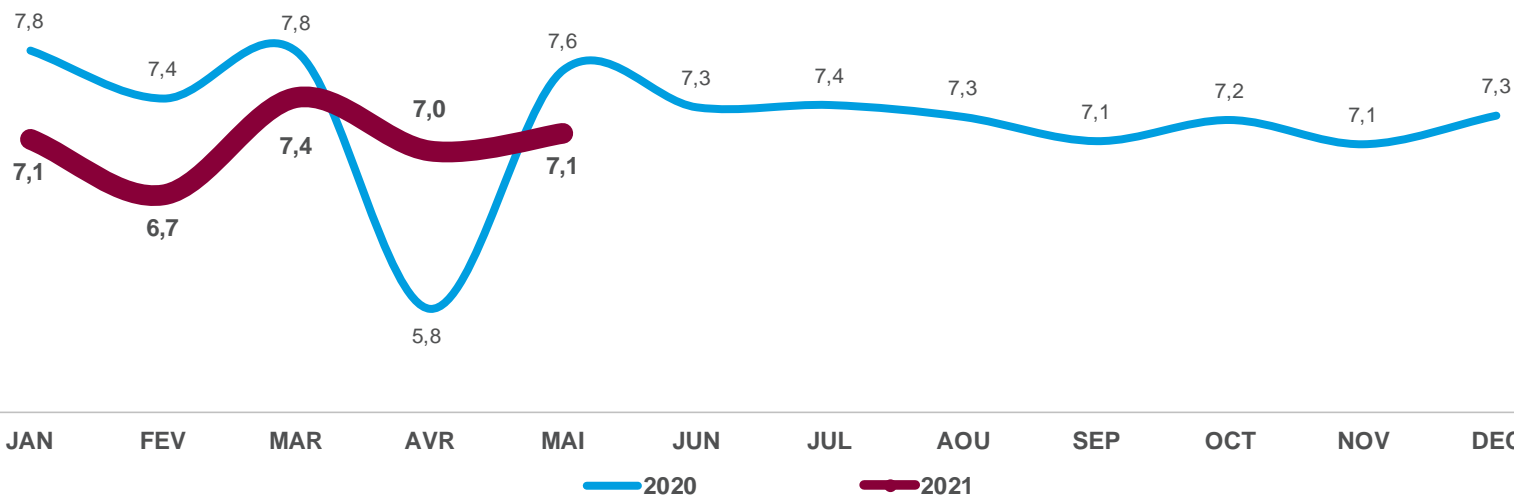


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

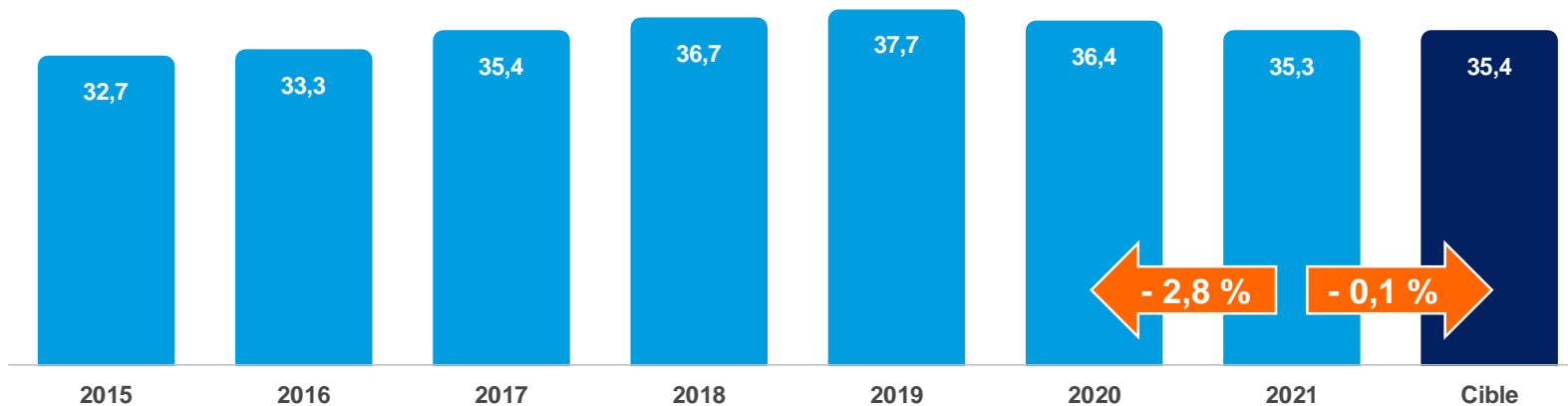
# Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 mai



