

Principaux indicateurs et résultats au 30 septembre 2022



Présentation au CA
2 novembre 2022



Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 septembre 2022

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2022	Cible 2022	2021
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison planifié (km)	%	100,1	99,9	100,1
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,35	99,40	99,64
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	2,270	2,177	1,374
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	3 114	-	2 707
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	653	-	620
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	10,2	10,5	9,7
		Bus – Ponctualité	%	81,4	80,0	82,3
		TA – Ponctualité	%	88,3	84,0	87,9
		STM – Plaintes	Nb	25 115	-	19 684
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	38,5	-	41,2
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	140,6	-	170,7
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	1,10	-	0,80

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 septembre 2022

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2022	Cible 2022		2021	
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	%	77,1	85,0	■	79,4	■
		Métro – Offre de service (en millions)	Km	63,9	63,8	●	63,7	●
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Bus – Offre de service (en millions)	Km	59,8	61,7	■	61,5	■
		Achalandage STM (déplacements)						
		Basé sur la validation (en millions)	Nb	168,1	196,8	■	110,6	●
		Basé sur la vente (en millions)	Nb	206,9	242,5	■	135,9	●
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	10,75	8,75	■	10,00	■
		Excédent (en millions)	\$	(0,4)	0,0		0,0	
		TA – Coût complet par déplacements	\$	26,02	28,55	●	39,41	●

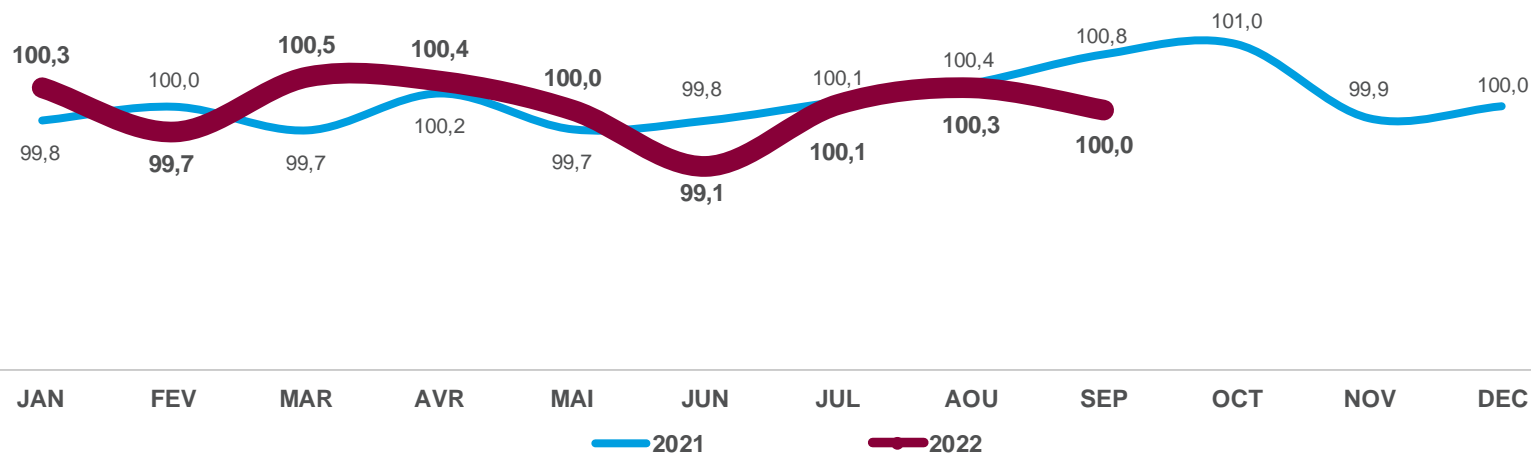


Principaux indicateurs STM

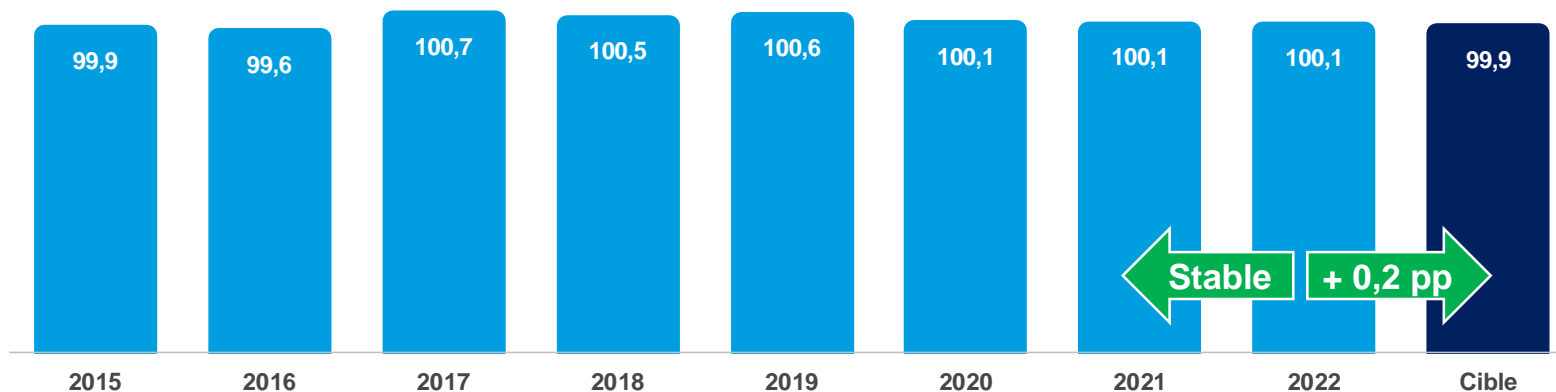
Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 30 septembre



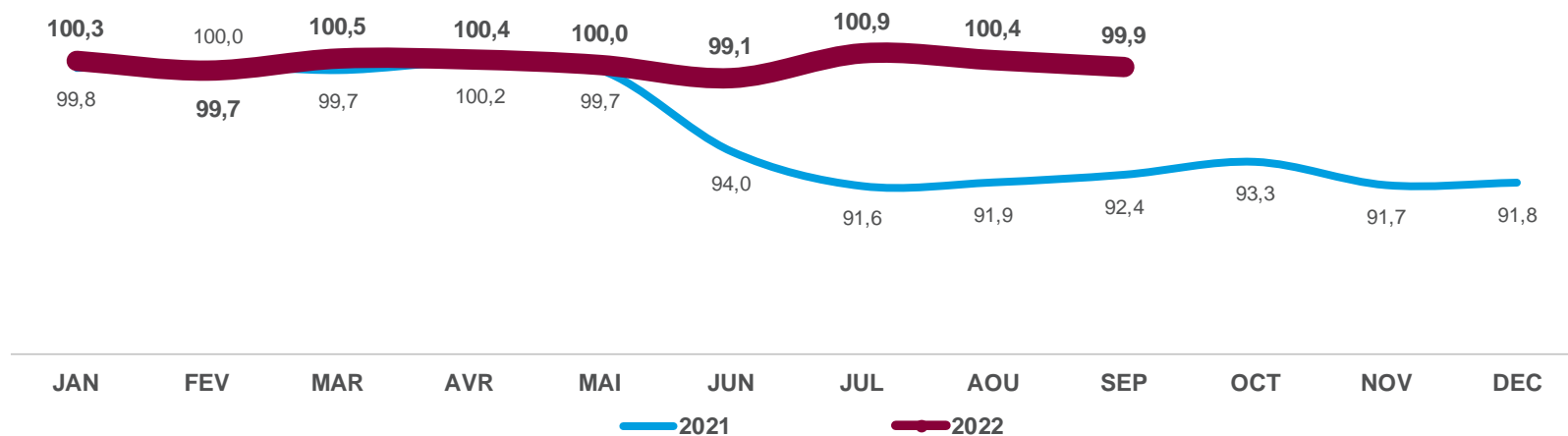
Résultats cumulatifs



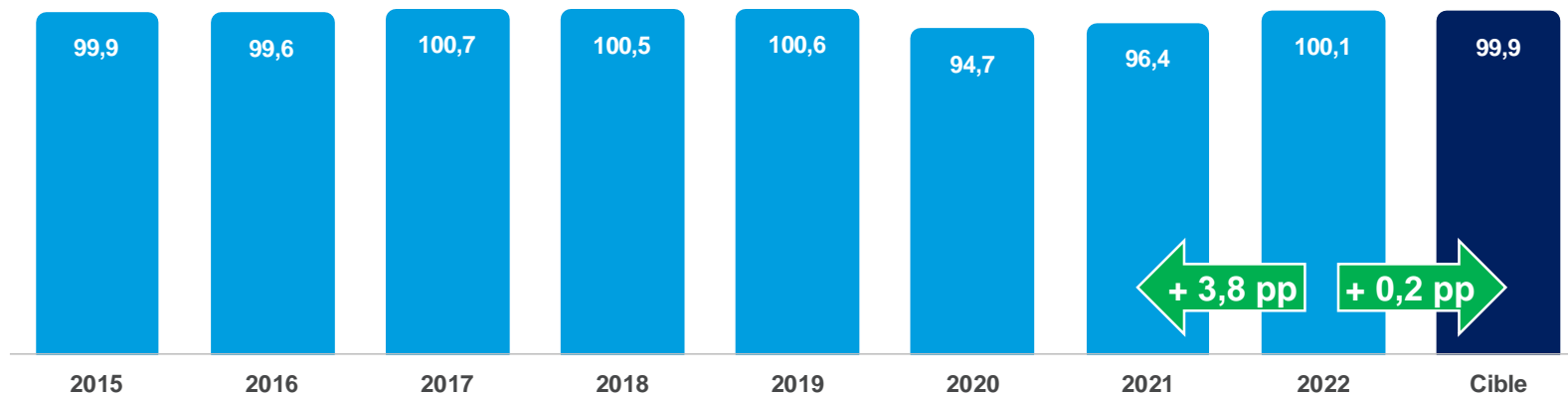
Méto - Taux de livraison du budget (km)

En %

Résultats au 30 septembre



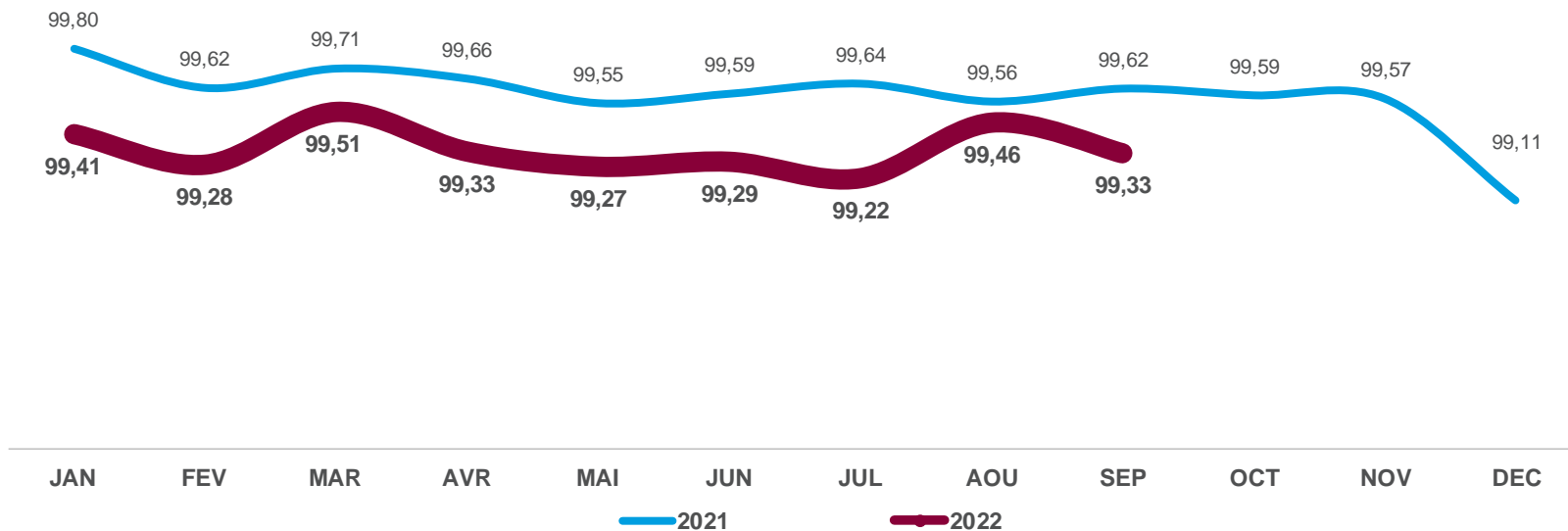
Résultats cumulatifs



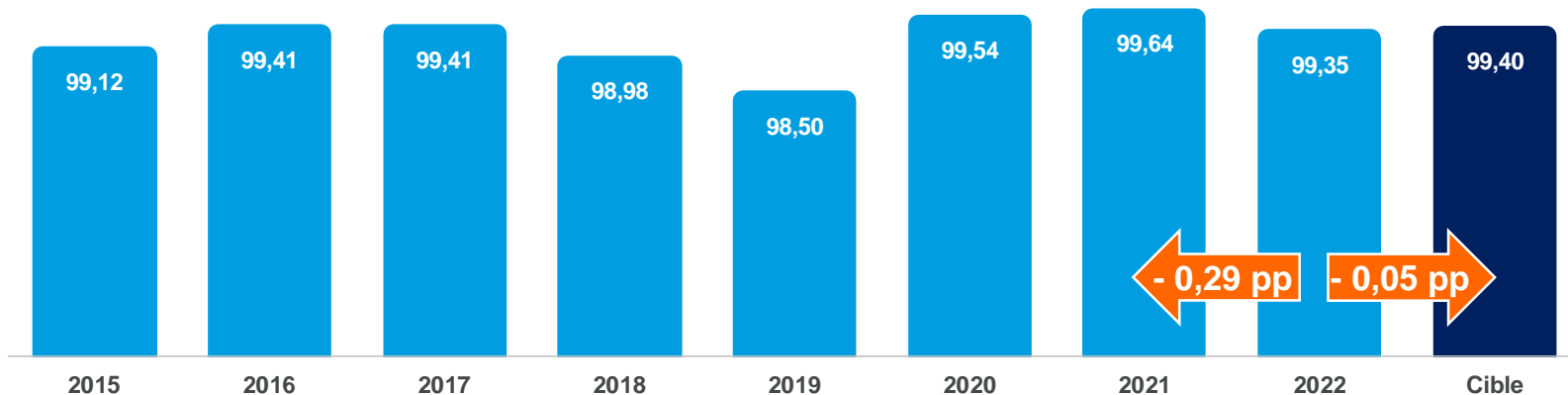
Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 30 septembre



