

# Principaux indicateurs et résultats au 30 novembre 2019



Présentation au CA  
5 février 2020

# Sommaire exécutif

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 novembre 2019

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2019	Cible 2019		2018	
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison (km)	%	100,6	99,7	●	100,4	●
		Bus – Taux de livraison (km)	%	98,39	99,20	■	98,93	■
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	4,081	4,047	●	3,876	●
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	4 640	-		5 070	●
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	871	-		1 009	●
		Méto – Incidents + 5 min. par million de km	Nb	10,5	11,5	●	12,4	●
		Bus – Ponctualité	%	77,1	80,0	■	79,2	■
		TA – Ponctualité	%	81,6	80,0	●	80,5	●
		STM – Plaintes	Nb	58 017	-		43 126	■
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	24,2	-		24,4	●
		Bus – Plaintes par million de déplacements <sup>1</sup>	Nb	240	-		168	■
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,78	-		0,81	●

Note 1 : Ce résultat est préliminaire car, pour des raisons d'ordre technique, une portion des données de déplacements a fait l'objet d'une estimation.

# Sommaire exécutif (suite)

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 novembre 2019

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2019	Cible 2019		2018	
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	%	96,8	82,0	●	90,1	●
		Méto – Offre de service (en millions)	Km	83,2	82,7	●	81,4	●
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Bus – Offre de service (en millions)	Km	77,7	78,6	■	78,0	■
		Achalandage STM (déplacements)						
		Calculé sur les revenus (en millions)	Nb	425,7	414,1	●	411,8	●
		Provenant des validations (en millions)	Nb	346,0	-		337,4	●
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficience des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global)	%	8,53	8,50	■	8,63	●
		Excédent (en millions)	\$	13,7	0,0		4,6	
		TA – Coût complet par déplacements	\$	21,59	21,44	■	20,95	■