## Résultats cumulatifs

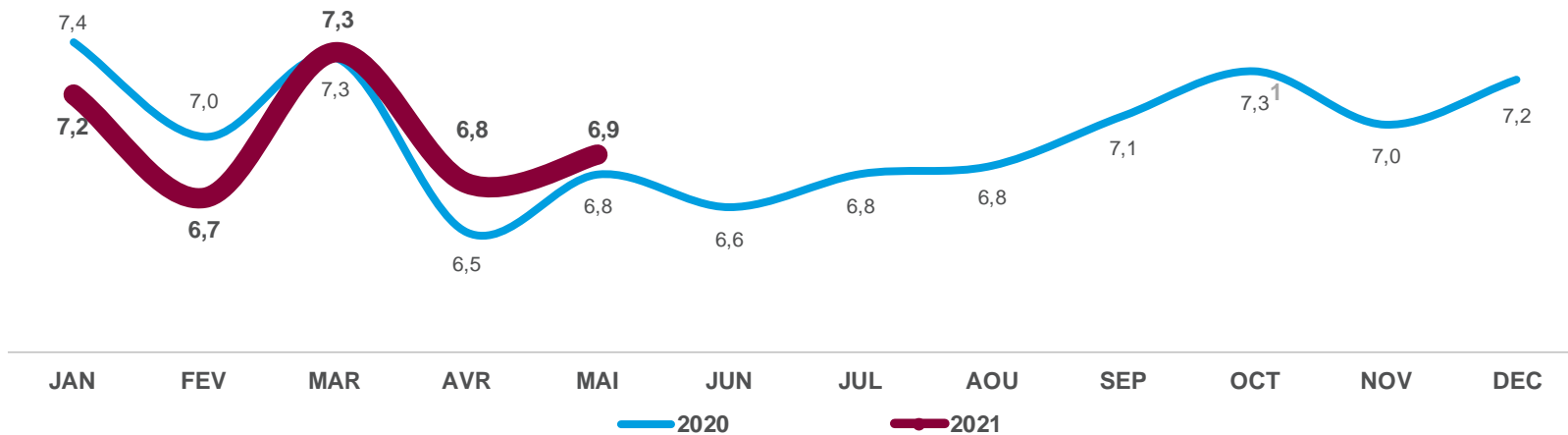




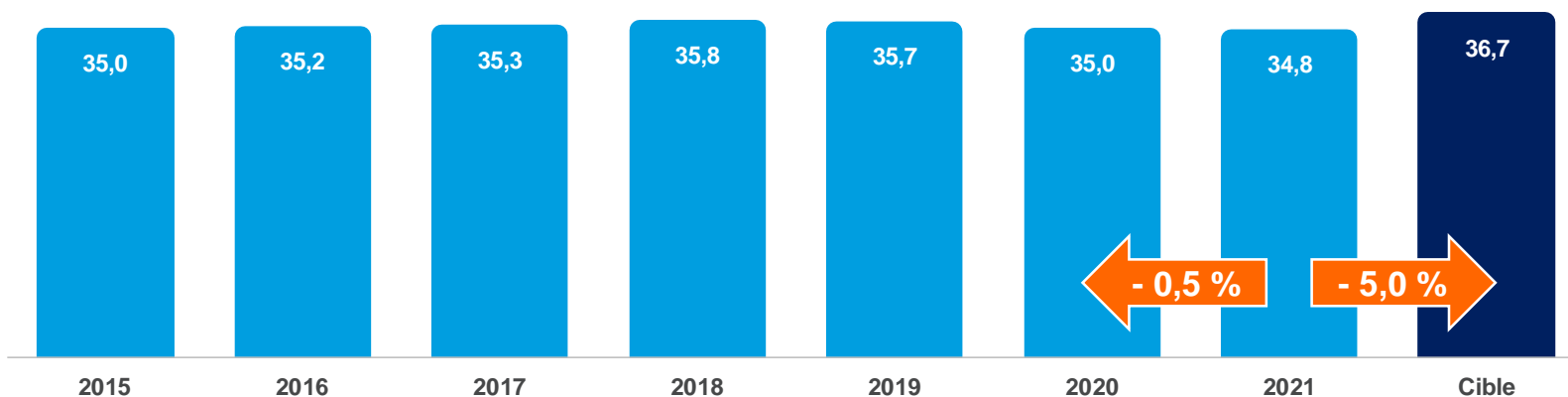
# Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 mai