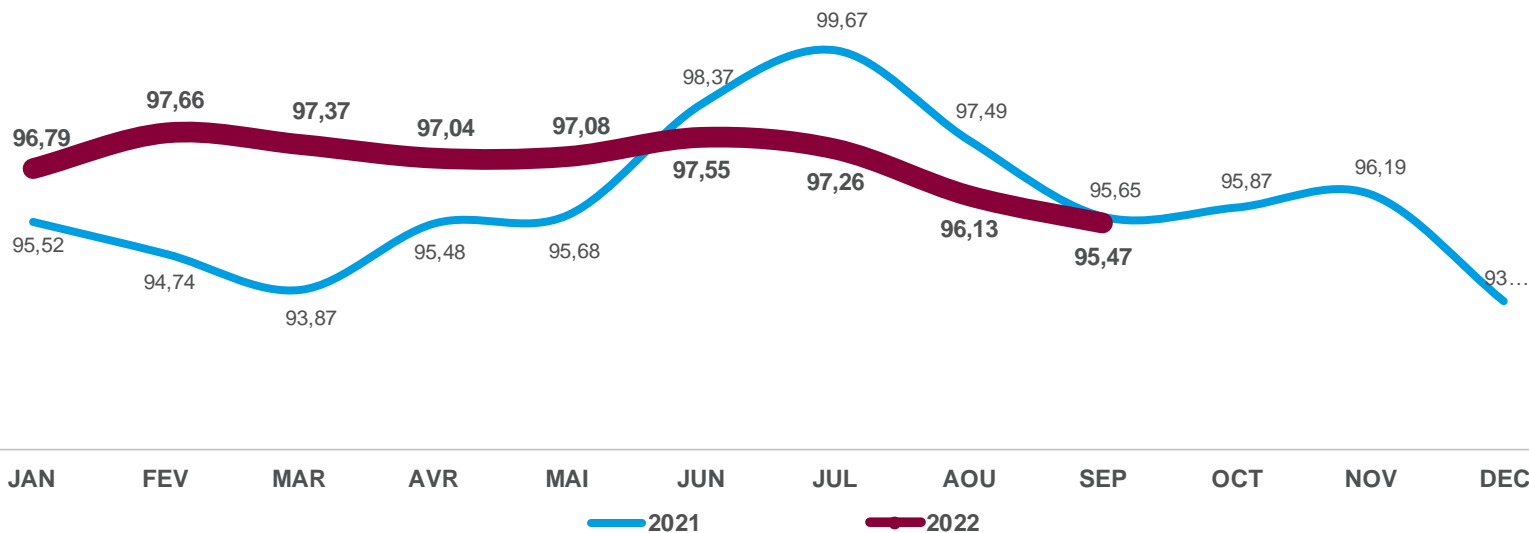
Résultats cumulatifs



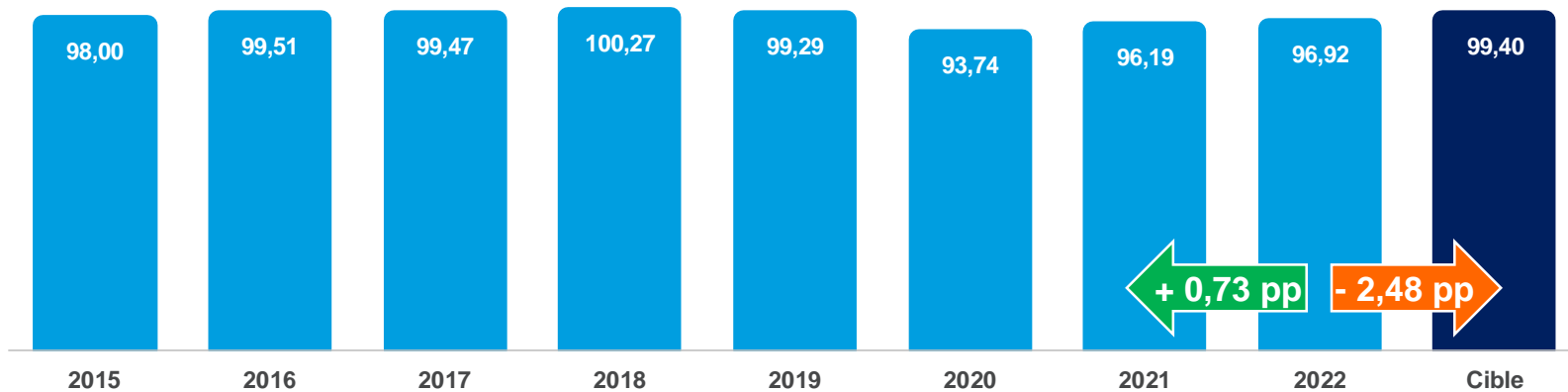
Bus - Taux de livraison du budget (km)

En %

Résultats au 30 septembre



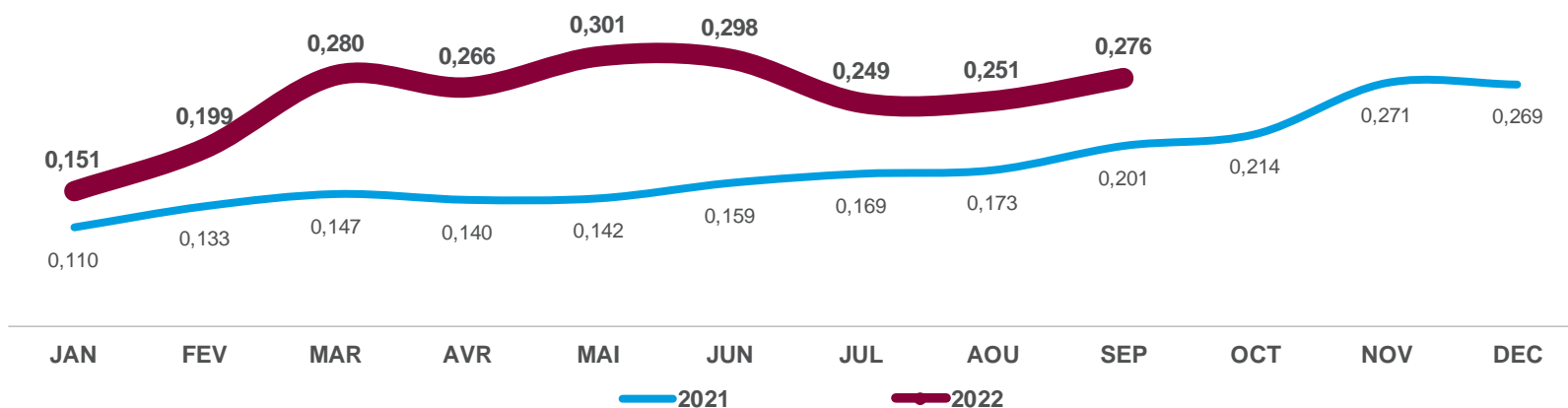
Résultats cumulatifs



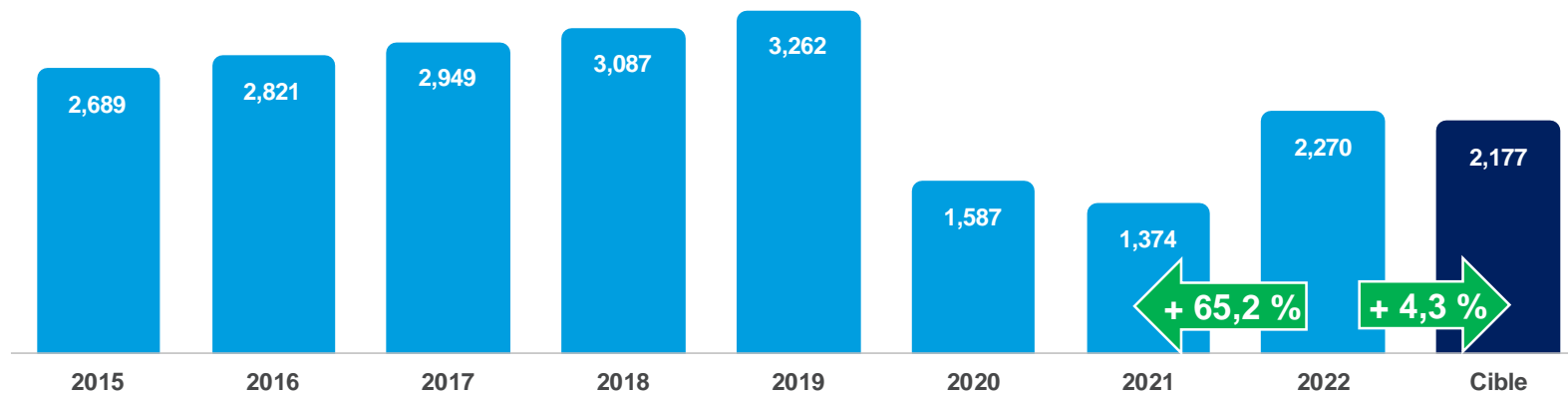
TA – Déplacements

En millions

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

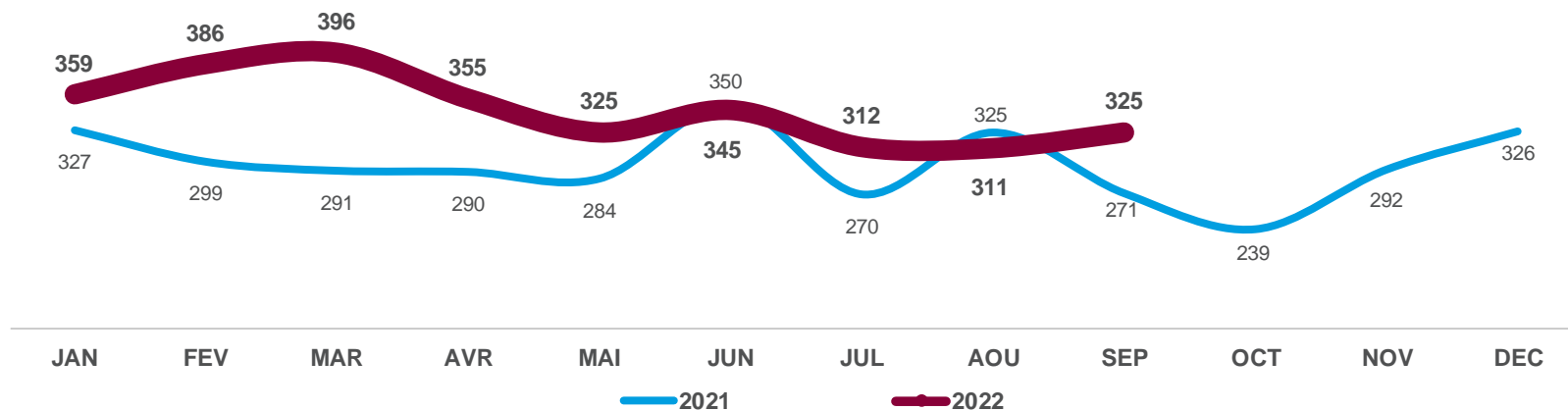


Suite à des modifications effectuées récemment à nos systèmes pour réinstaurer les paramètres de réservation pré-COVID (jumelage), des ajustements aux déplacements TA ont été apportés pour janvier, février et mars.