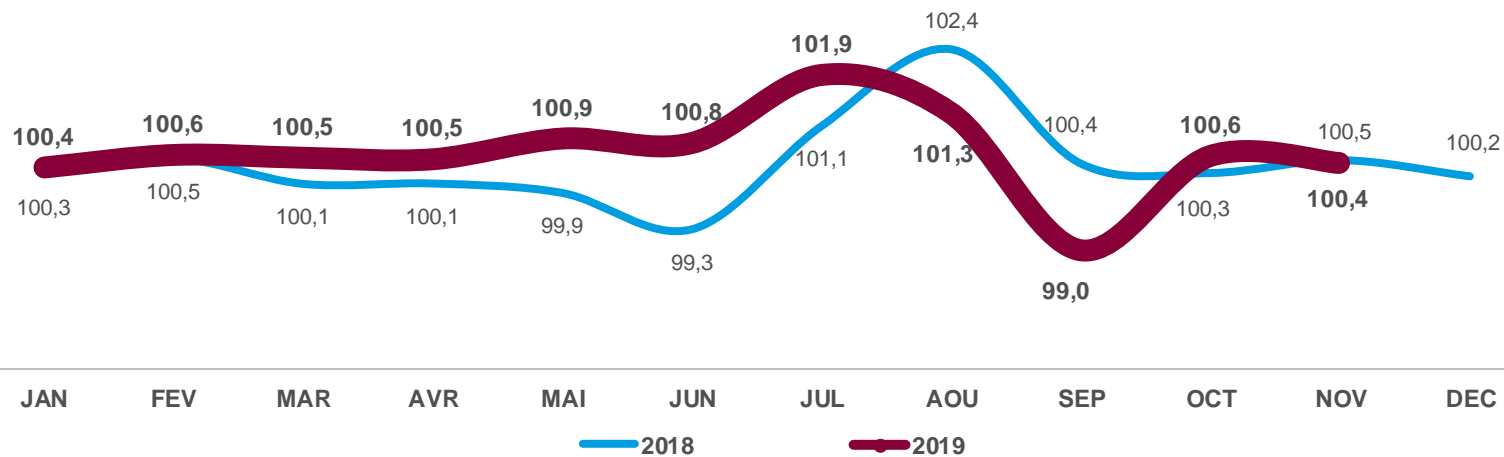


# Principaux indicateurs STM

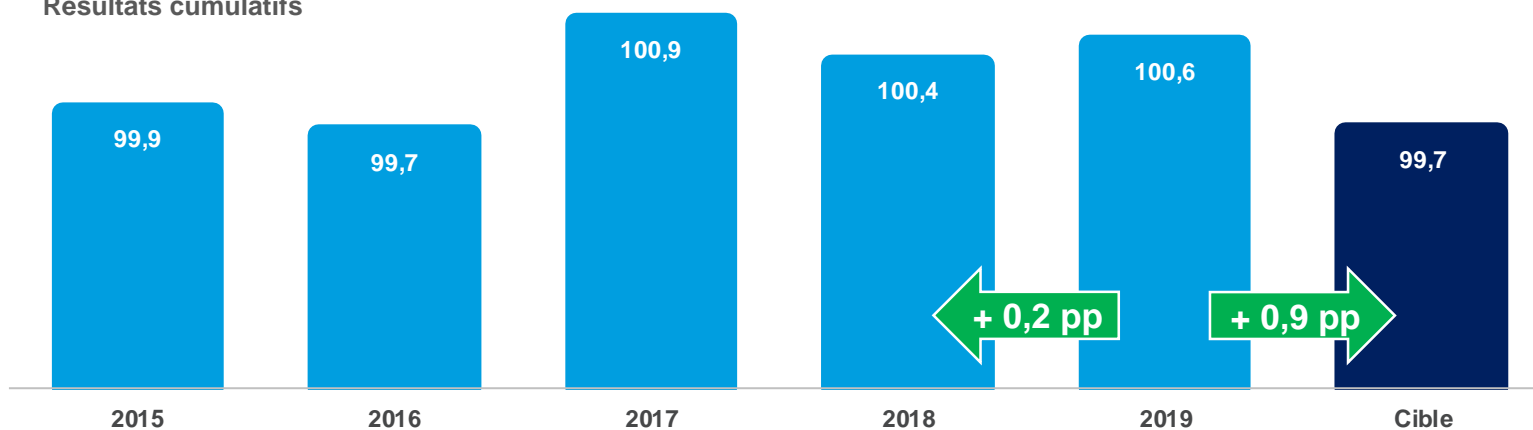
# Méto - Taux de livraison

En %

Résultats au 30 novembre



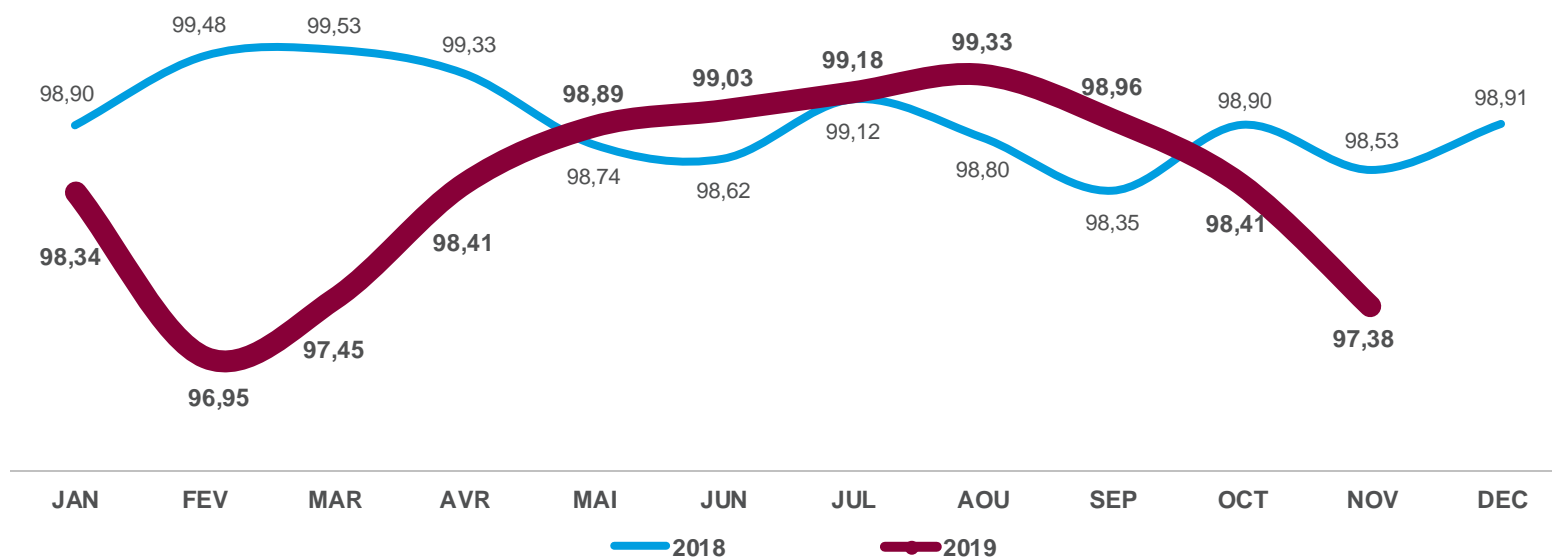
## Résultats cumulatifs



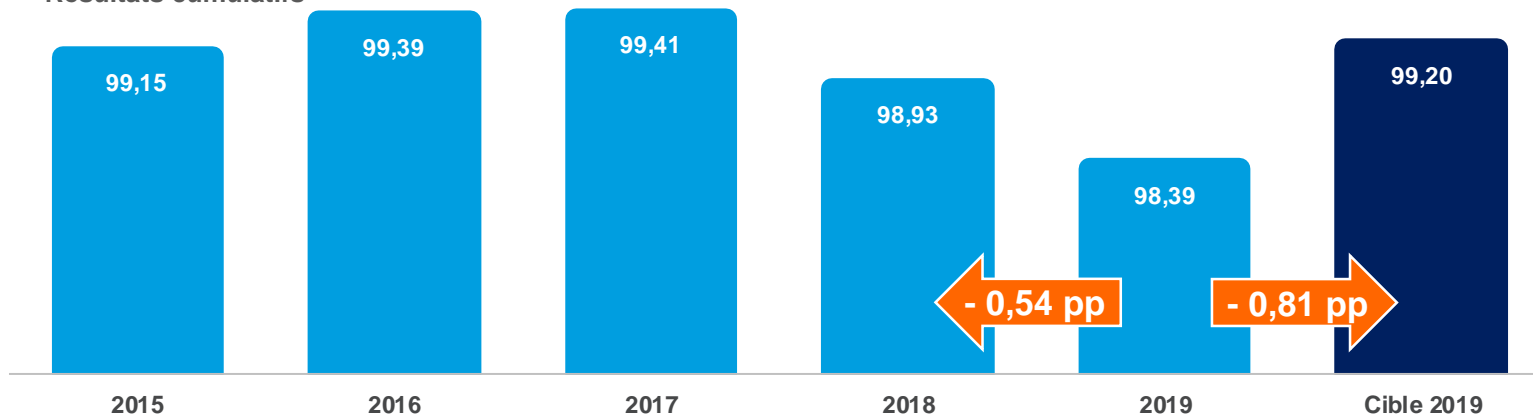
# Bus - Taux de livraison

En %

Résultats au 30 novembre



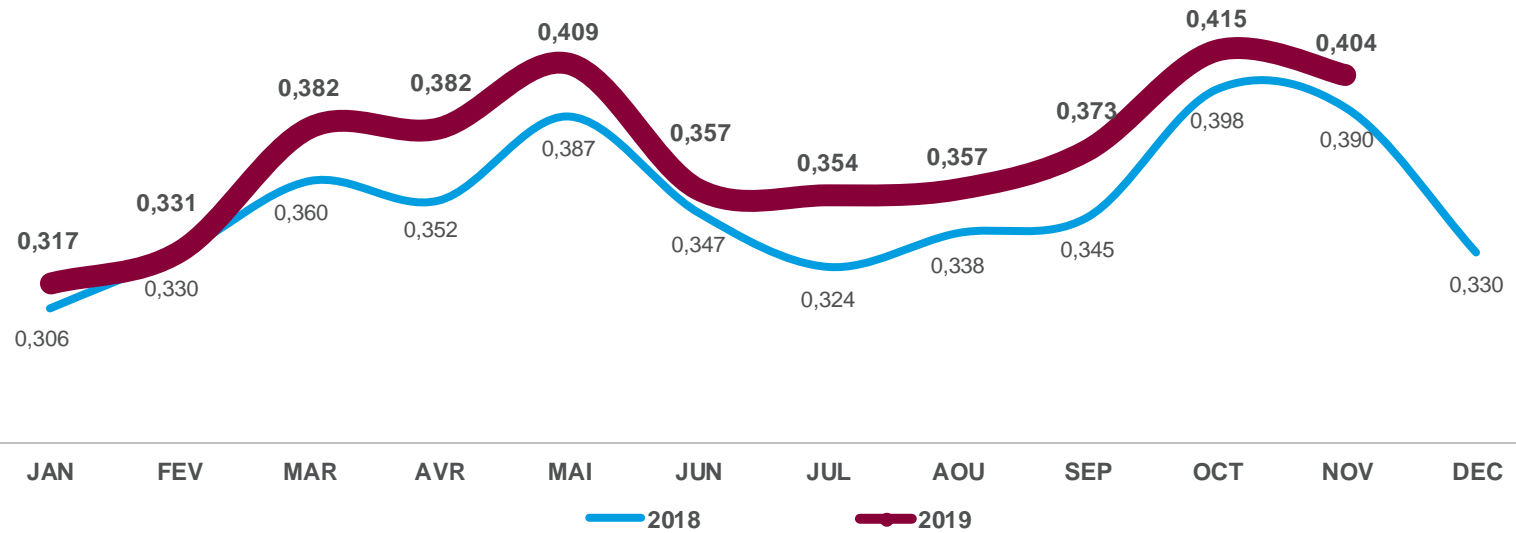
## Résultats cumulatifs



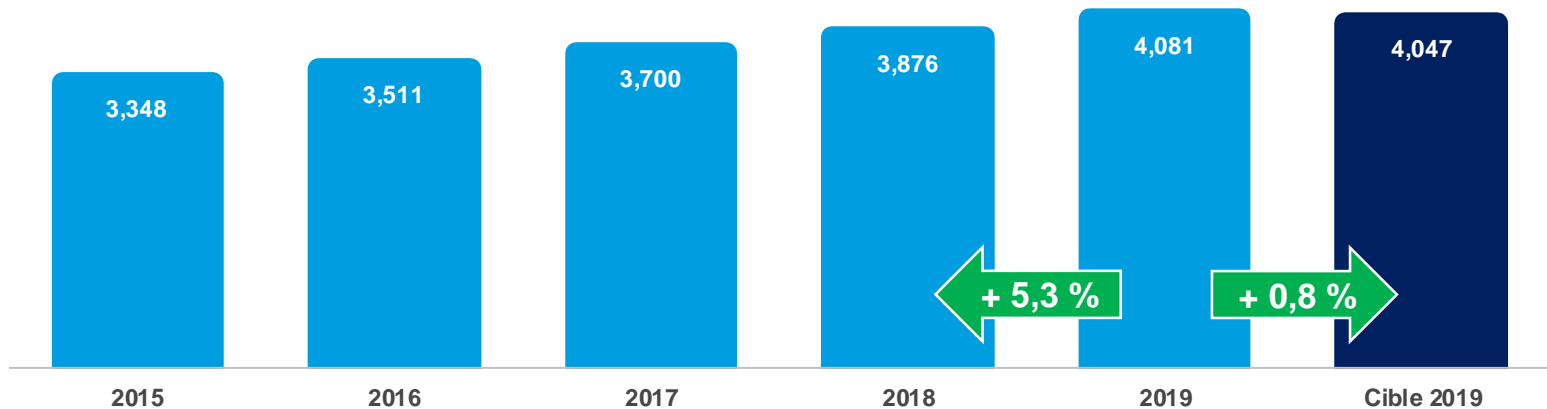
# TA - Déplacements

En millions

Résultats au 30 novembre



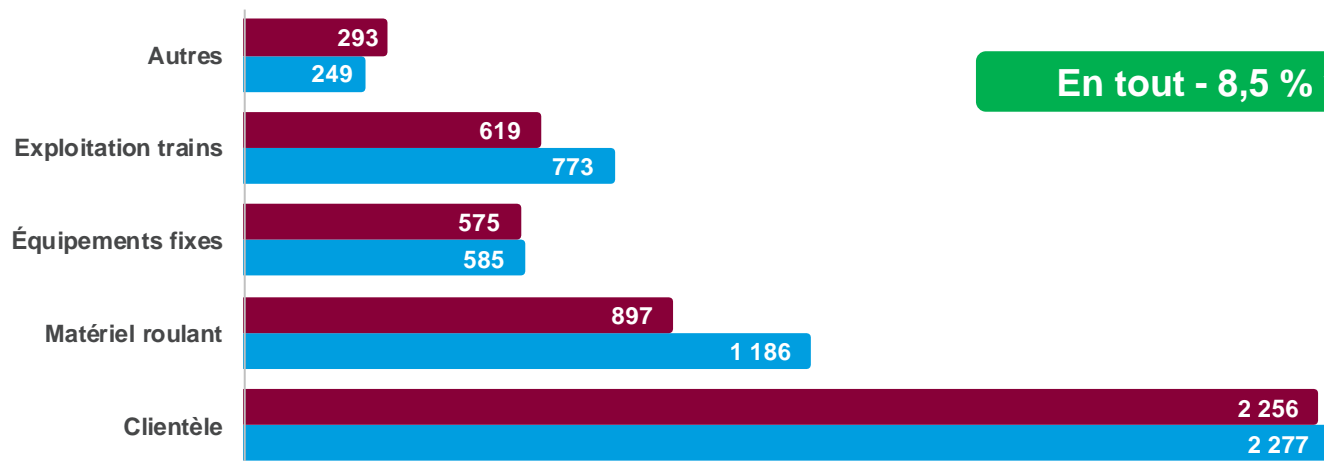
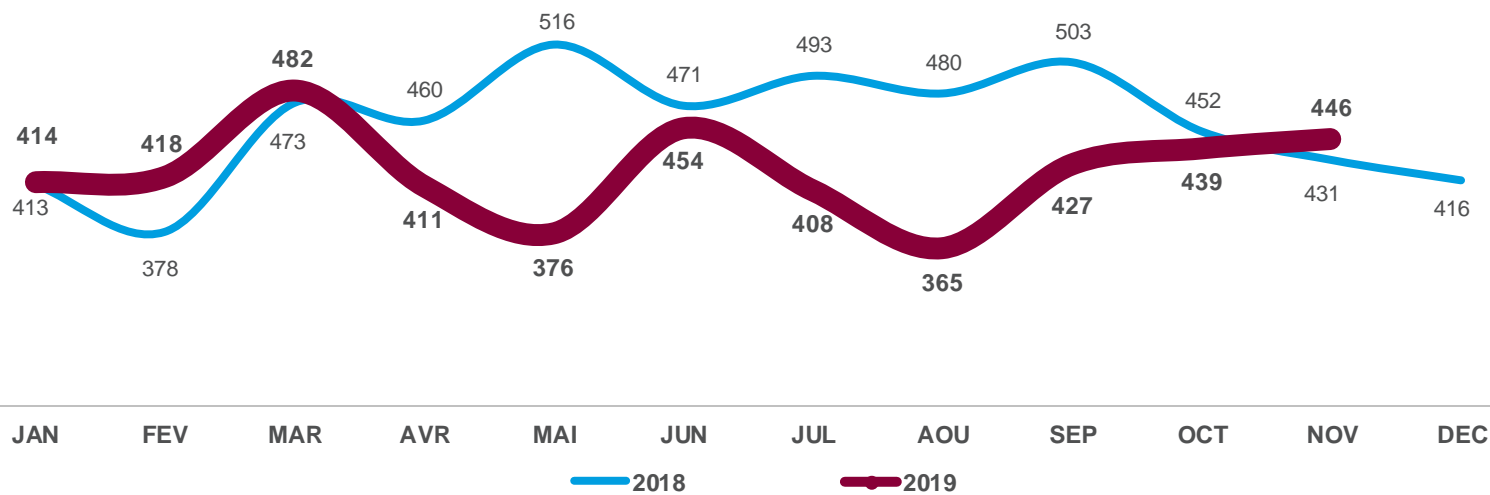
## Résultats cumulatifs



# Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 30 novembre



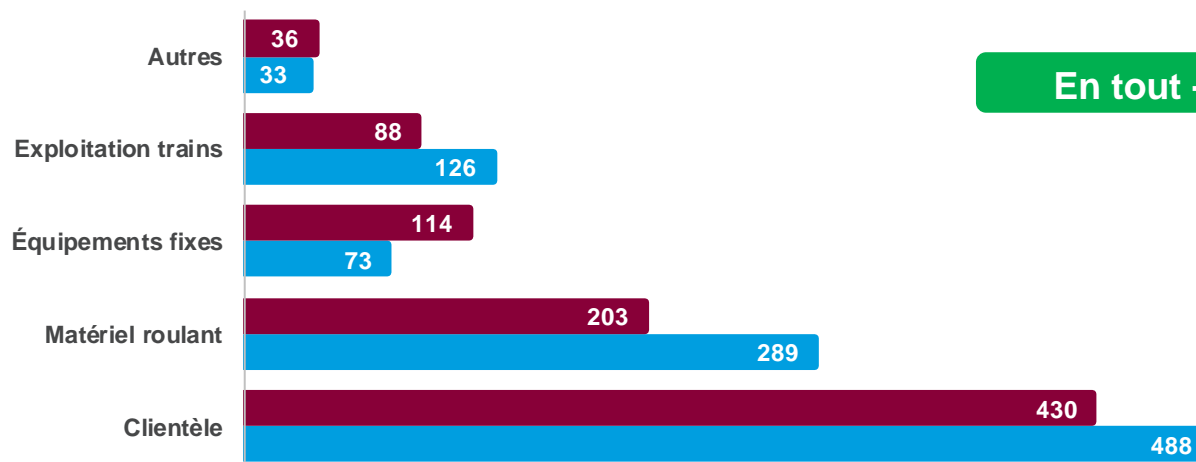
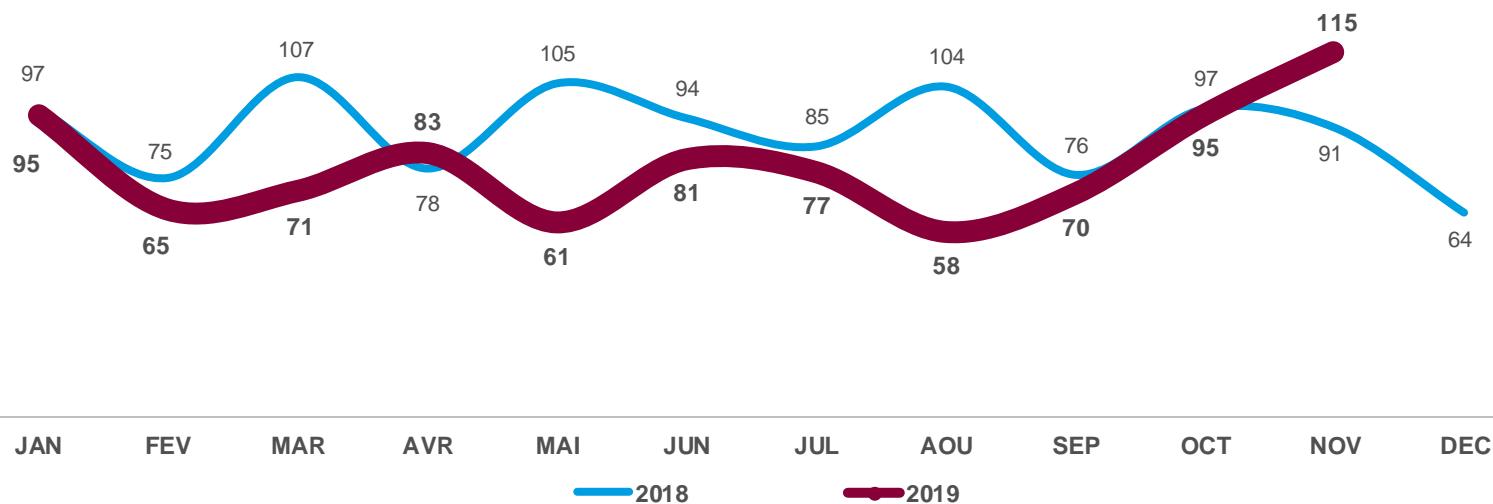
**En tout - 8,5 % vs 2018**