## Résultats cumulatifs

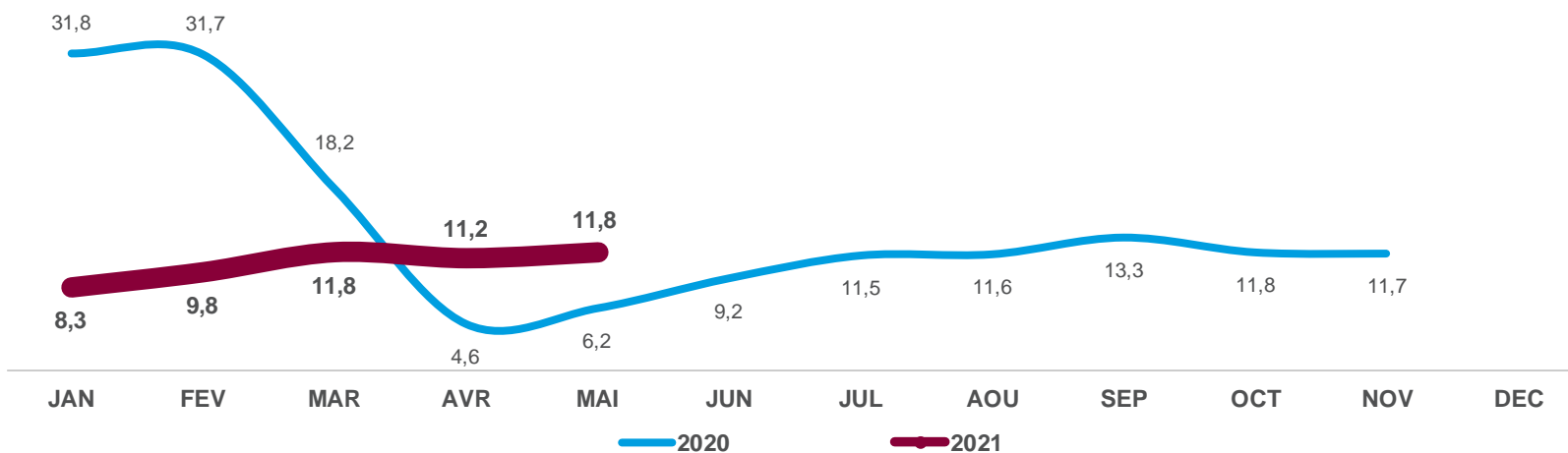


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les données du 18 au 27 octobre 2020 ont été remplacées par des journées équivalentes.

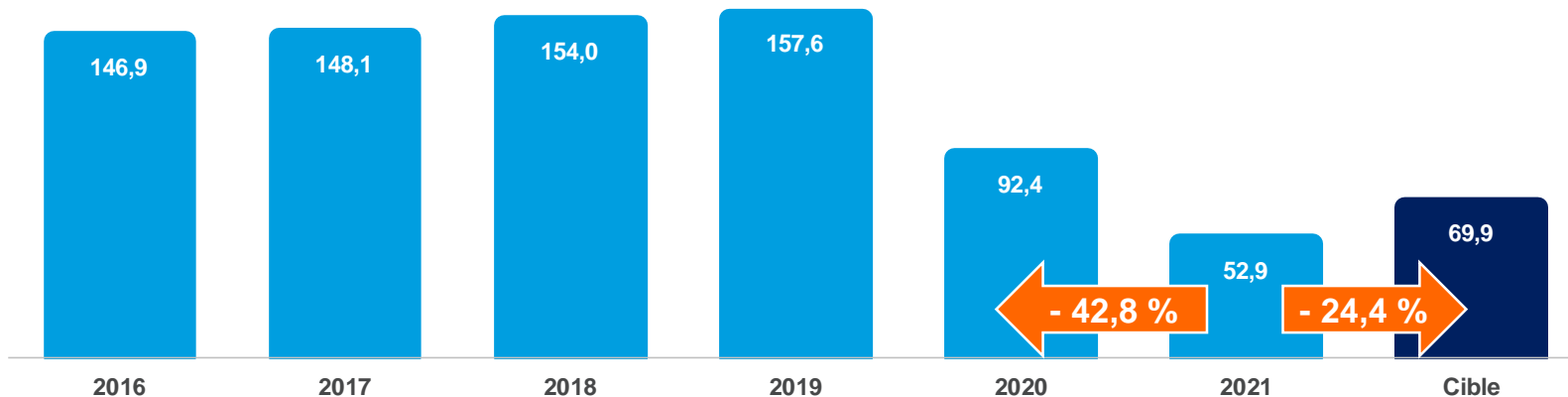
# Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 31 mai