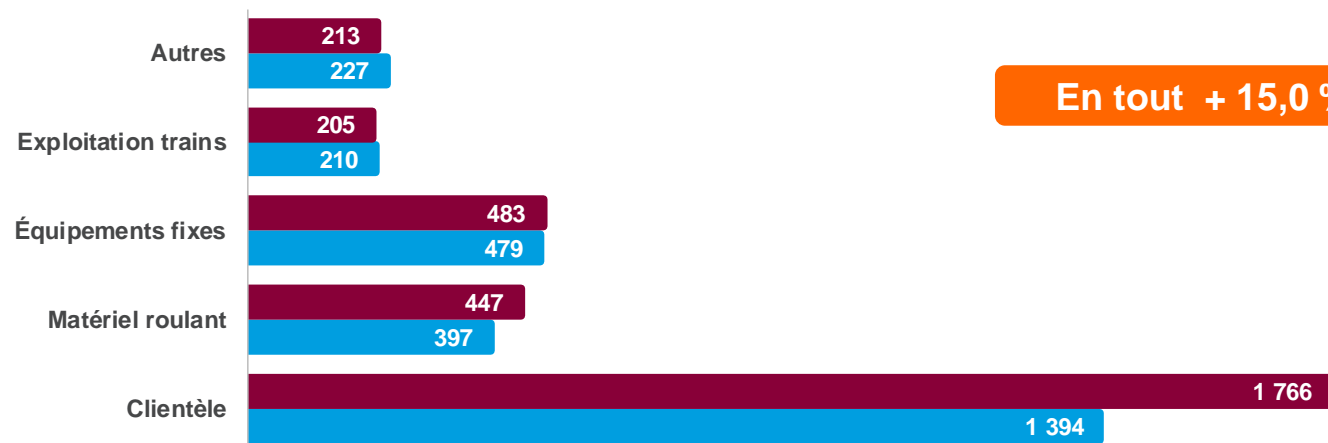
Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

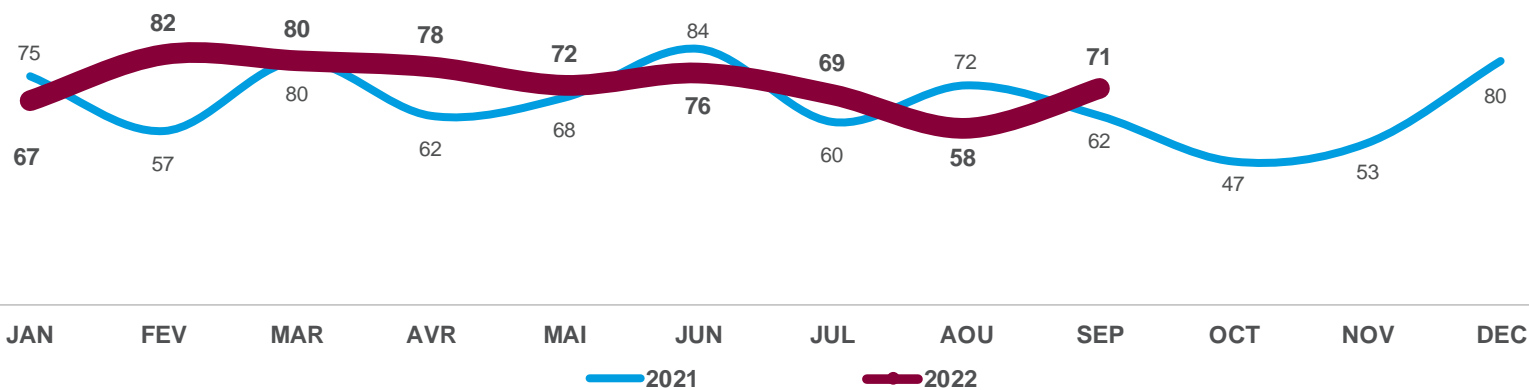


En tout + 15,0 % vs 2021

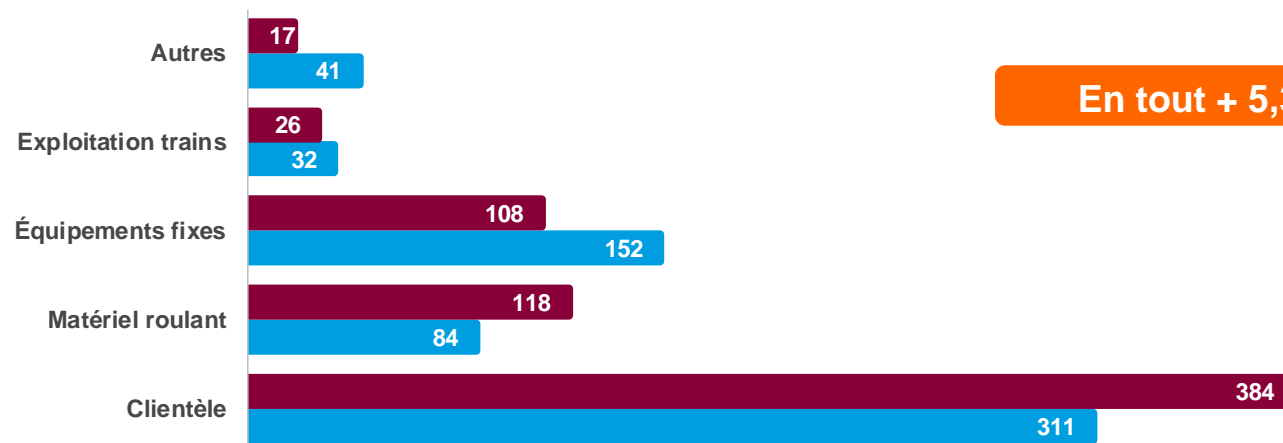
Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

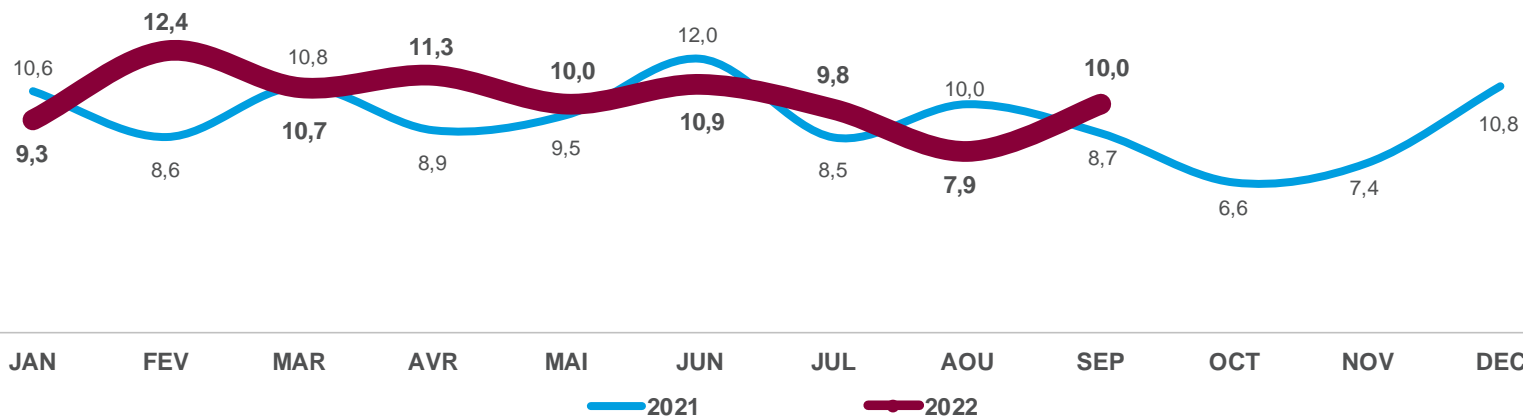


En tout + 5,3 % vs 2021

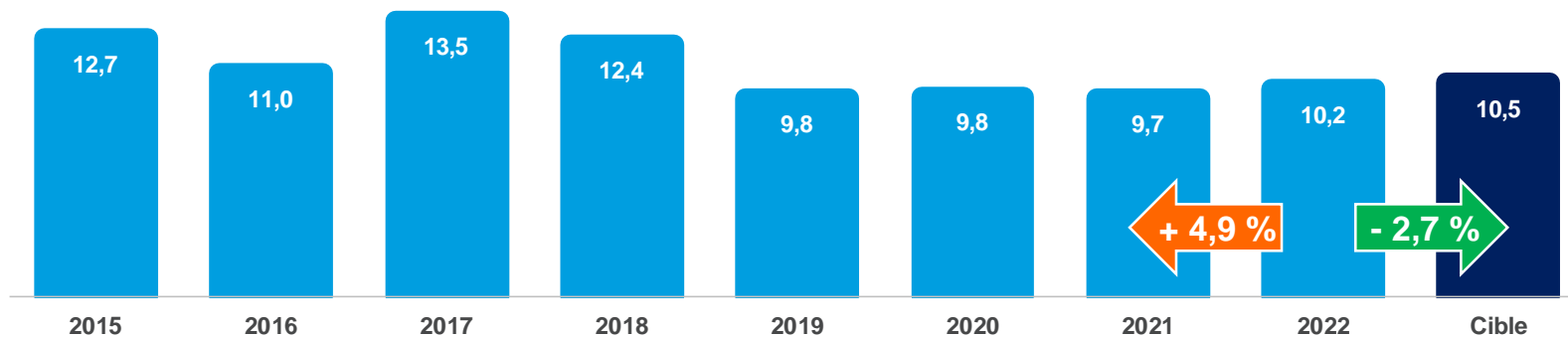
Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 30 septembre



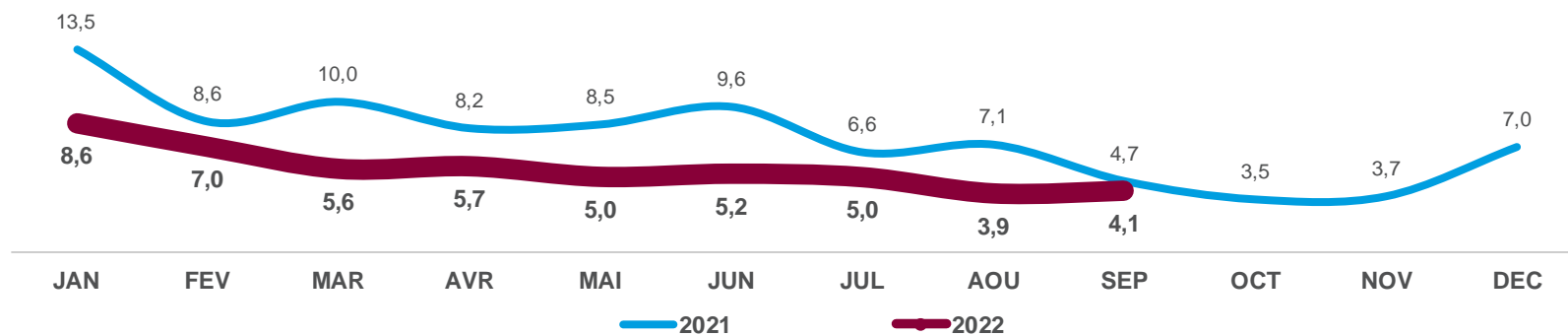
Résultats cumulatifs



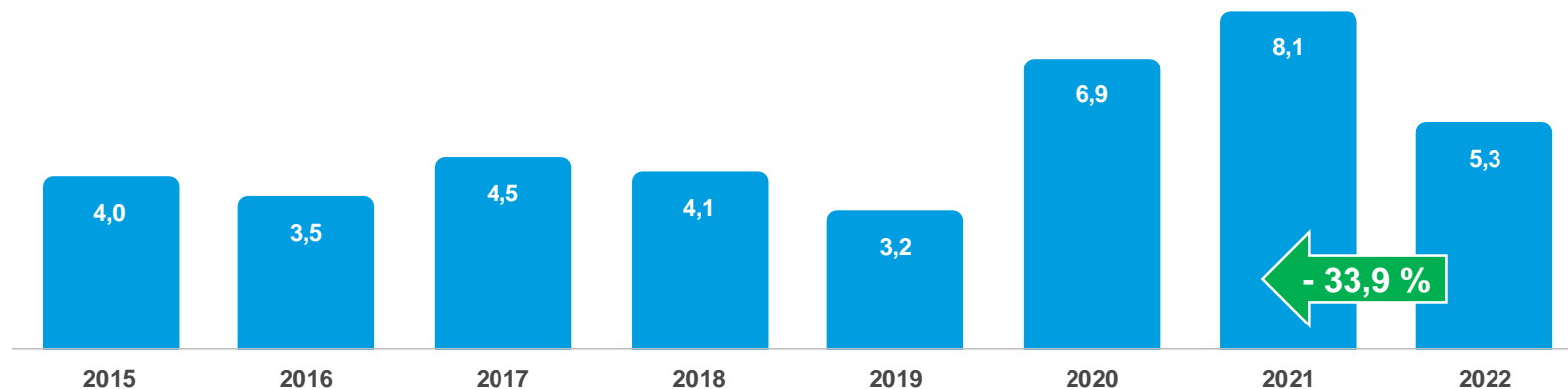
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 30 septembre

Mois courant

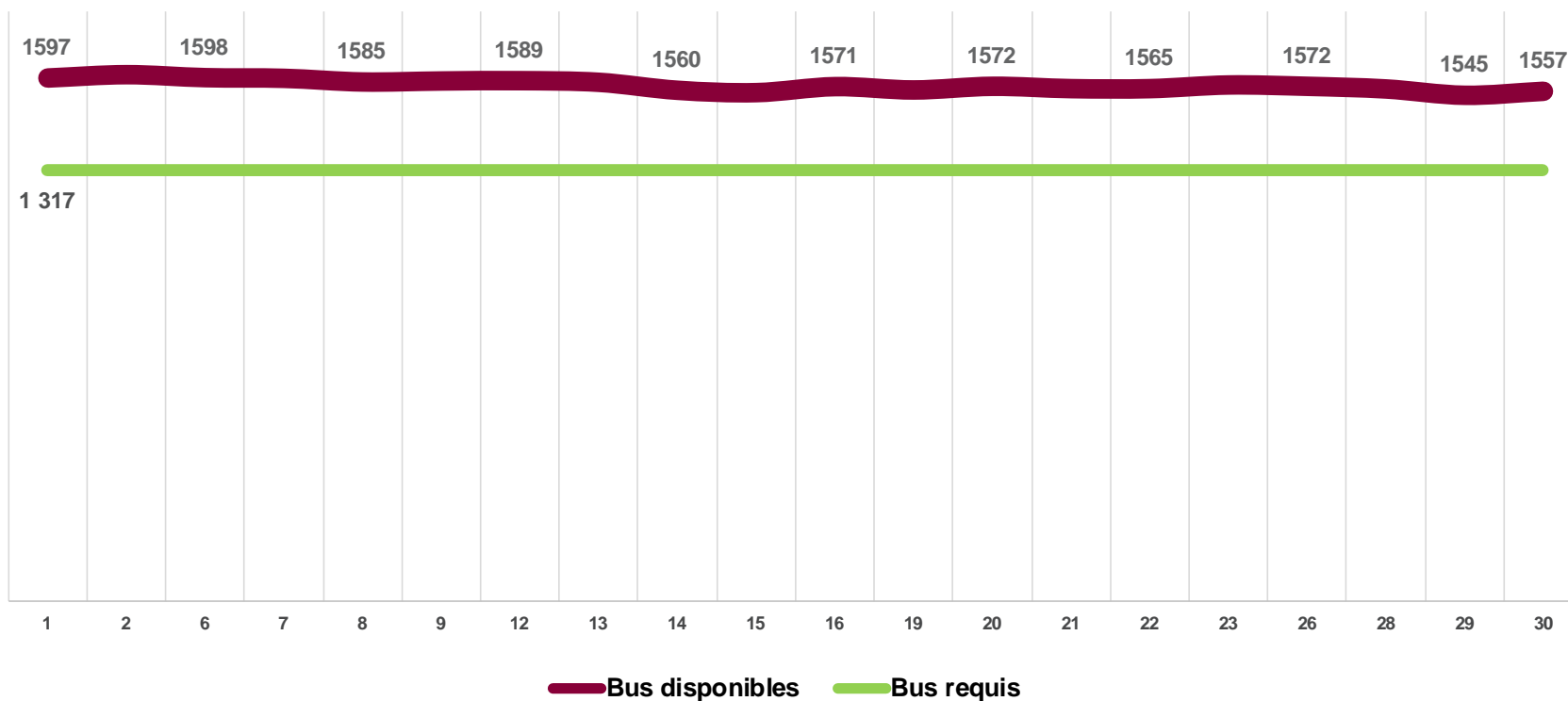
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	97,3% 5 minutes	92,2% 5 minutes	99,4% 5 minutes	99,1% 5 minutes
Orange	98,3% 5 minutes	93,6% 5 minutes	98,2% 5 minutes	96,8% 5 minutes
Jaune	99,5% 5 minutes	97,9% 10 minutes	99,2% 5 minutes	98,5% 10 minutes
Bleue	100,0% 5 minutes	98,7% 7 minutes	98,1% 5 minutes	99,1% 5 minutes
Cible	95,0%	90,0%	95,0%	90,0%