# Méto - Incidents 5 minutes et +

En nombre

Résultats au 30 novembre

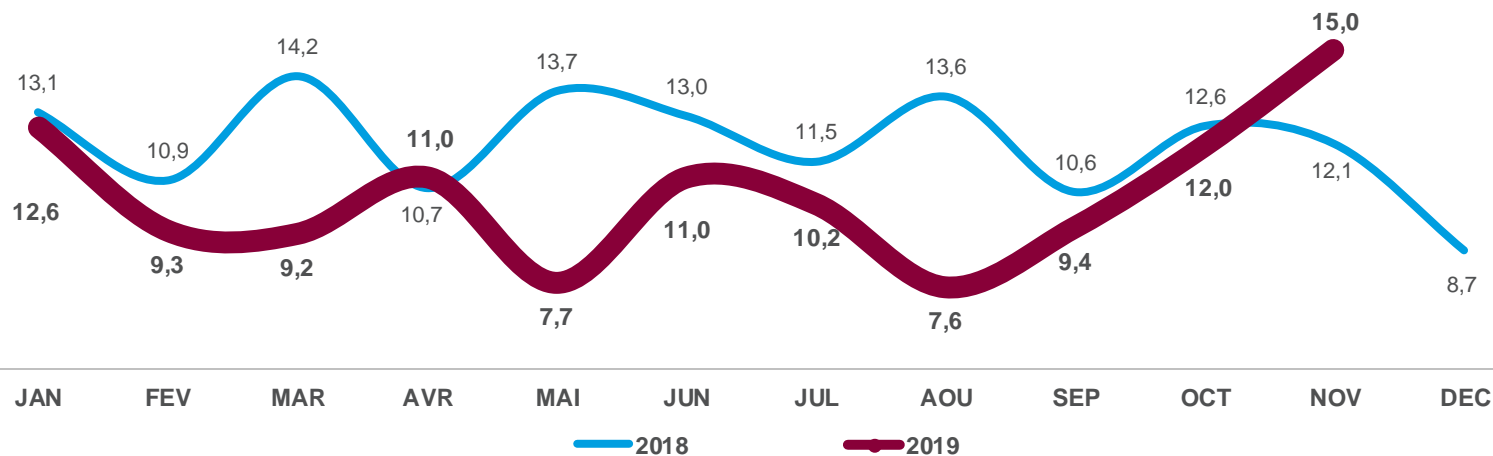


En tout - 13,7 % vs 2018

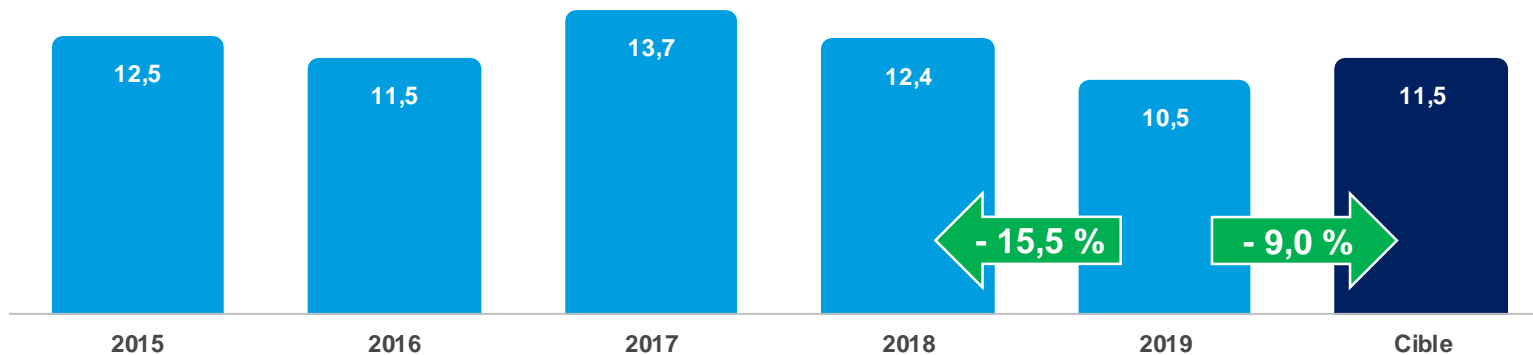
# Métro - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 30 novembre



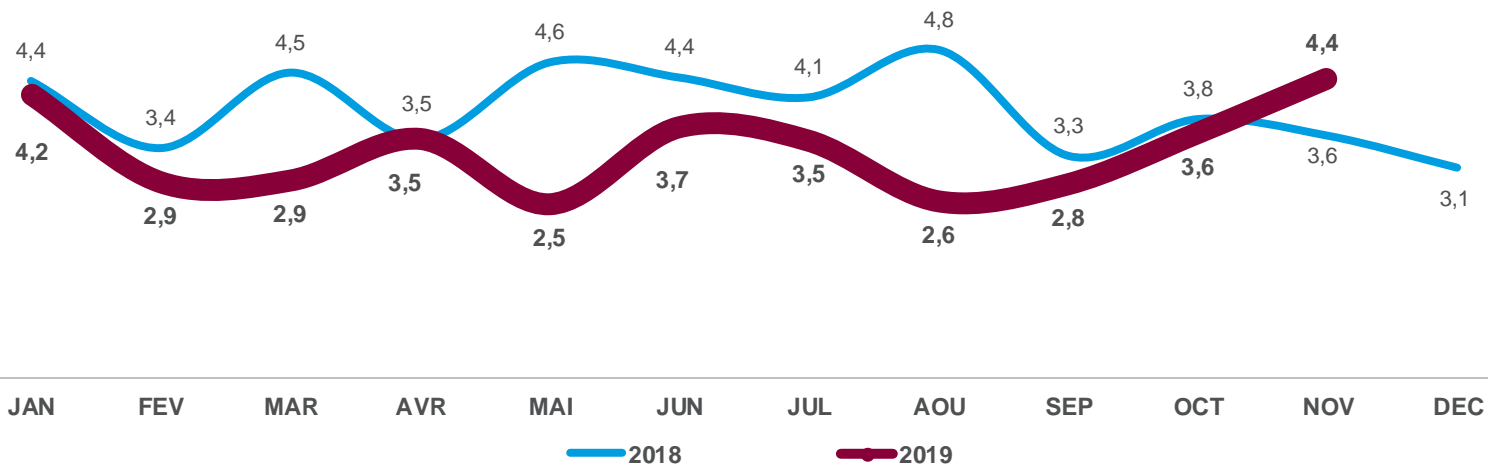
## Résultats cumulatifs



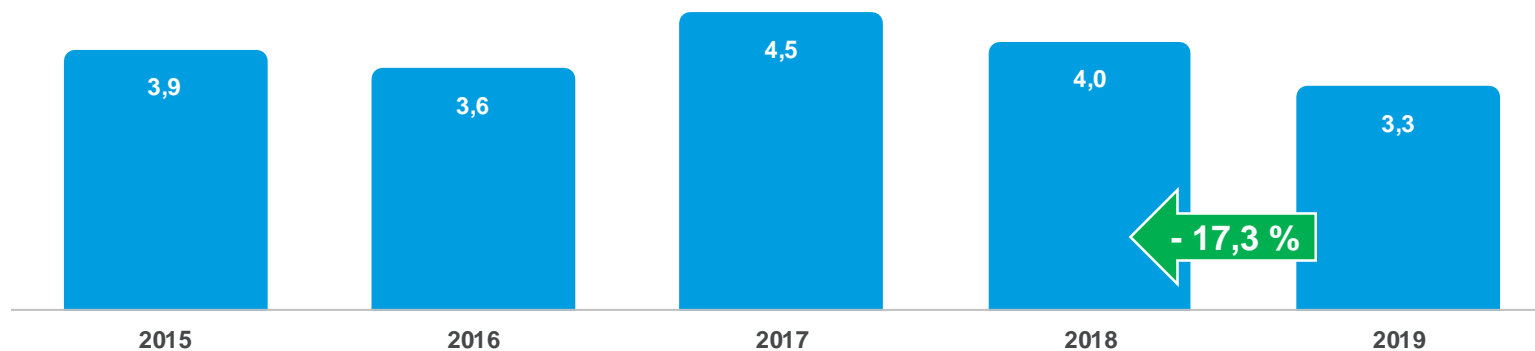
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 30 novembre



## Résultats cumulatifs



# Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 30 novembre

Mois courant

Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	<b>99,5 %</b> 5 minutes	<b>88,1 %</b> 5 minutes	<b>98,7 %</b> 5 minutes	<b>90,6 %</b> 5 minutes
Orange	<b>95,1 %</b> 5 minutes	<b>84,0 %</b> 5 minutes	<b>98,1 %</b> 5 minutes	<b>83,4 %</b> 5 minutes
Jaune	<b>98,5 %</b> 5 minutes	<b>98,1 %</b> 10 minutes	<b>98,5 %</b> 5 minutes	<b>96,8 %</b> 10 minutes
Bleue	<b>97,2 %</b> 5 minutes	<b>96,2 %</b> 7 minutes	<b>95,2 %</b> 5 minutes	<b>95,6 %</b> 5 minutes
<b>Cible</b>	<b>90 %</b>	<b>90 %</b>	<b>90 %</b>	<b>90%</b>

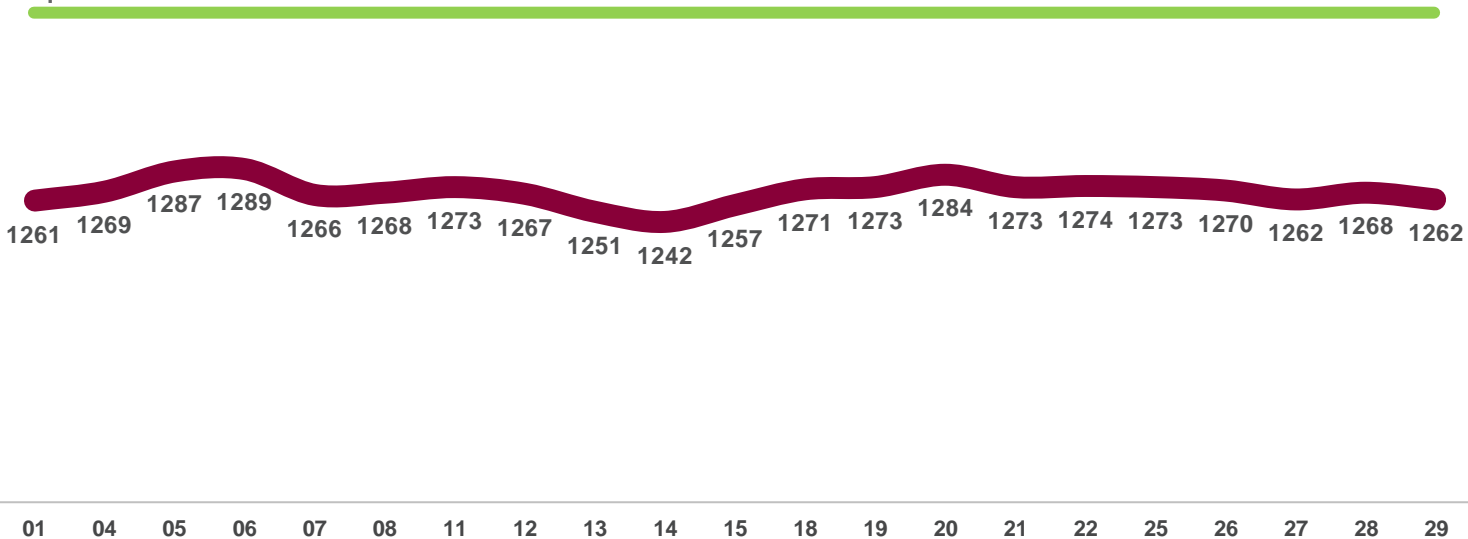
# Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 30 novembre