## Résultats cumulatifs

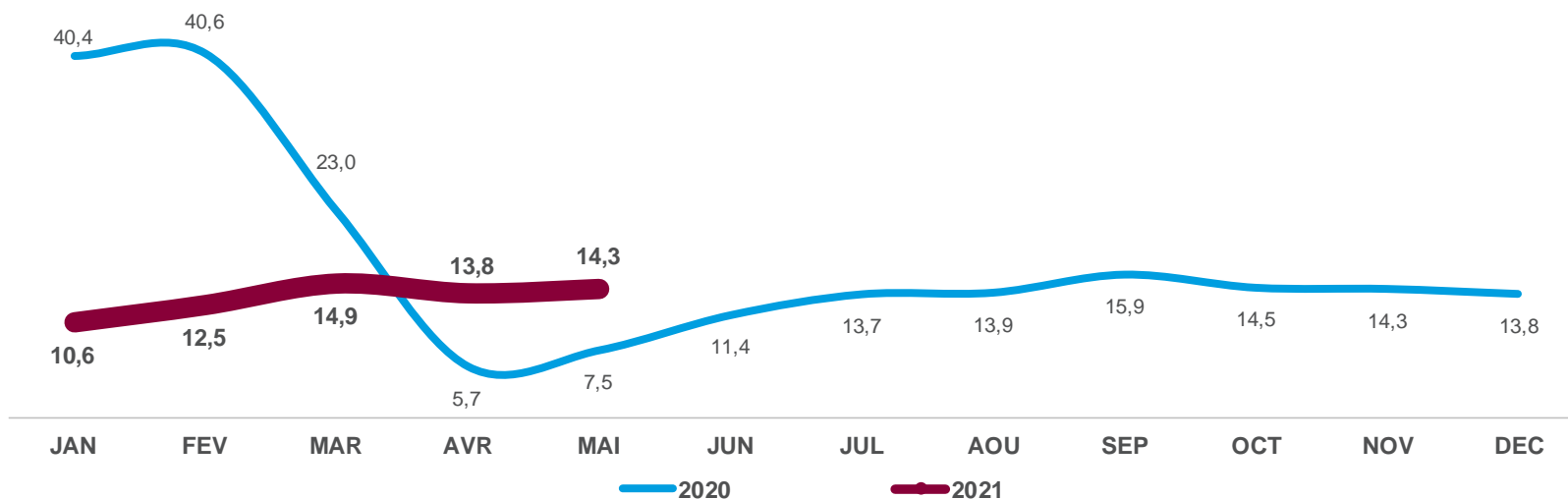


Nombre de déplacements liés dérivés des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