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 30 septembre

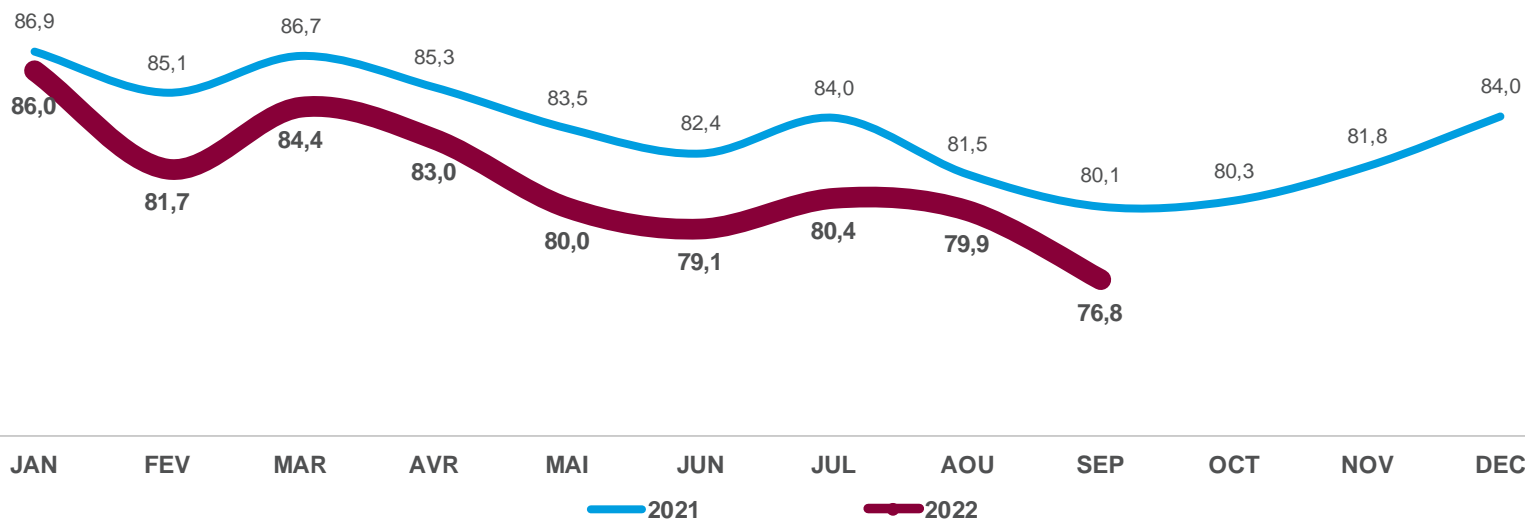
Pointe AM – jours ouvrables



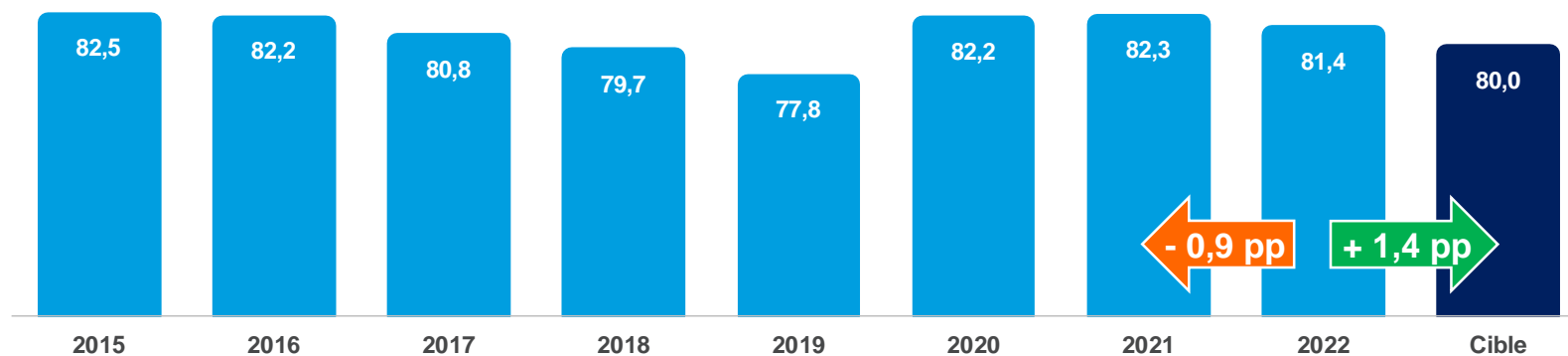
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 30 septembre



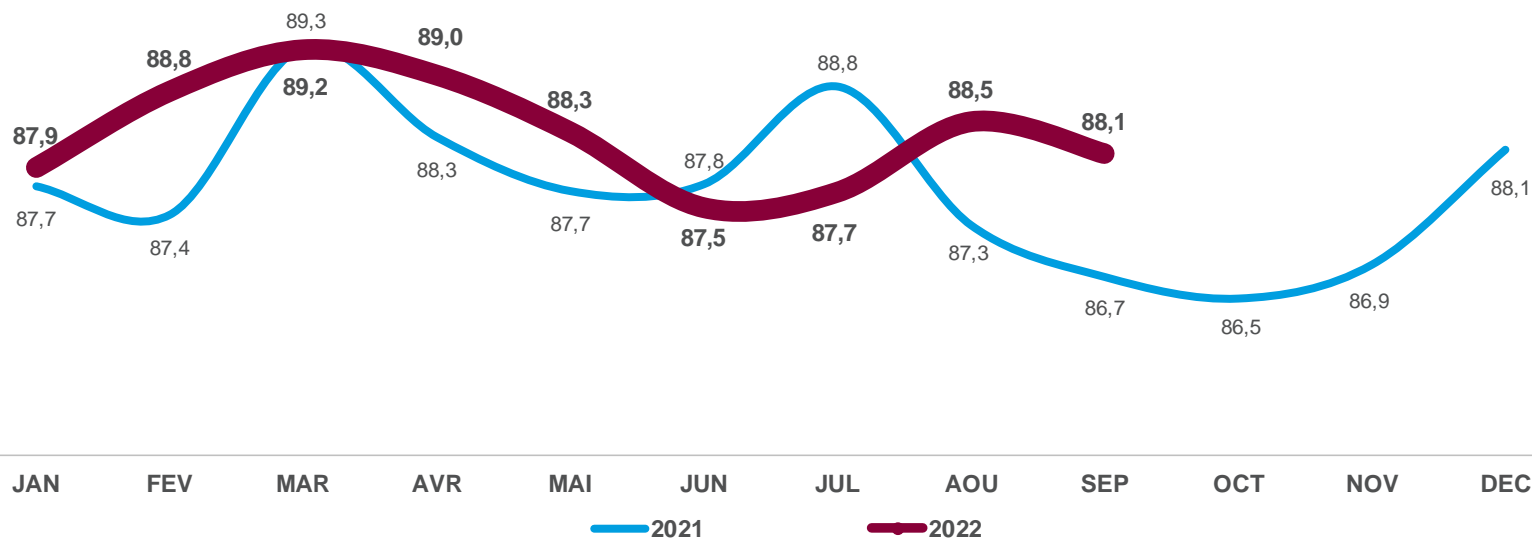
Résultats cumulatifs



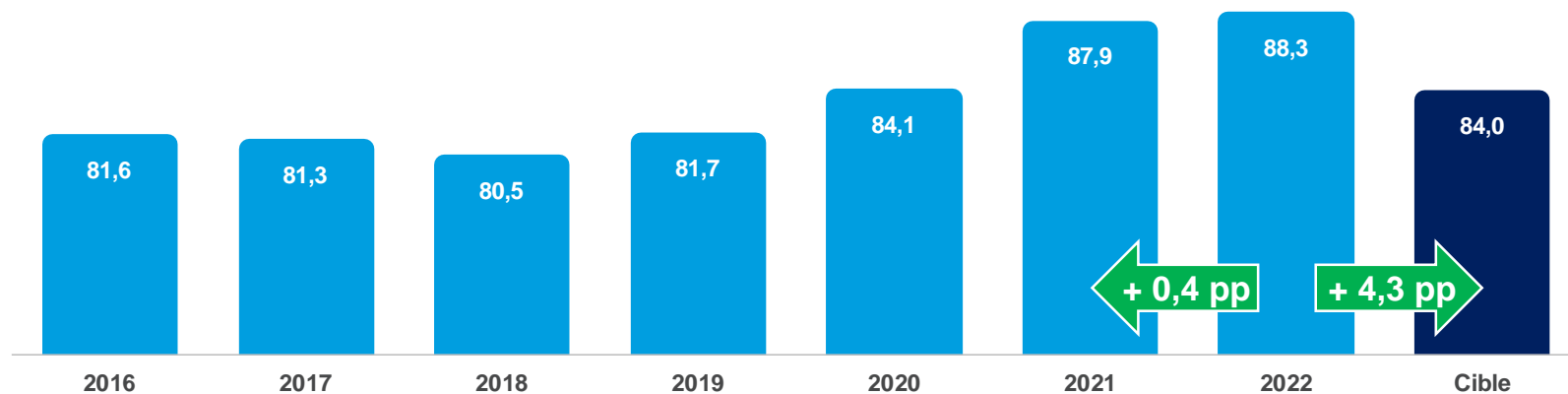
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

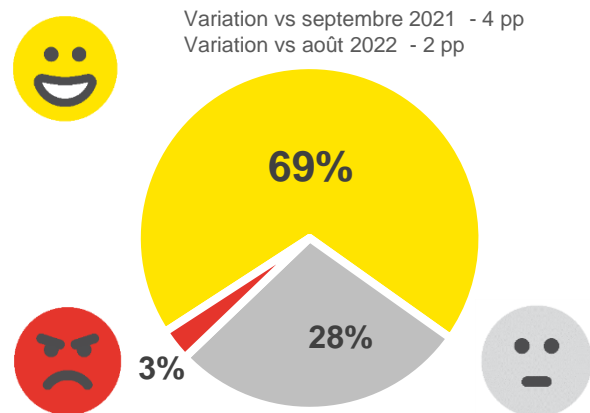


STM - Expérience client globale

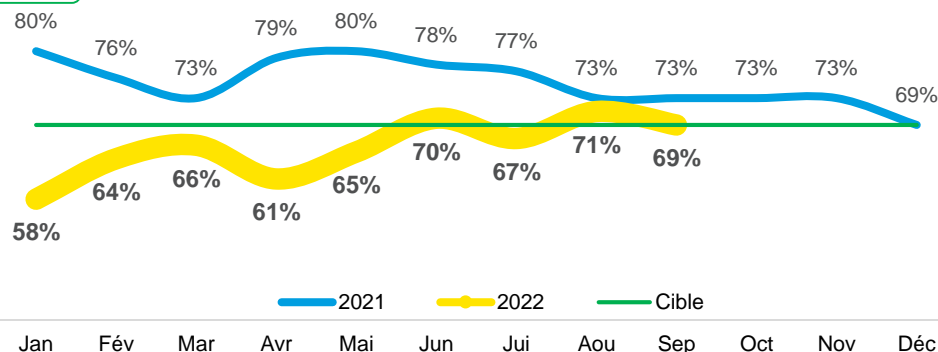
En %

Résultats au 30 septembre

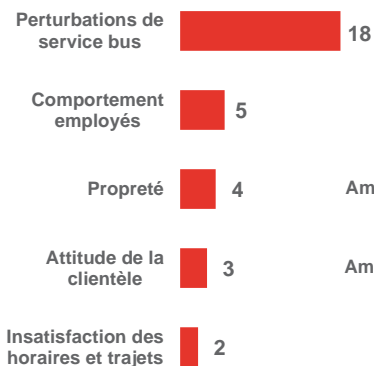
Le résultat de l'expérience client global (69%) est stable au niveau de la cible annuelle (69%). Avec le retour de l'achalandage, les préoccupations des clients sont concentrées sur les principaux aspects opérationnels (fréquence, fiabilité, propreté et sécurité). À noter également que tous les indicateurs de perceptions globales de la marque sont en déclin depuis l'an passé et même l'atteinte des minimums historiques pour « La STM se soucie de ses clients » et « Les gens de mon entourage parlent en bien de la STM ».