Pointe AM – jours ouvrables

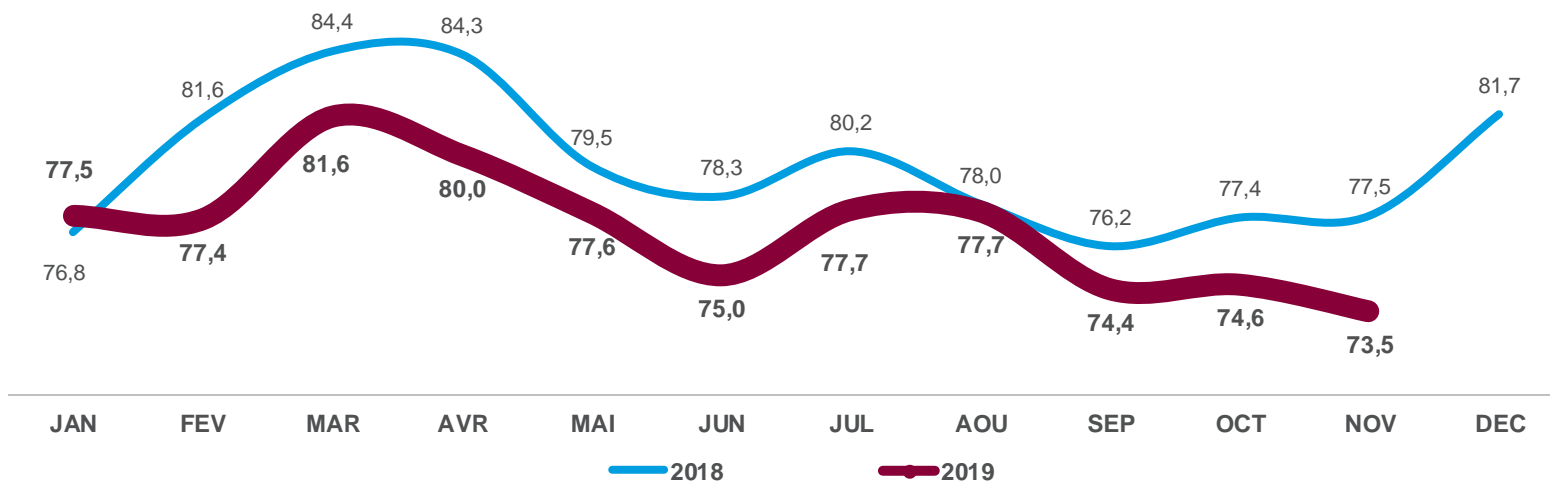
Requis 1425



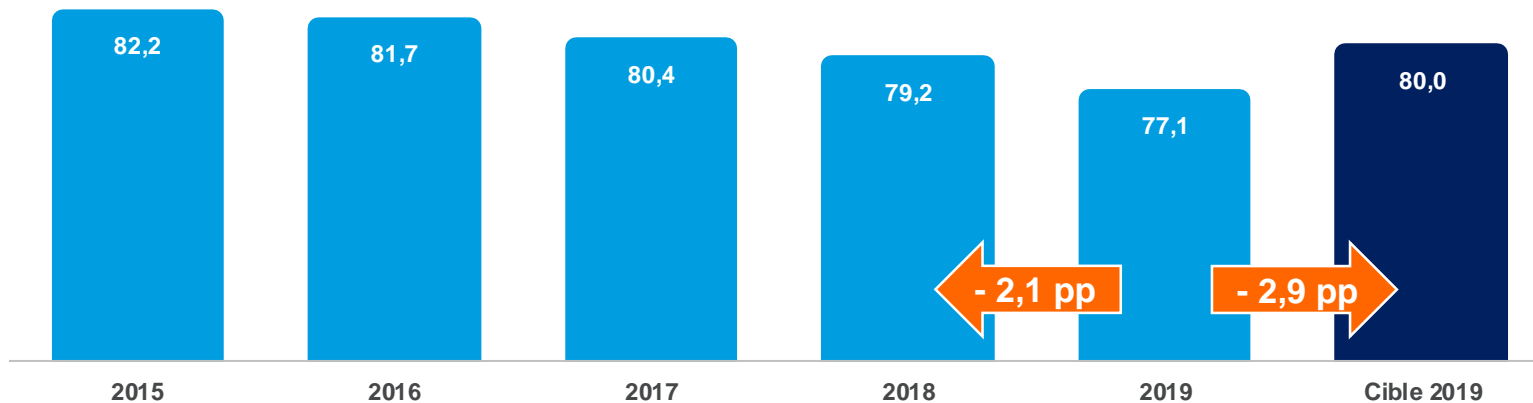
# Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 30 novembre