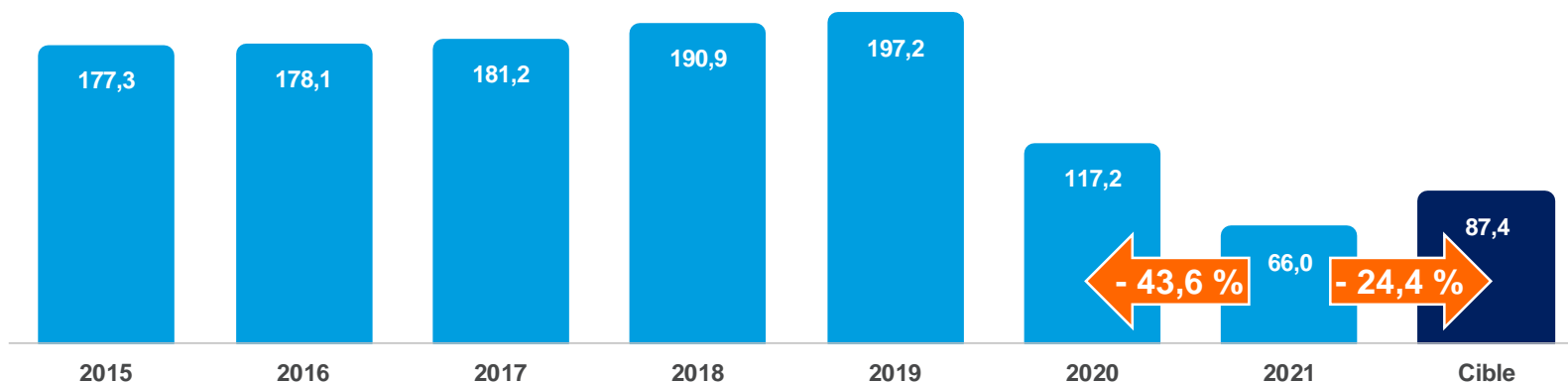
# Achalandage STM basé sur la vente de titres

En millions de déplacements

Résultats au 31 mai



## Résultats cumulatifs

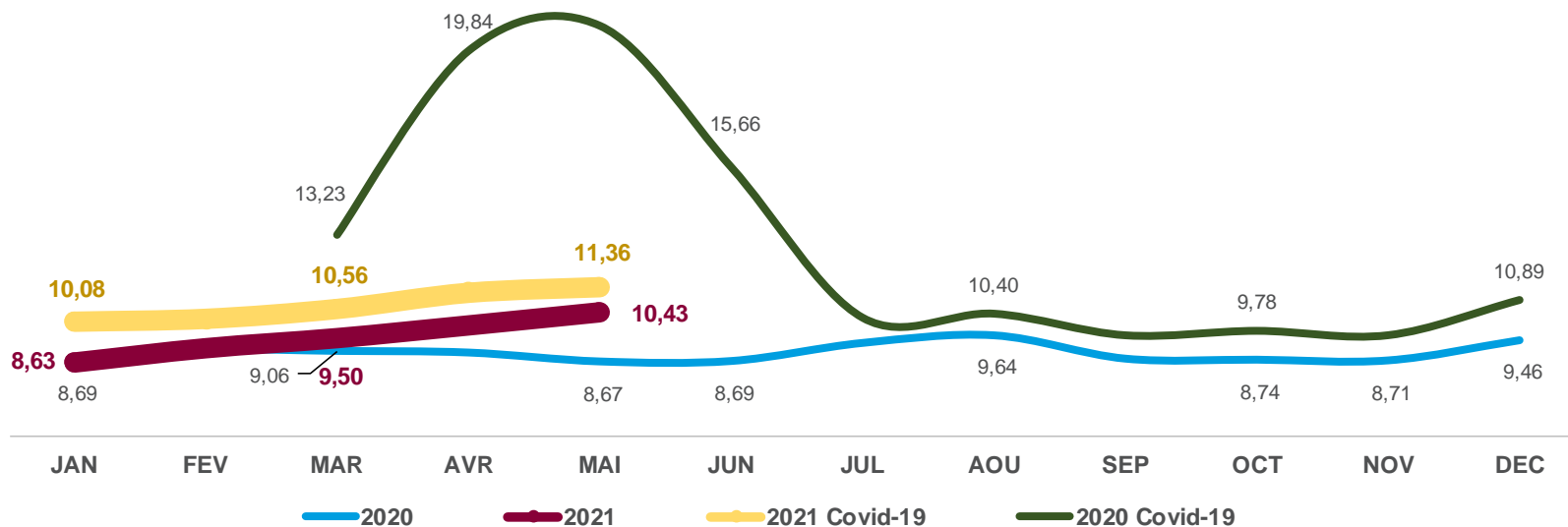


Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

# Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 mai



## Résultats cumulatifs