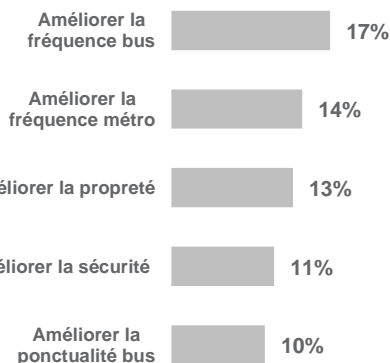
Cible : 69 %



RAISONS EXPÉRIENCE NÉGATIVE¹



SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION



PERCEPTIONS GLOBALES DE LA STM (8+/10)

		vs septembre 2021	vs août 2022
Je suis fier d'utiliser la STM	57%	- 3	- 2
La STM est représentée positivement dans les médias	47%	- 3	+ 1
La STM est transparente et digne de confiance	46%	- 3	- 4
La STM est bien gérée	44%	- 4	0
La STM se soucie de ses clients	43%	- 4	- 1
Les gens de mon entourage parlent en bien de la STM	33%	- 6	- 4

Note 1 : Petite taille échantillonnale, résultats à titre indicatif seulement.

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

Métro - Expérience client

En %

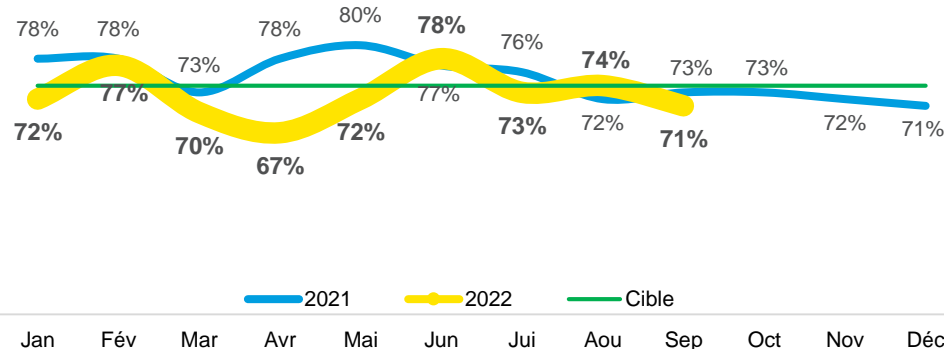
Résultats au 30 septembre

Le résultat de l'expérience client (71%) est de retour en dessous du niveau de la cible annuelle (74%) et il semble s'inscrire sur une tendance décroissante depuis juin cette année (sommet de l'année). En septembre, avec la fin des vacances estivales et une affluence des voyageurs plus marquée durant la semaine que la fin de semaine (surtout en pointe), c'est l'entassement (pointe ou hors pointe) qui semble influencer le plus cette évolution. D'ailleurs, l'entassement revient comme principale raison d'insatisfaction des clients suivi par les perturbations de service, la fréquence et la propreté.

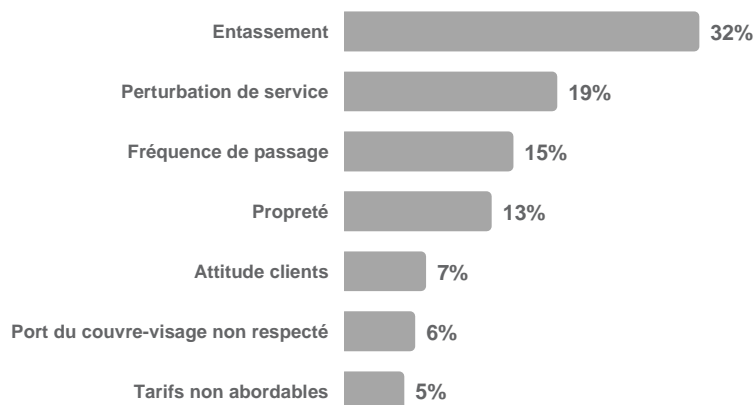
71 %

Cible : 74 %

Variation vs septembre 2021 - 2 pp
Variation vs août 2022 - 3 pp



Raisons d'insatisfaction



Bus - Expérience client

En %

Résultats au 30 septembre

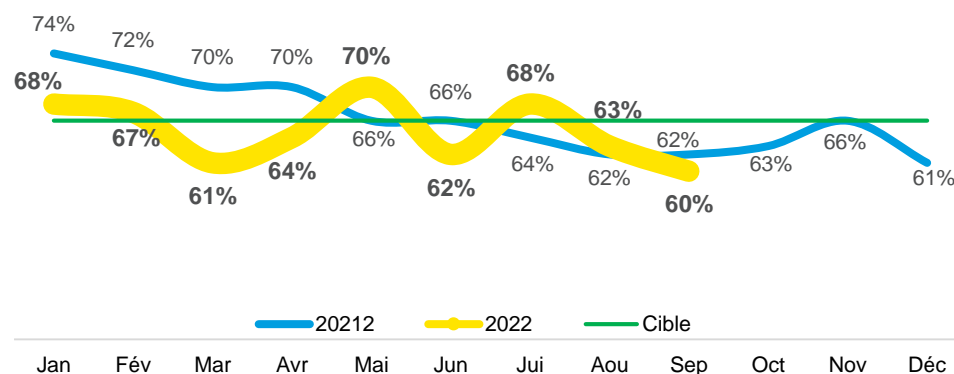
Le résultat de l'expérience client bus (60%) poursuit la tendance à la baisse commencée le mois précédent et demeure en dessous de la cible annuelle (66%). Avec le retour de l'achalandage et du trafic routier aux heures de pointe, la perception des clients par rapport à la ponctualité est à la baisse comparativement au mois précédent, fait confirmé également par nos résultats opérationnels (surtout en pointe après midi). Cela a entraîné également une évolution à la baisse de la satisfaction par rapport à l'entassement. Sans surprise, la ponctualité, l'entassement et fréquence de passage représente les trois principales raisons d'insatisfaction du mois.

60 %

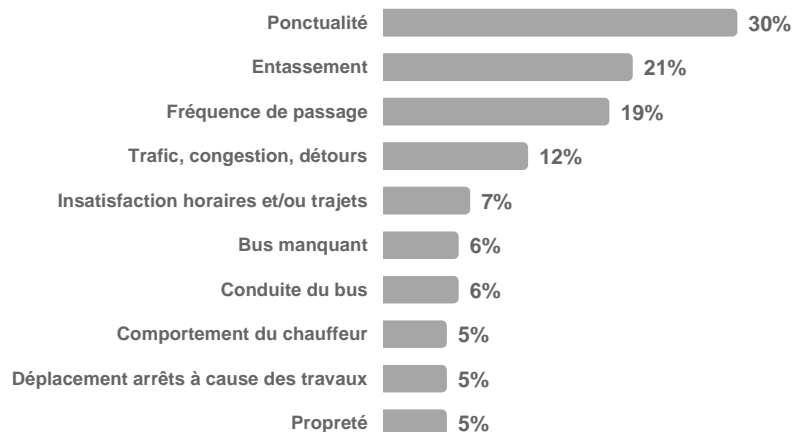
Cible : 66 %

Variation vs septembre 2021 - 2 pp

Variation vs août 2022 - 3 pp



Raisons d'insatisfaction



Transport adapté - Expérience client

En %

Résultats au 30 septembre

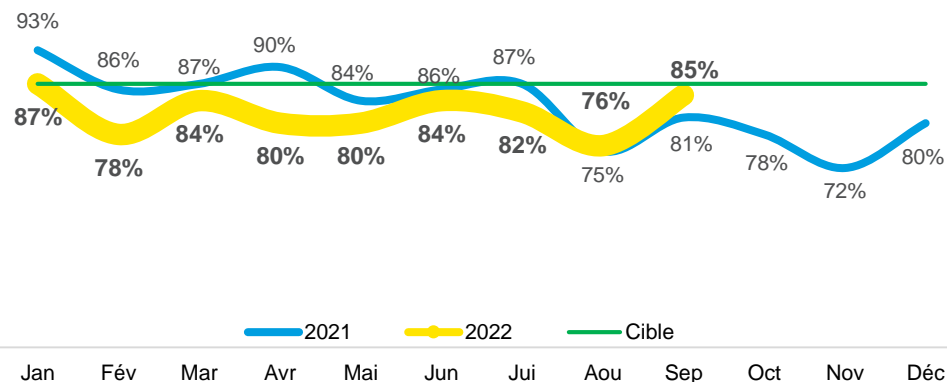
L'expérience client TA (85%) est en revirement positif depuis son plus bas niveau de l'année, mais il reste toujours en dessous de la cible annuelle (87%). Plusieurs indicateurs sont également en revirement positif, notamment la perception de la ponctualité des véhicules. La satisfaction par rapport aux heures d'ouverture du centre d'appel semble s'inscrire sur une tendance à la hausse (deuxième mois consécutif en croissance) en sens inverse de l'indicateur sur la courtoisie des agents qui atteint son minimum historique (diminution significative par rapport à septembre dernier).

85 %

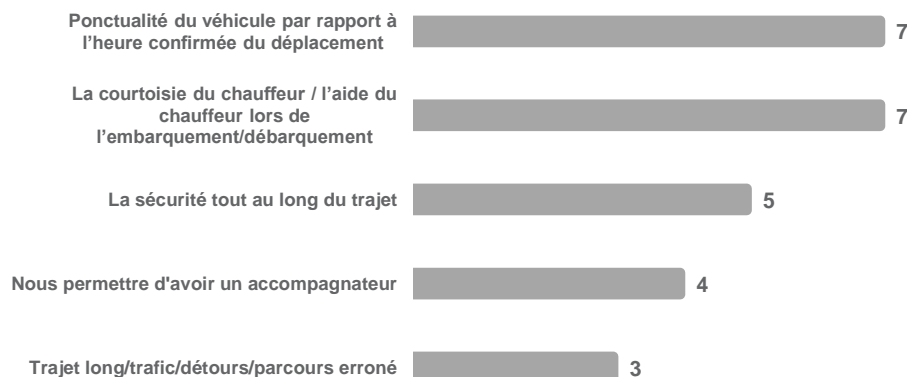
Cible : 87 %

Variation vs septembre 2021 + 4 pp

Variation vs août 2022 + 9 pp



Raisons d'insatisfaction¹

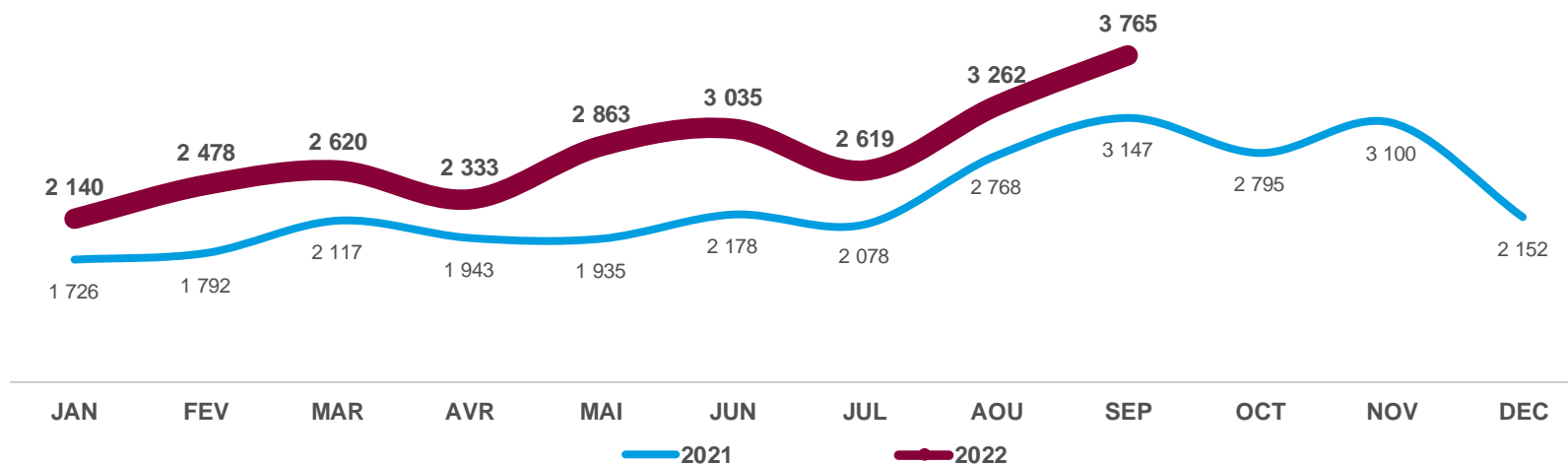


Note 1 : En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

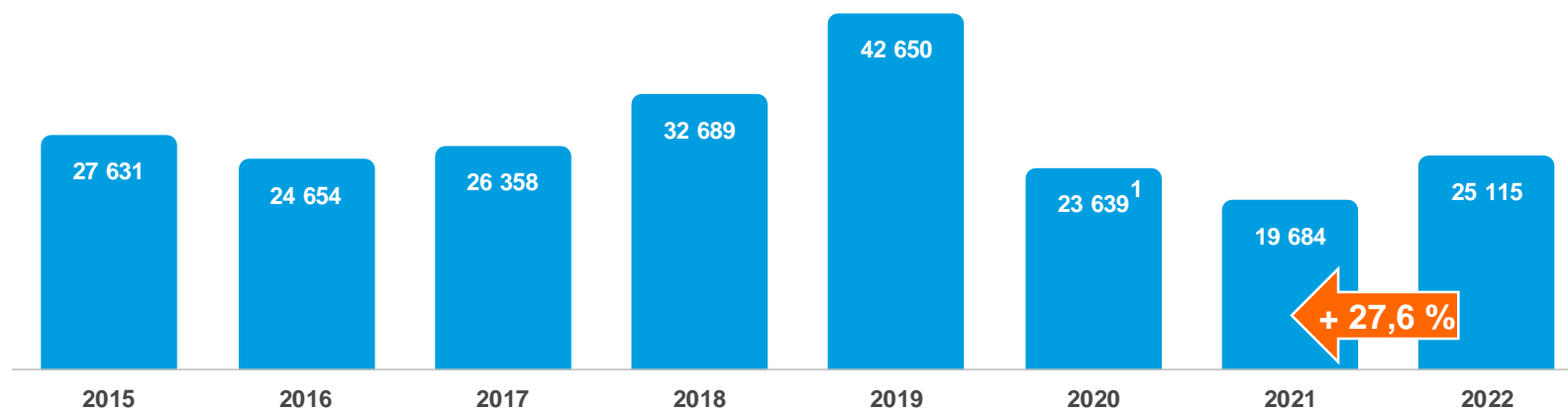
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