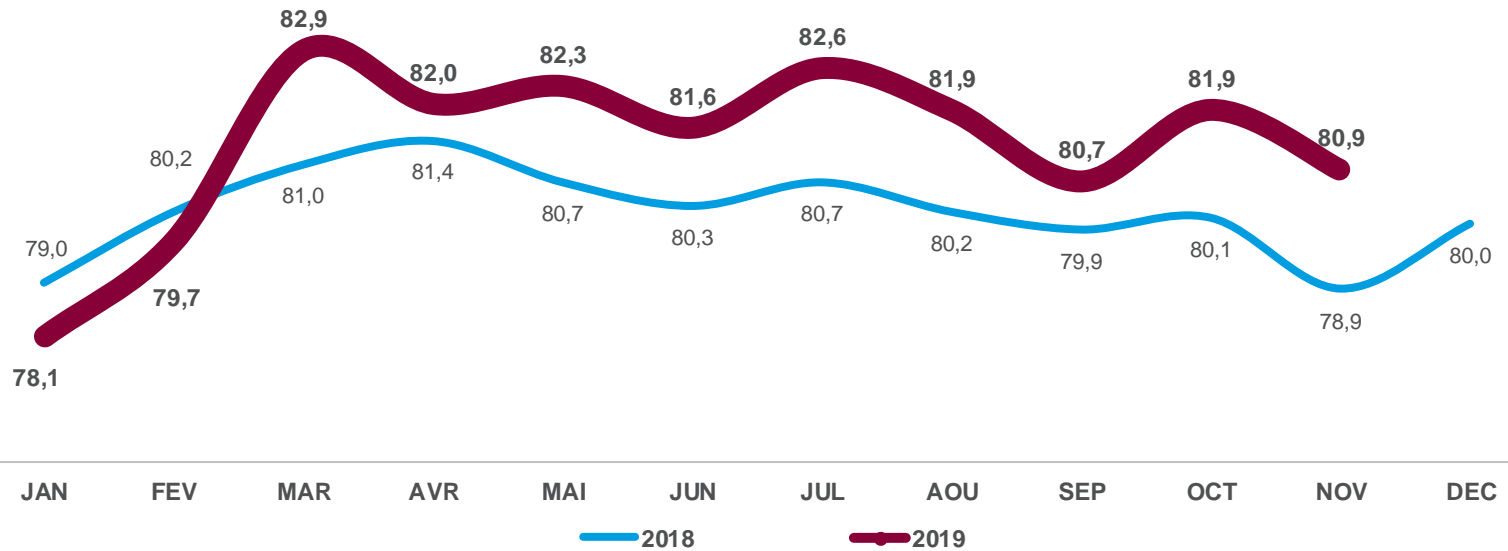
## Résultats cumulatifs



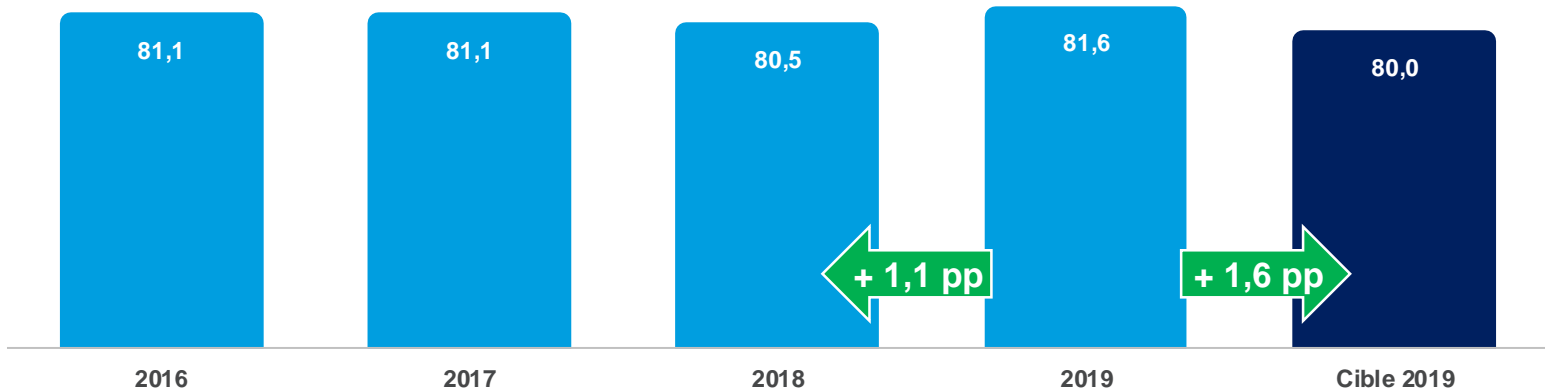
# TA - Ponctualité

En %

Résultats au 30 novembre



## Résultats cumulatifs

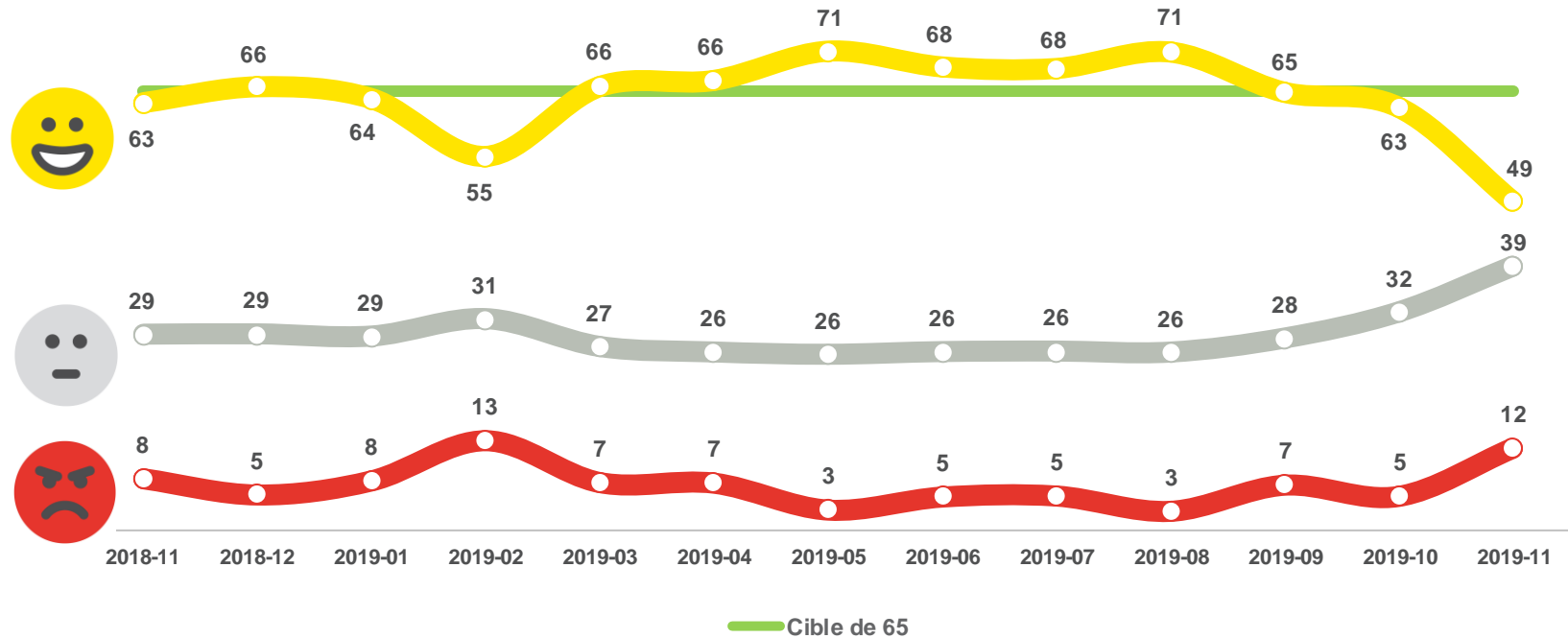


# STM - Expérience client

En %

Résultats au 30 novembre

13 derniers mois



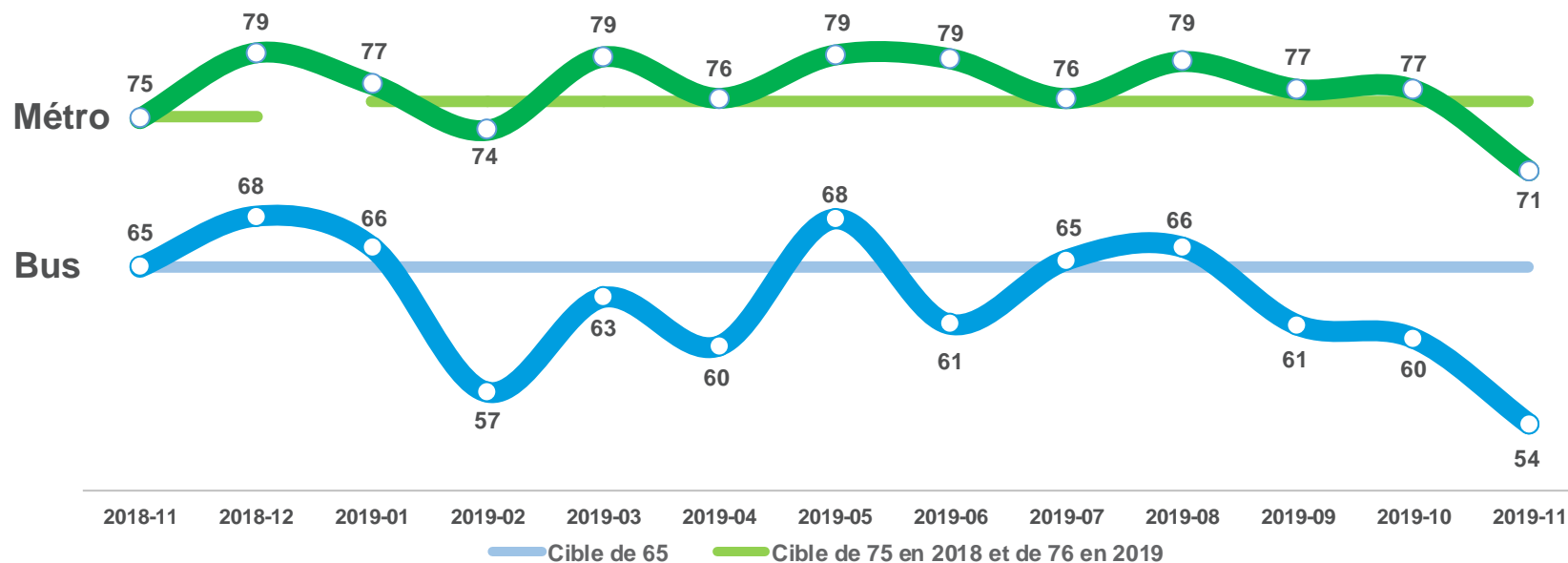


# Métro et bus - Expérience client

En %

Résultats au 30 novembre

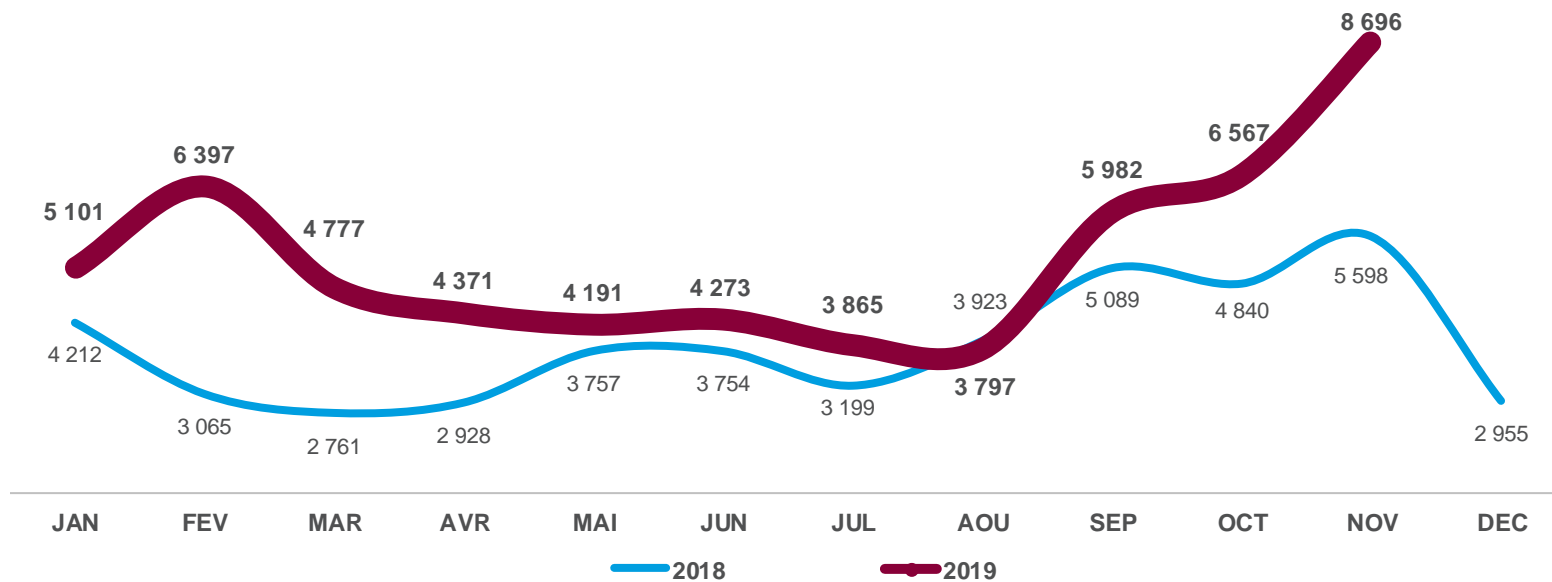
13 derniers mois



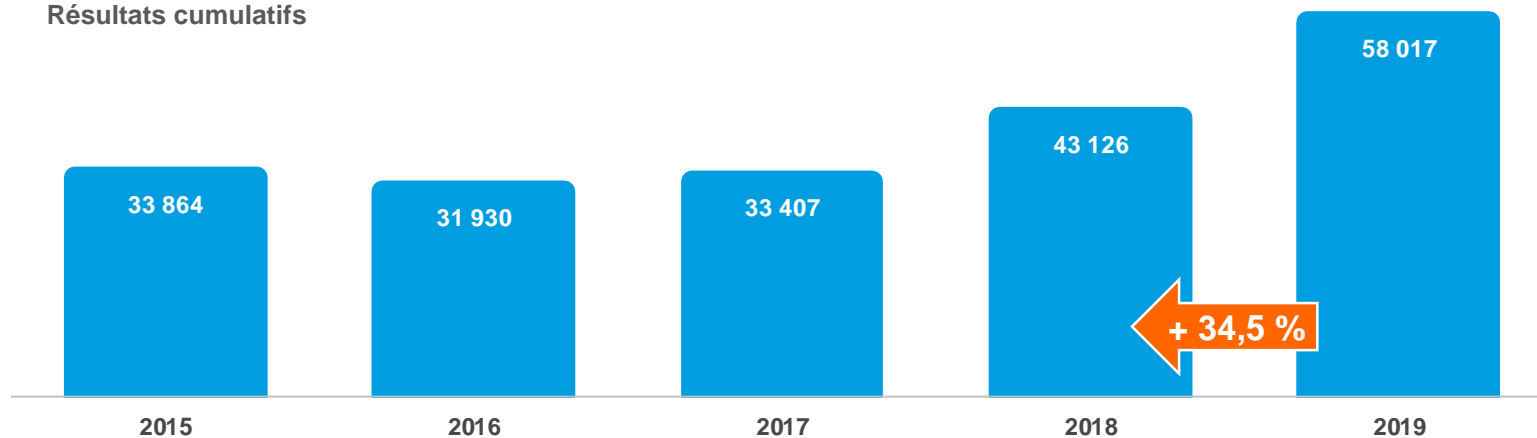
# STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 30 novembre



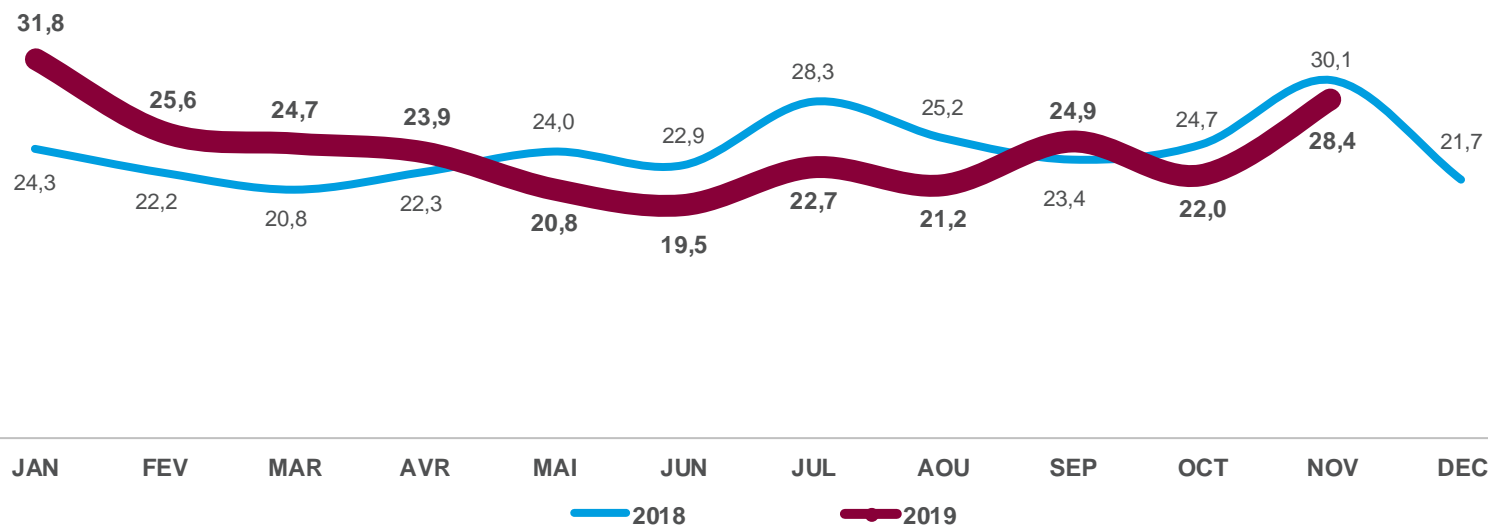
## Résultats cumulatifs



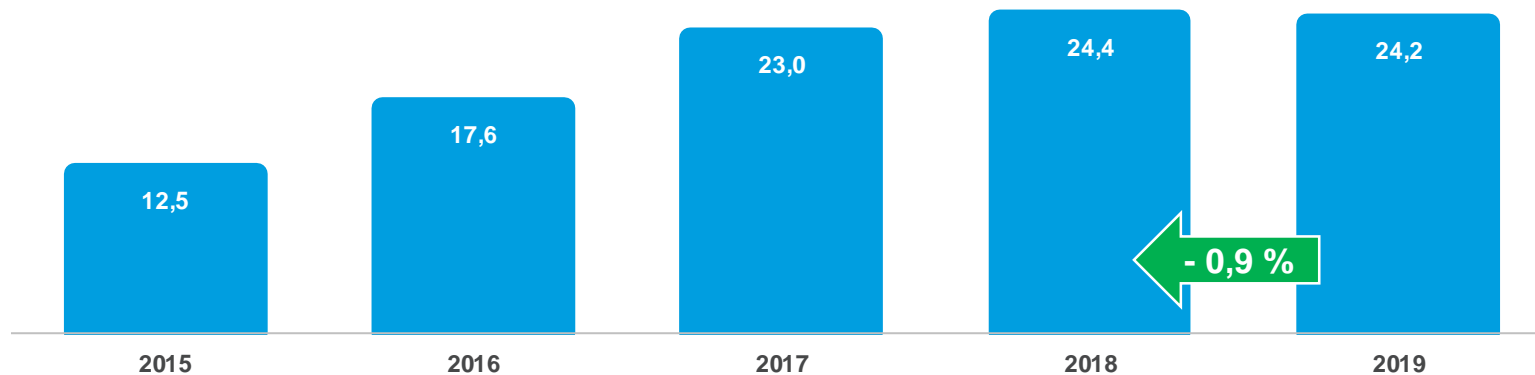
# Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 30 novembre



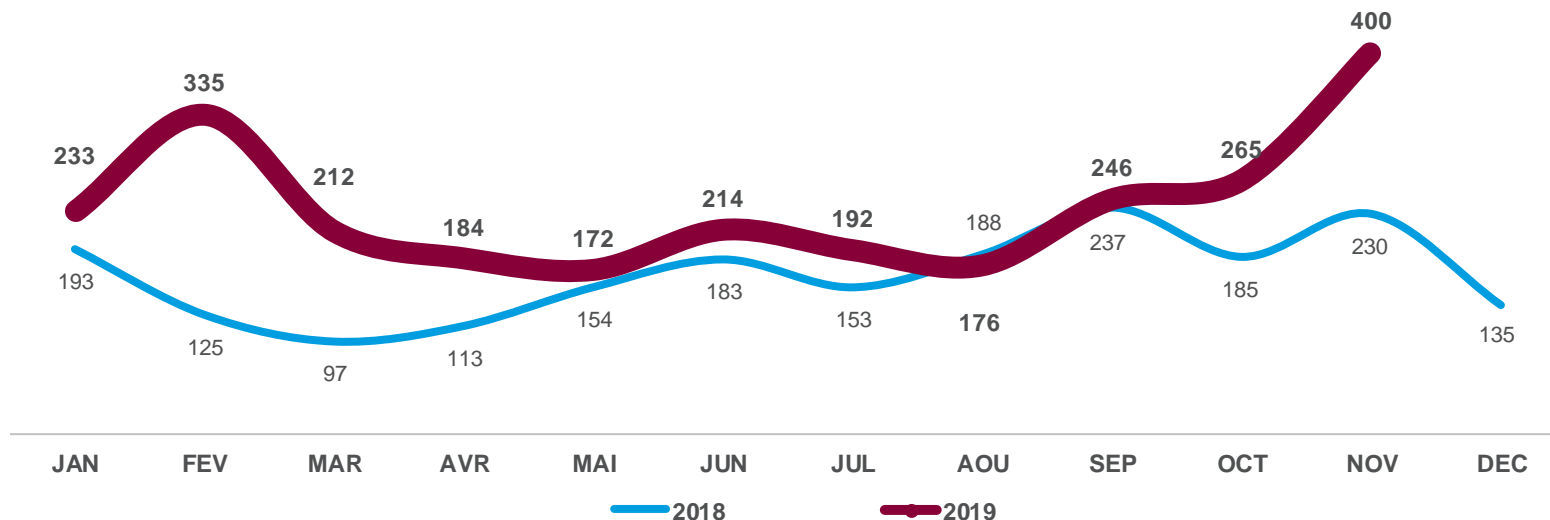
## Résultats cumulatifs



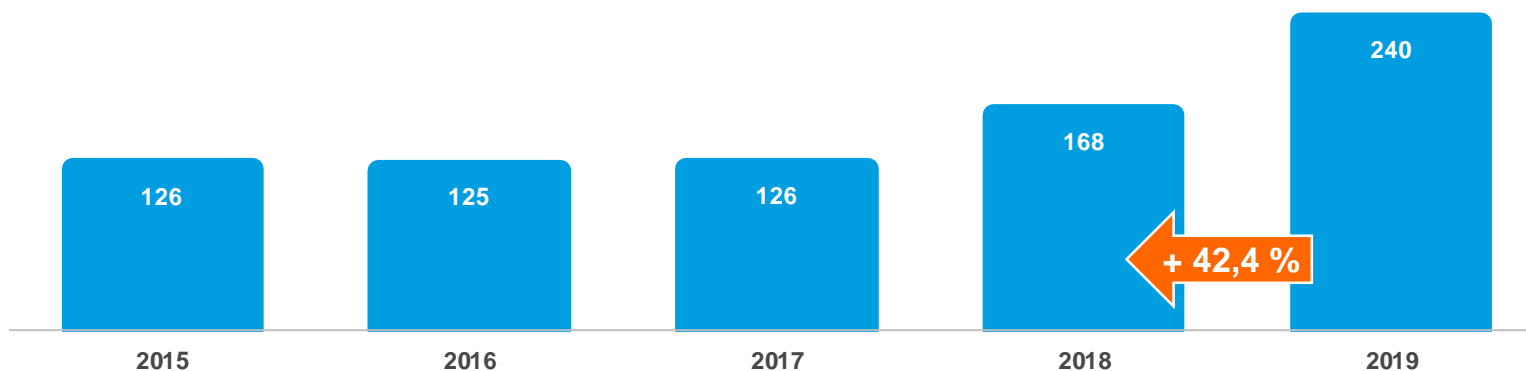
# Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 30 novembre



## Résultats cumulatifs

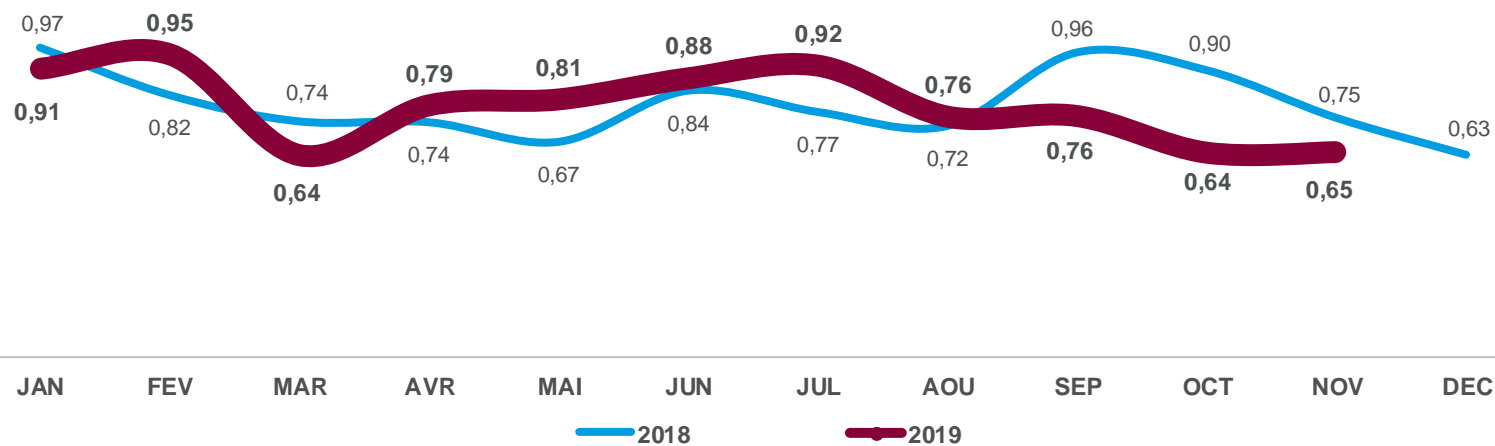


Pour des raisons d'ordre techniques, une journée des données de déplacements a fait l'objet d'une estimation.

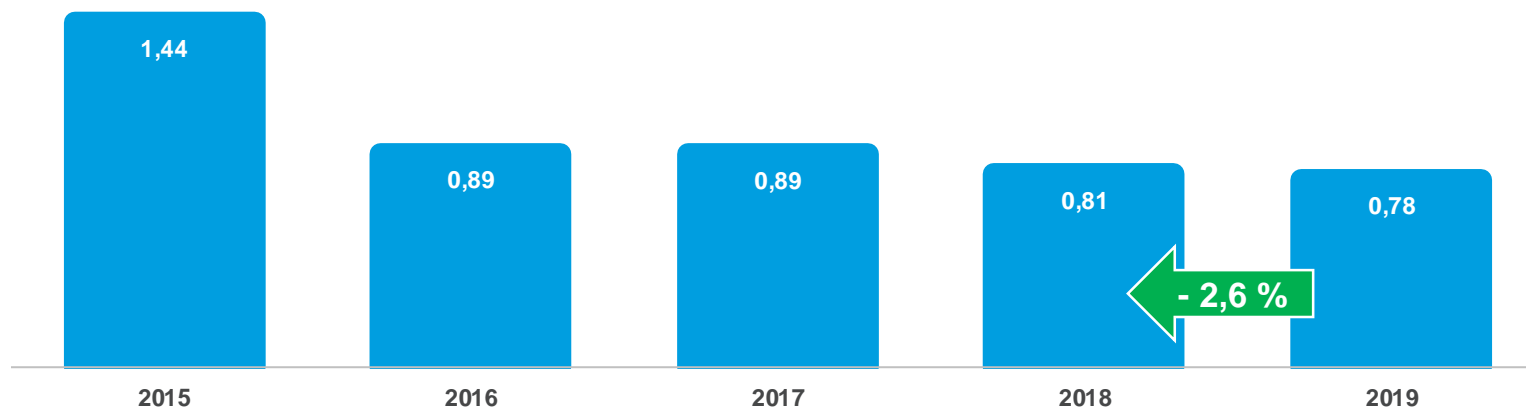
# TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 30 novembre