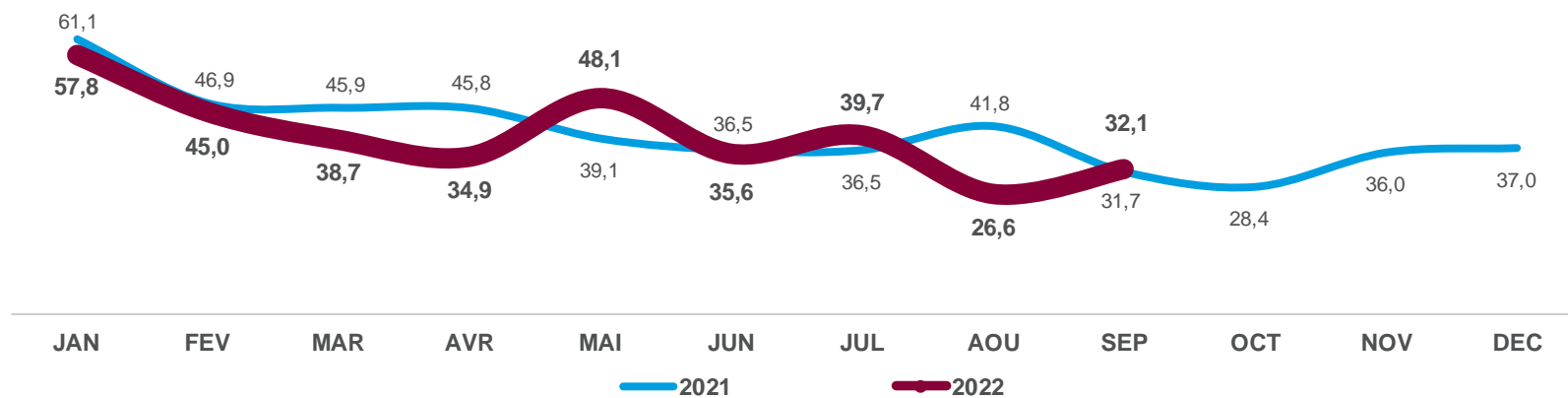


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

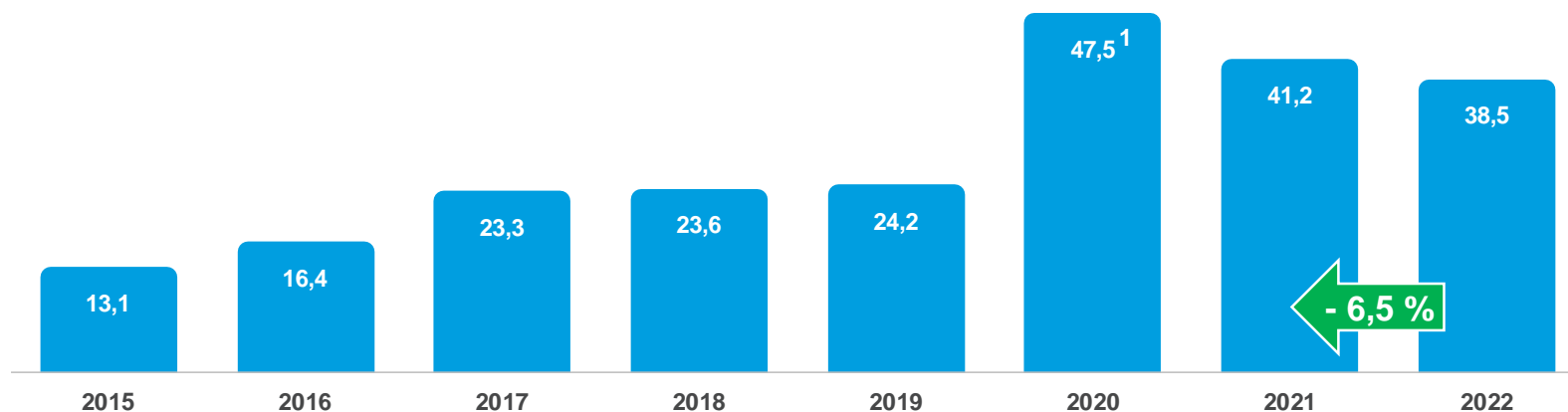
Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

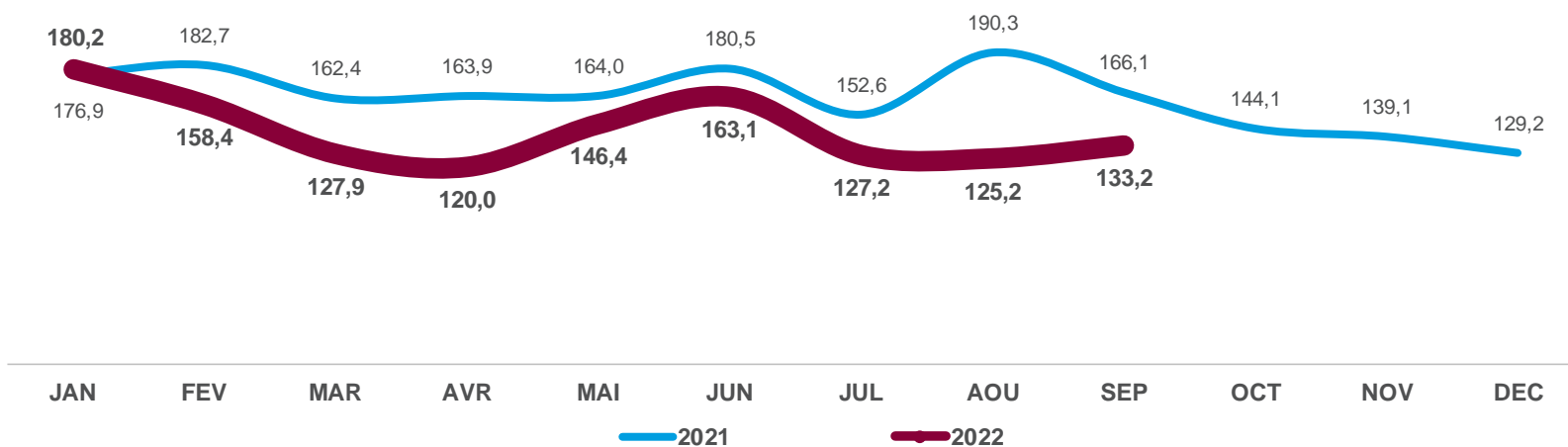


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

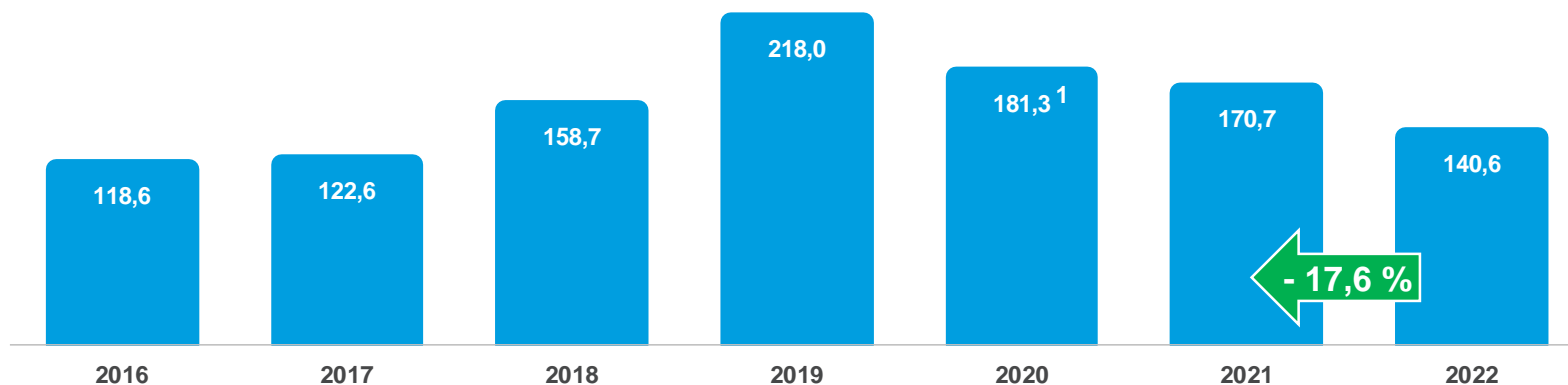
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

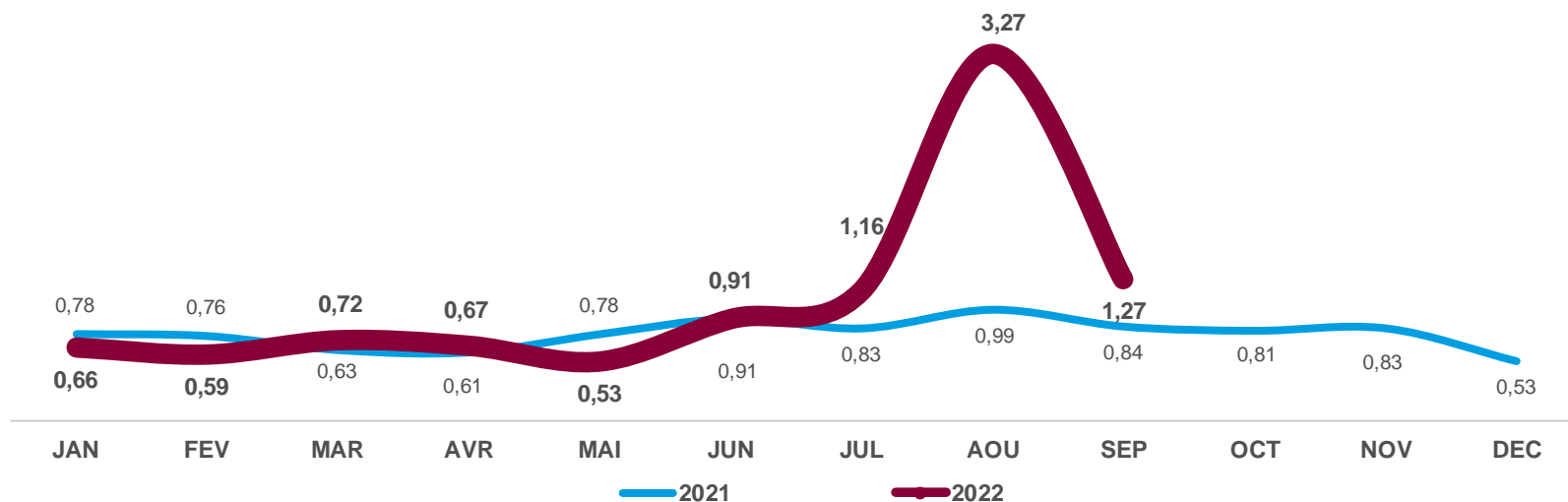


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

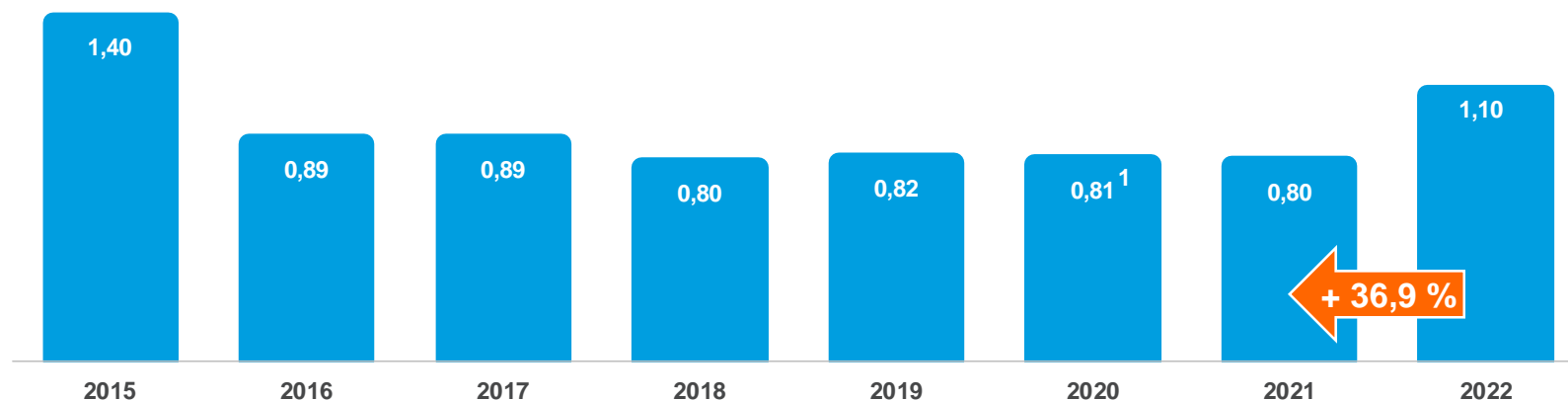
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