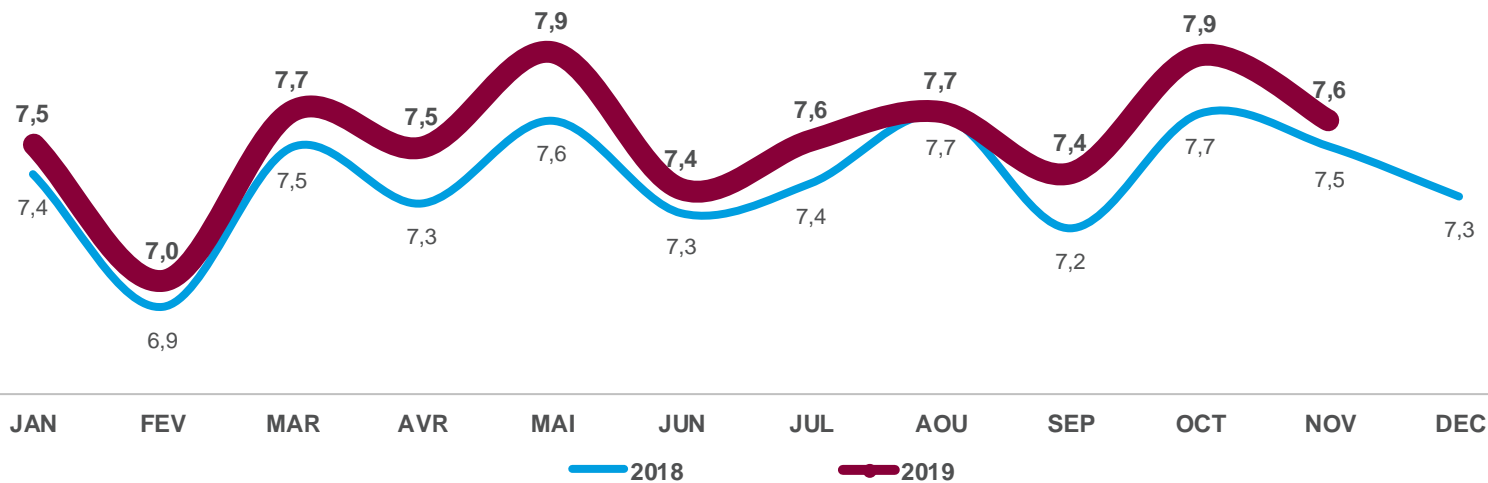
## Résultats cumulatifs



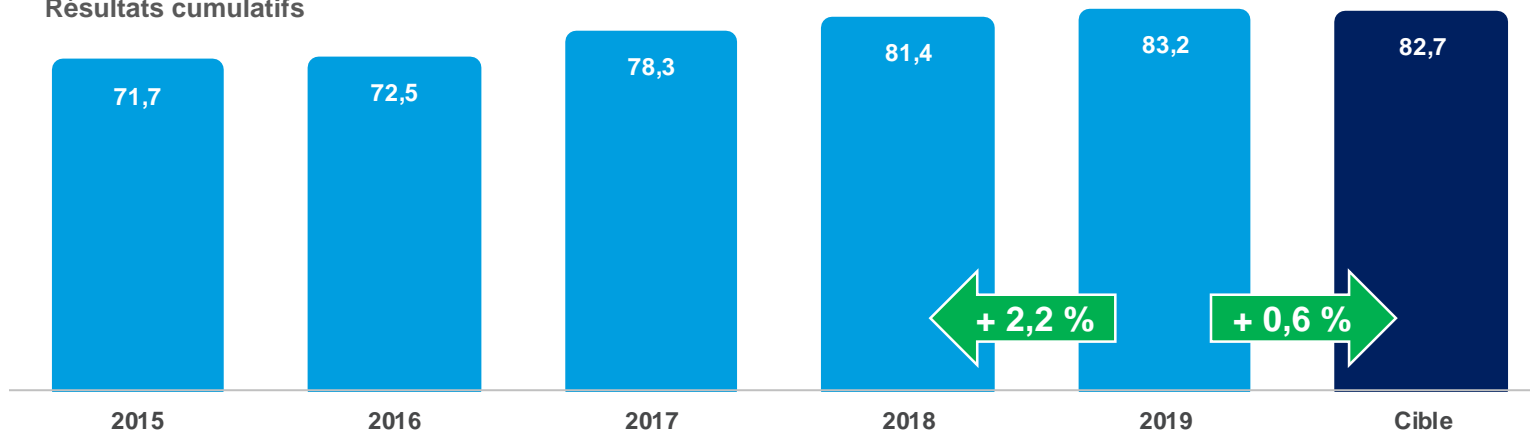
# Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 novembre



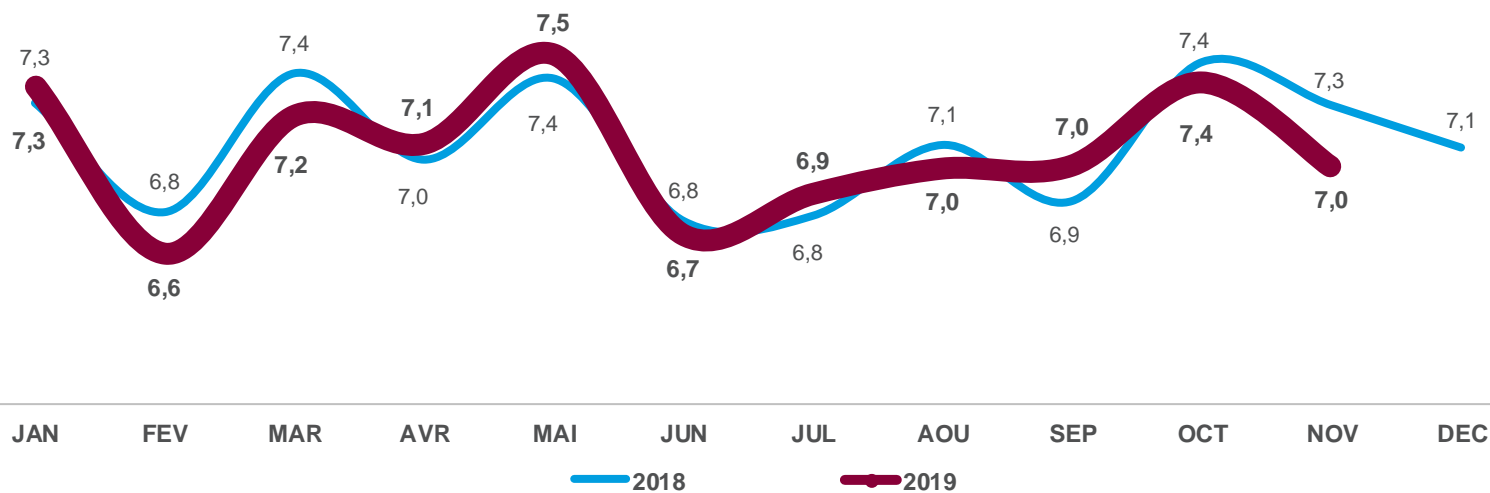
## Résultats cumulatifs



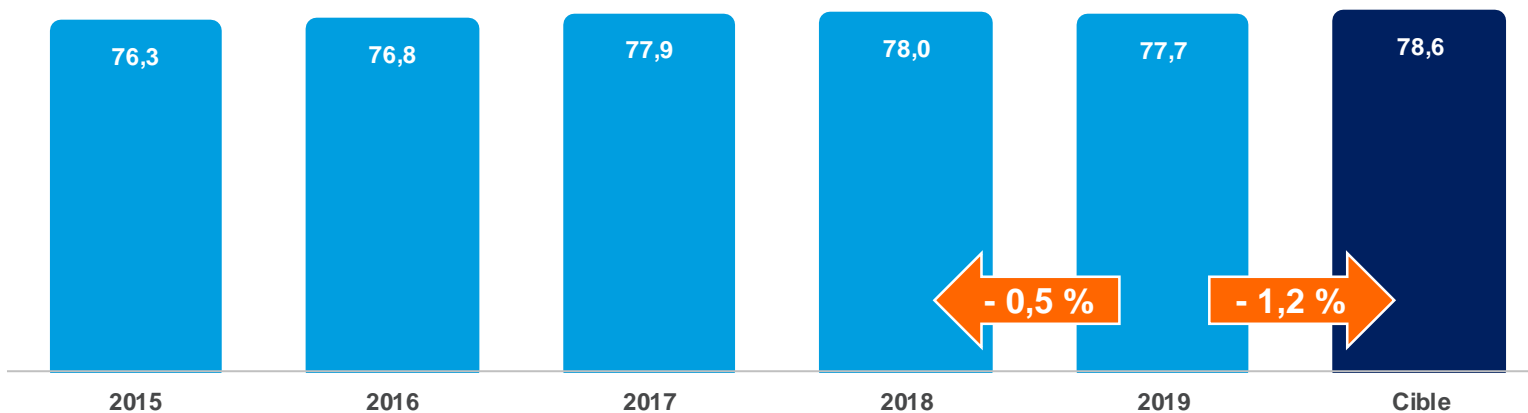
# Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 novembre



## Résultats cumulatifs

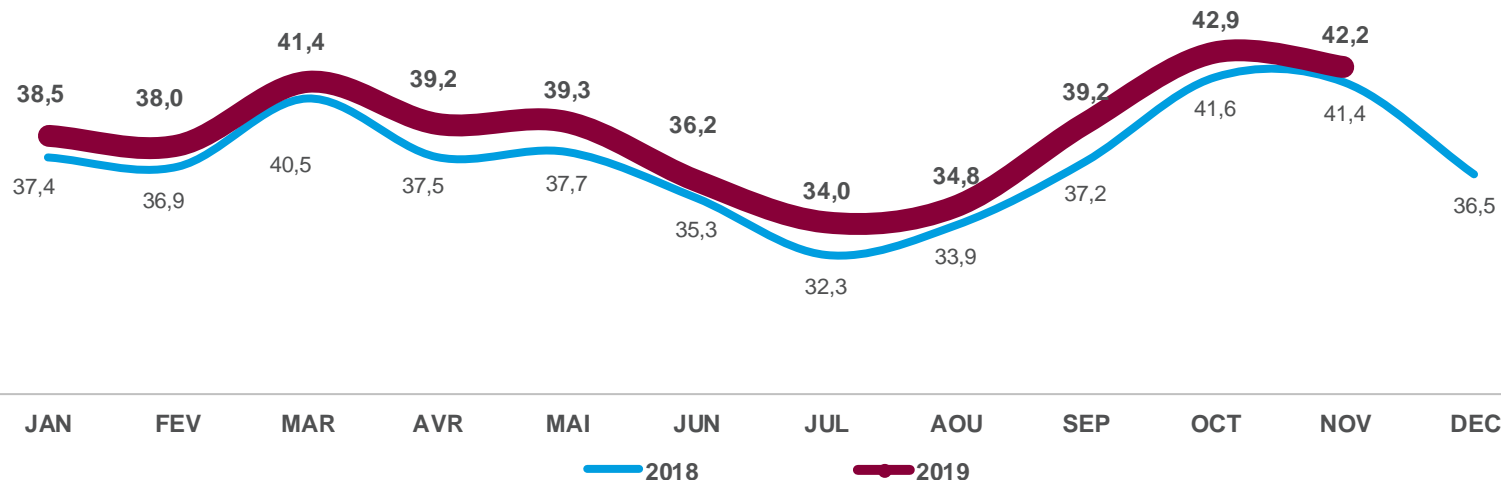


# Achalandage STM

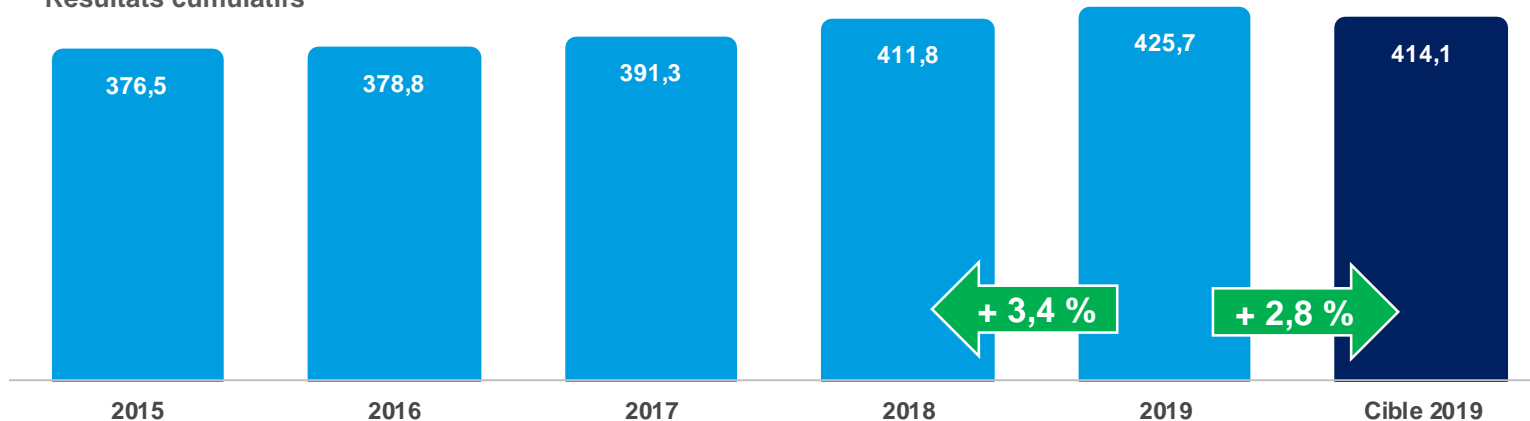
En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

Résultats au 30 novembre

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



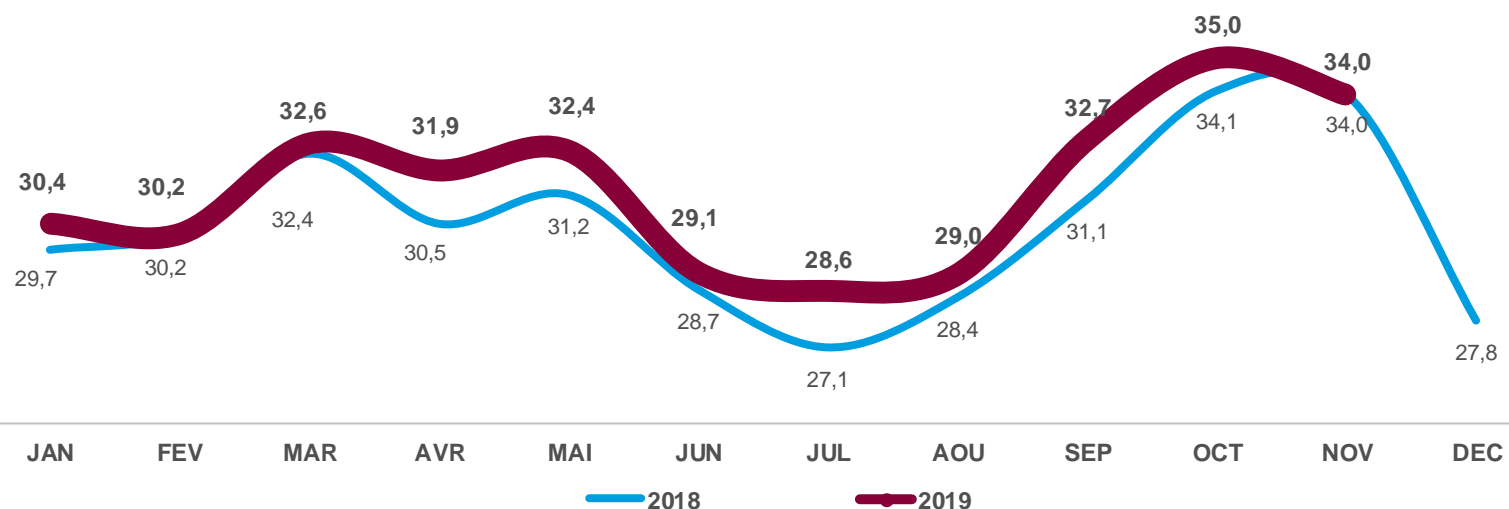


# Achalandage OPUS STM

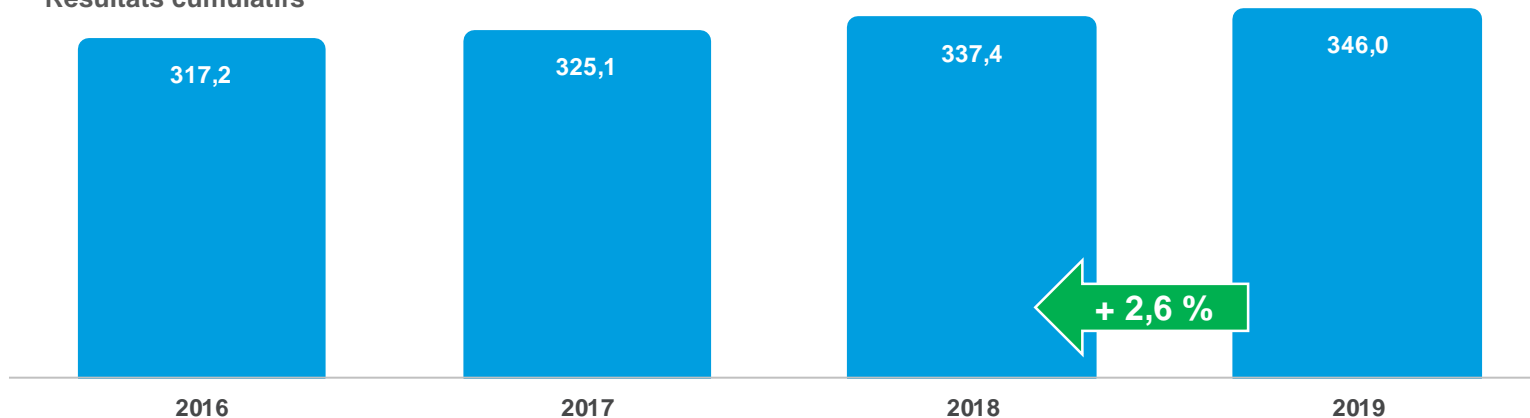
En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

Résultats au 30 novembre

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.



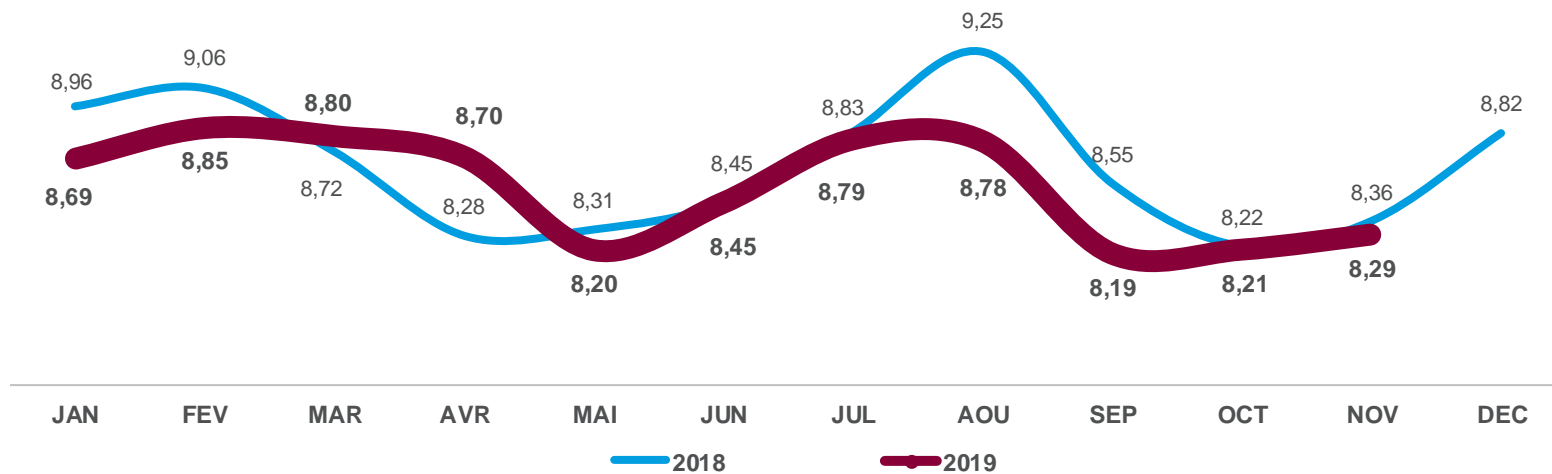
## Résultats cumulatifs



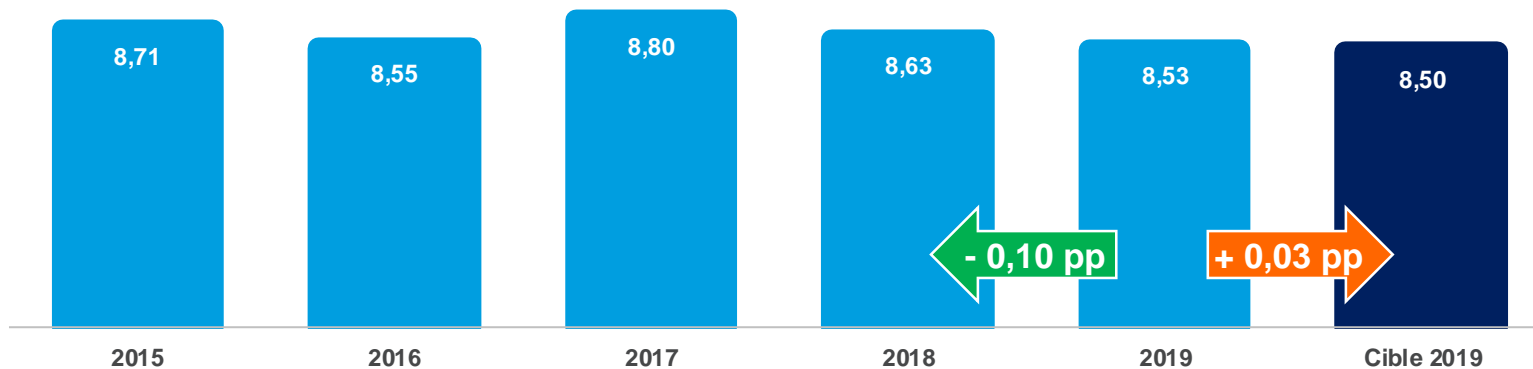
# Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 30 novembre



## Résultats cumulatifs

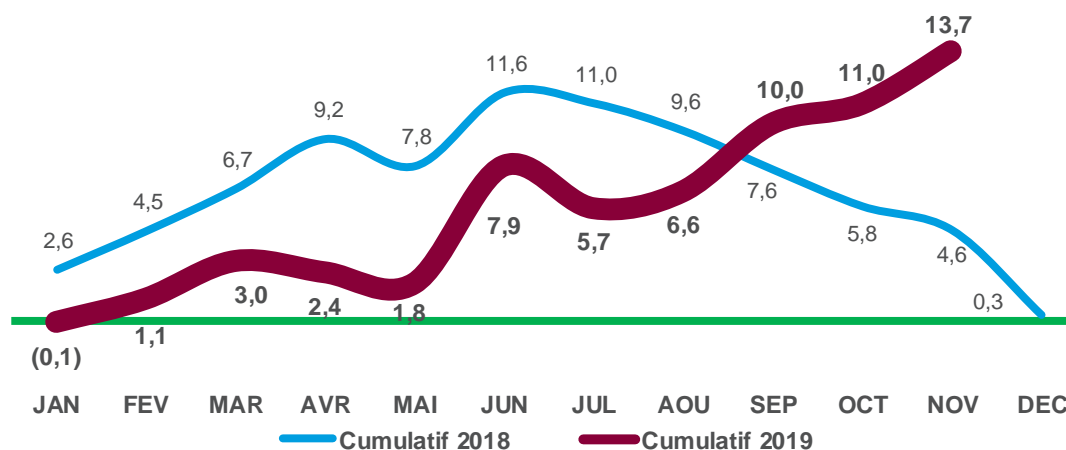


# Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 30 novembre

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	1 310,3	1 304,2	(6,1)
Dépenses	1 310,3	1 290,5	19,8
Excédent	-	13,7	13,7



	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	796,5	771,1	96,8