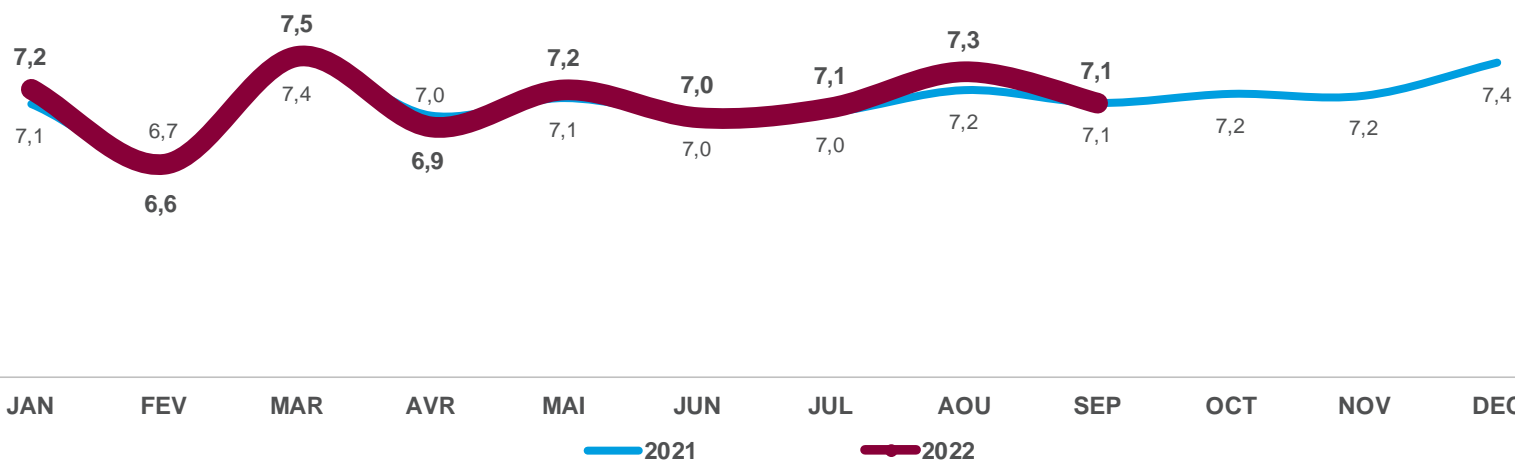


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

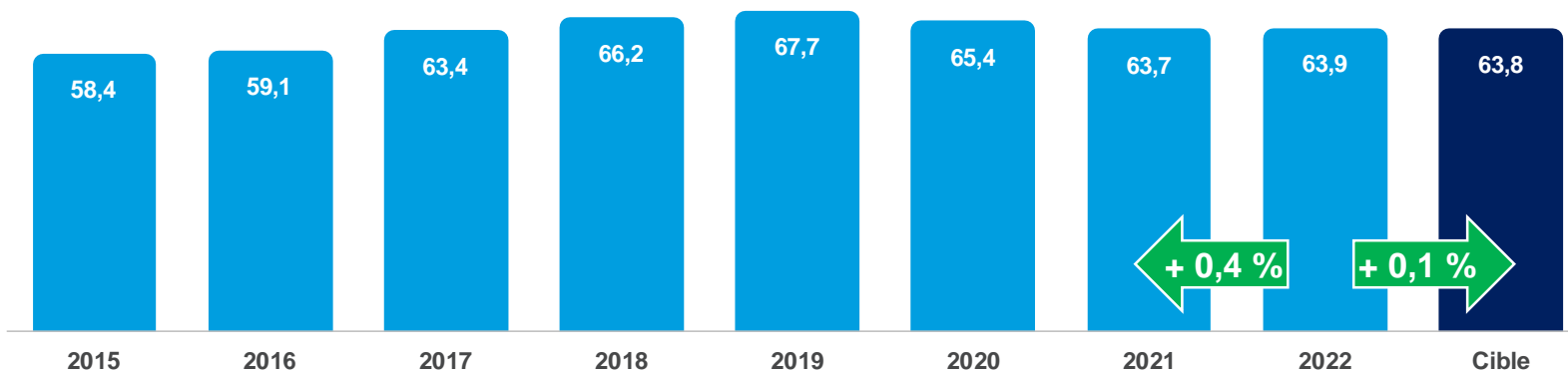
Métro - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 septembre



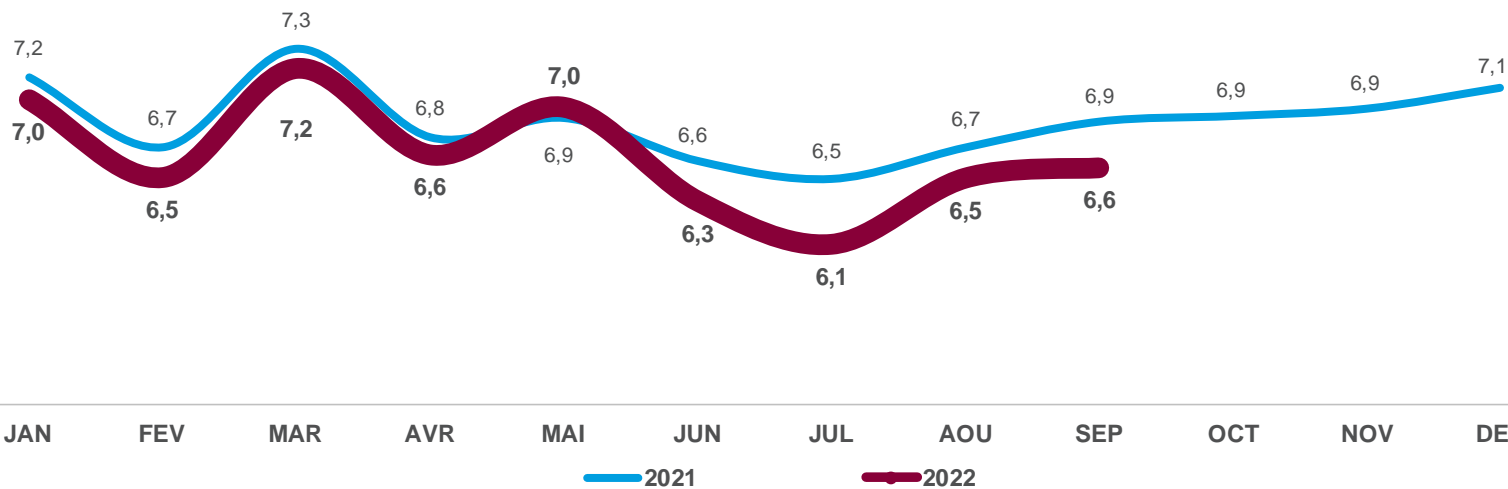
Résultats cumulatifs



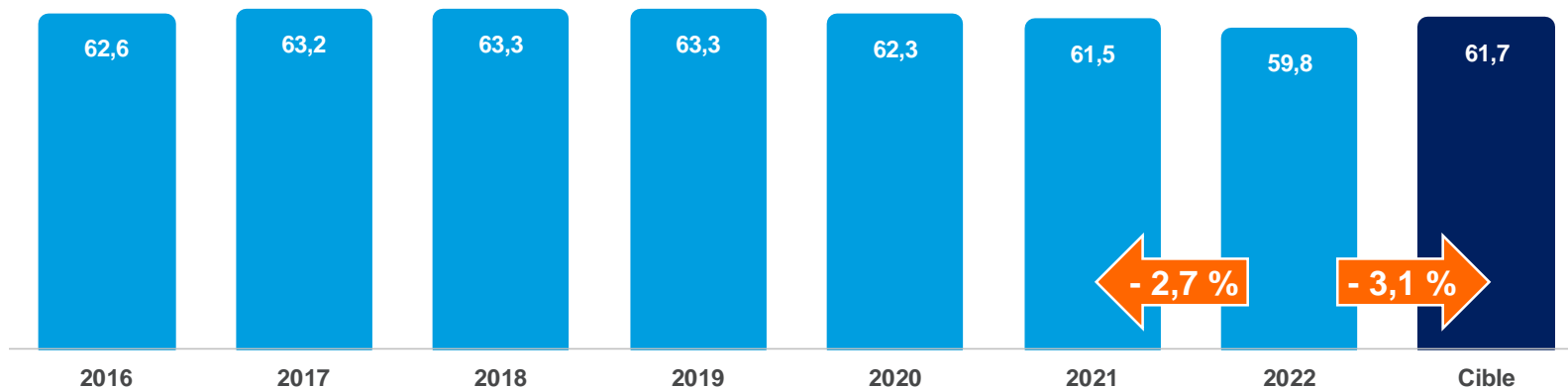
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 septembre



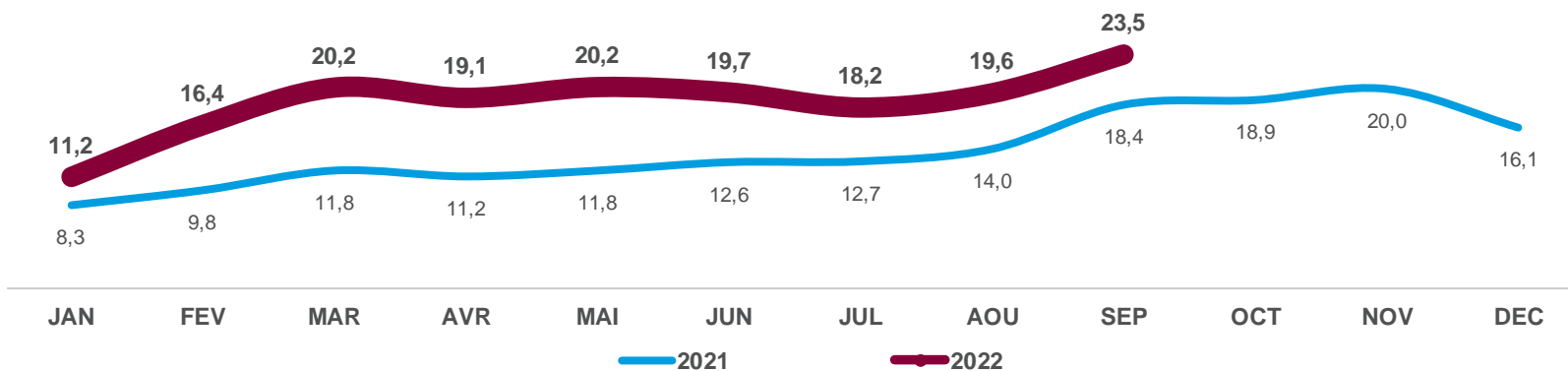
Résultats cumulatifs



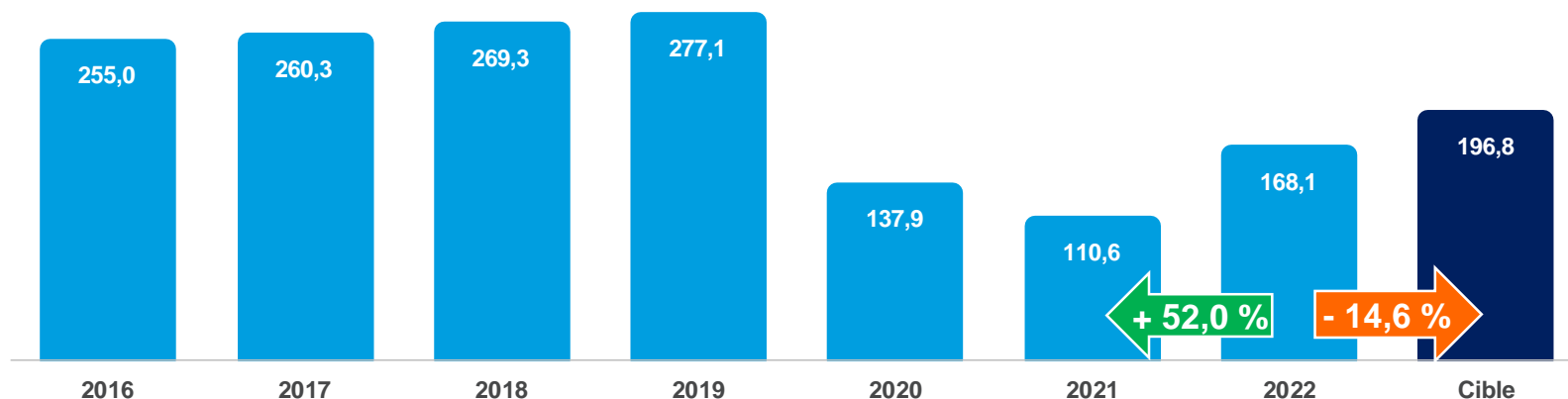
Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

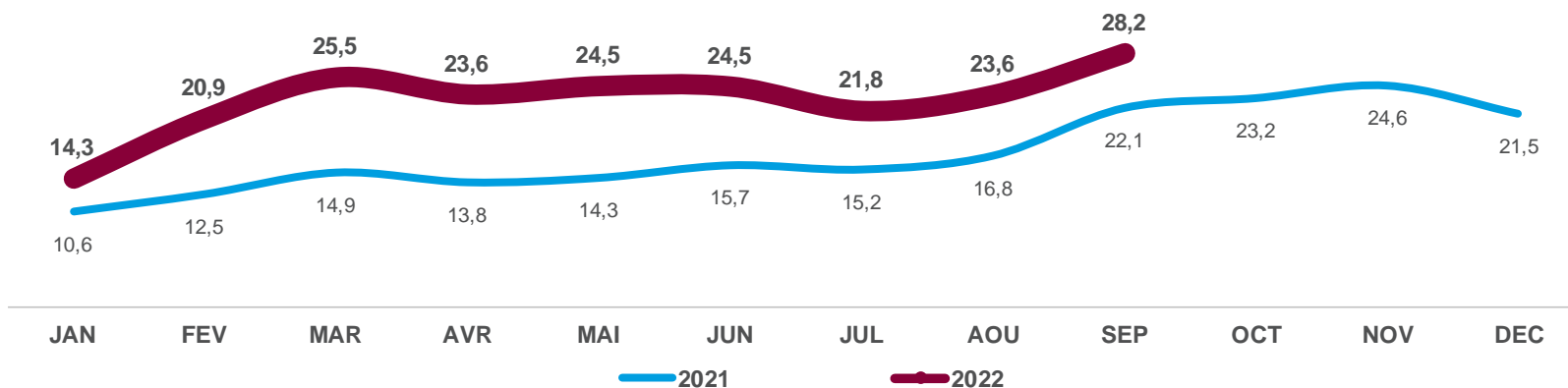


Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

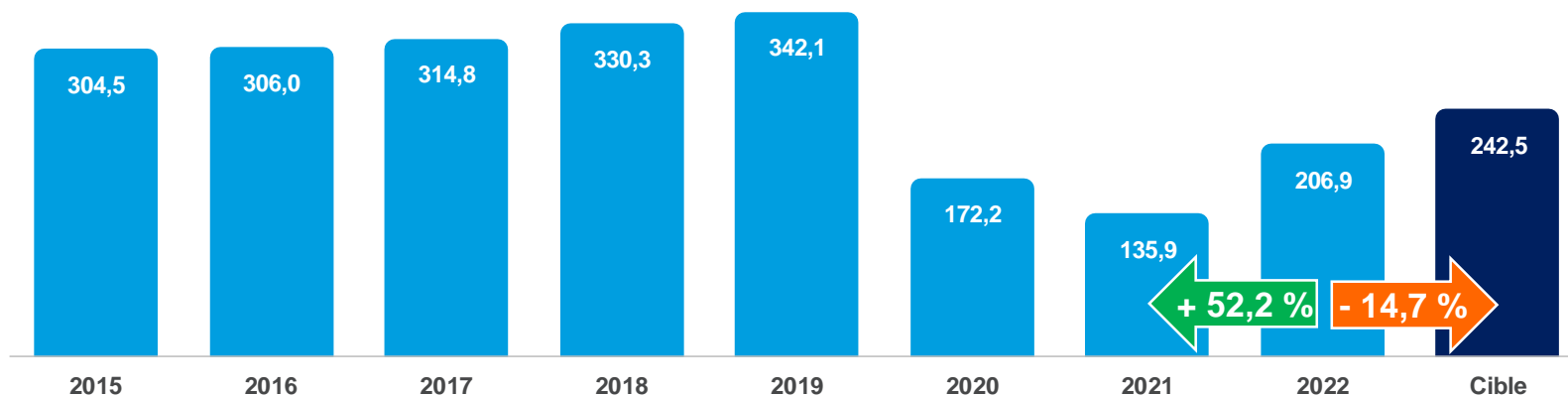
Achalandage STM basé sur la vente

En millions de déplacements

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs



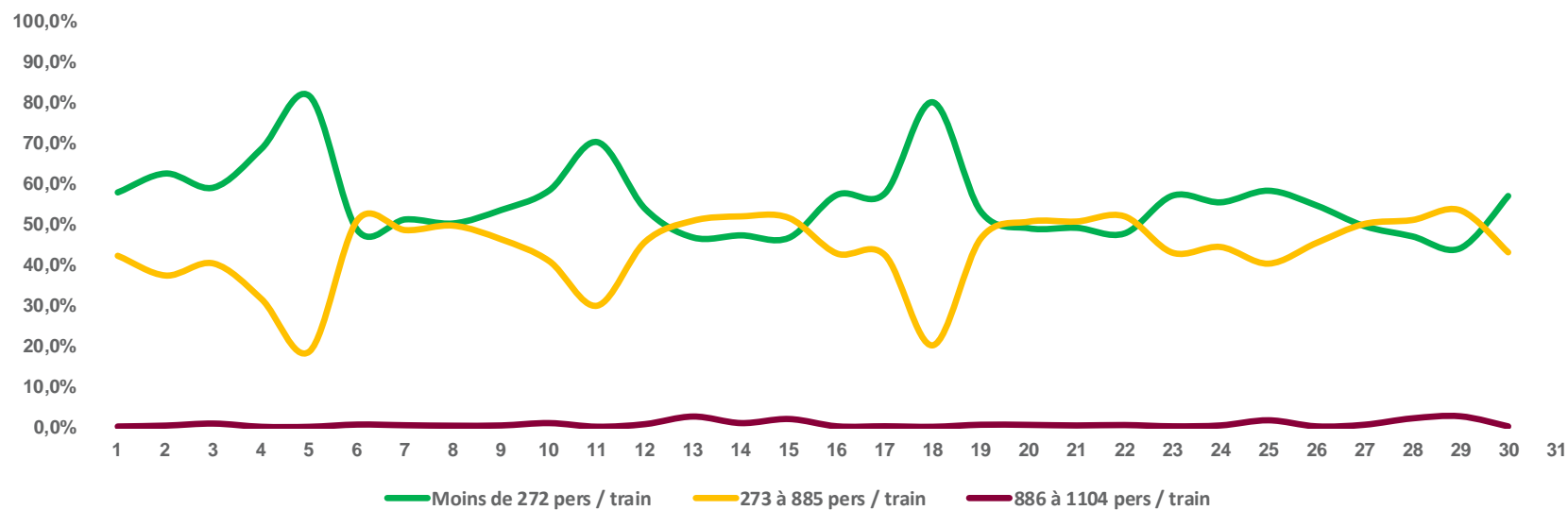
Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

Métro – Niveau d'entassement

En %

Résultats au 30 septembre

Mois courant

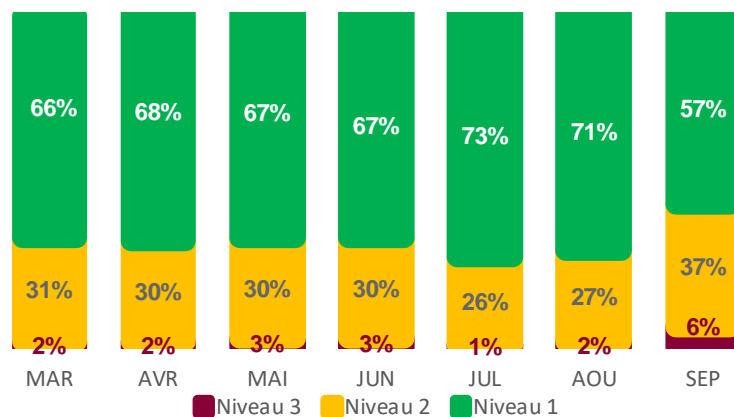
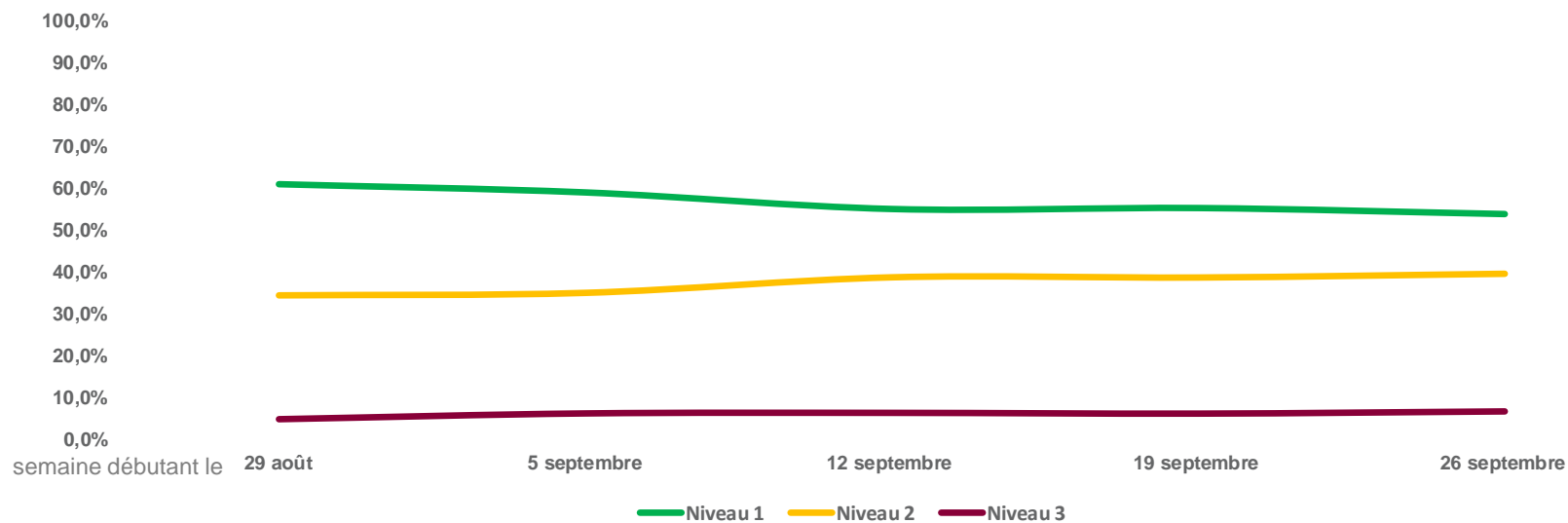


Bus – Niveau d'entassement

En %

Résultats au 30 septembre

Mois courant – heure de pointe



➤ Niveaux de service

➤ Niveau 1

- Bus réguliers : 29 passagers et moins
- Bus articulés: 47 passagers et moins

➤ Niveau 2

- Bus réguliers : entre 20 et 55 passagers
- Bus articulés: entre 48 et 78 passagers

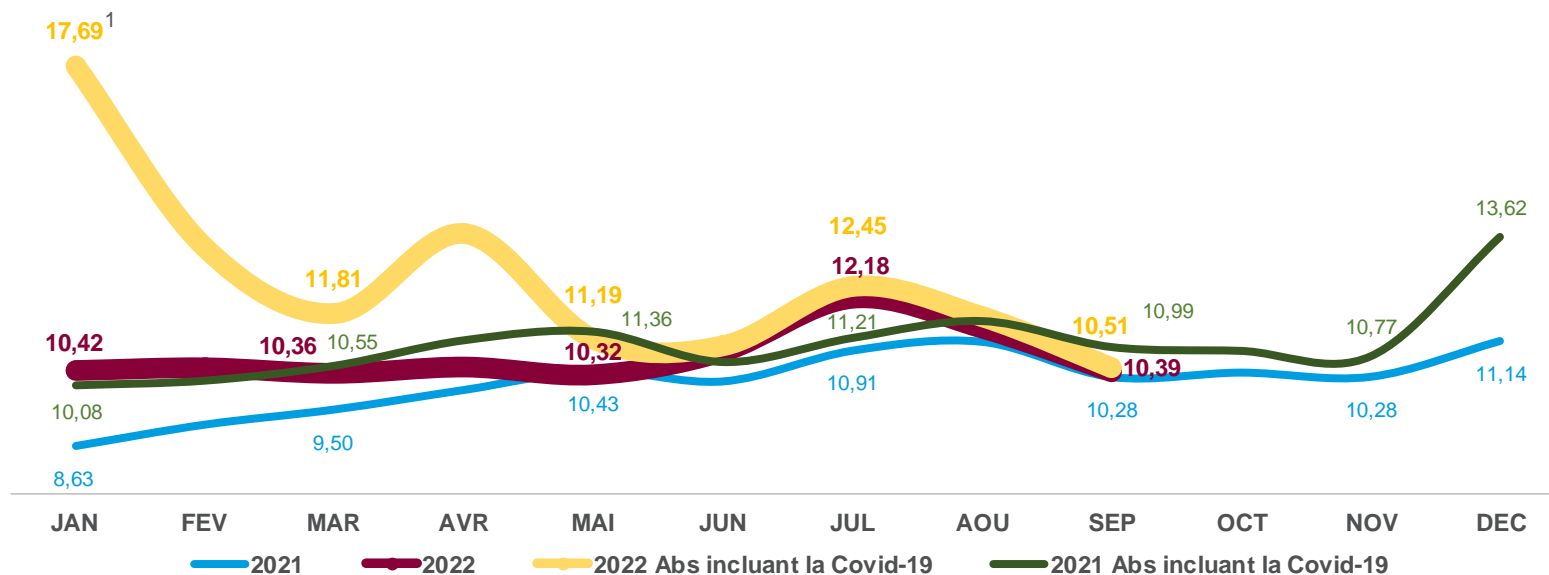
➤ Niveau 3

- Bus réguliers : entre 56 passagers et plus
- Bus articulés: 79 passagers et plus

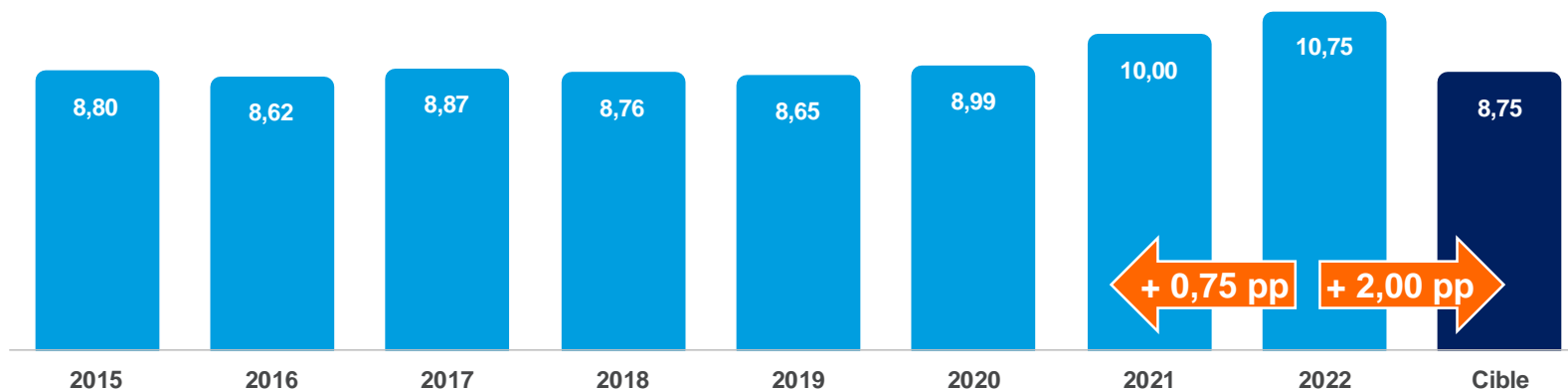
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs (global excluant la Covid-19)



Note 1: Effet de la 5^e vague sur les heures de non-présence, comme l'isolement en raison d'un cas positif dans la famille.

Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 30 septembre

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	1 178,6	1 156,2	(22,4)
Dépenses	1 178,6	1 156,6	22,0
Excédent	-	(0,4)	(0,4)

	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	834,4	643,0	77,1 %