

# Principaux indicateurs et résultats au 30 avril 2021



Présentation au CA  
2 juin 2021

















# Sommaire exécutif

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 avril 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)	%	99,70	99,40	99,45
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	0,497	0,971	0,984
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	1 208	-	1 586
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	274	-	340
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	9,7	10,5	11,8
		Bus – Ponctualité	%	85,9	80,0	82,3
		TA – Ponctualité	%	86,8	84,0	84,3
		STM – Plaintes	Nb	7 580	-	12 000
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	49,0	28,1	37,7
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	171,0	-	162,2
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,77	-	1,66

# Sommaire exécutif (suite)

## Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 avril 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	%	79,4	83,0		80,9	
		Métro – Offre de service (en millions)	Km	28,2	28,2		28,7	
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Bus – Offre de service (en millions)	Km	27,9	29,5		28,2	
		Achalandage STM (déplacements)						
		Basé sur la validation (en millions)	Nb	41,1	55,3		86,2	
		Basé sur la vente de titres (en millions)	Nb	51,7	69,6		109,7	
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficienne des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	9,31	9,00		8,96	
		Excédent (en millions)	\$	0,0	0,0		0,0	
		TA – Coût complet par déplacements	\$	43,17	29,43		27,57	

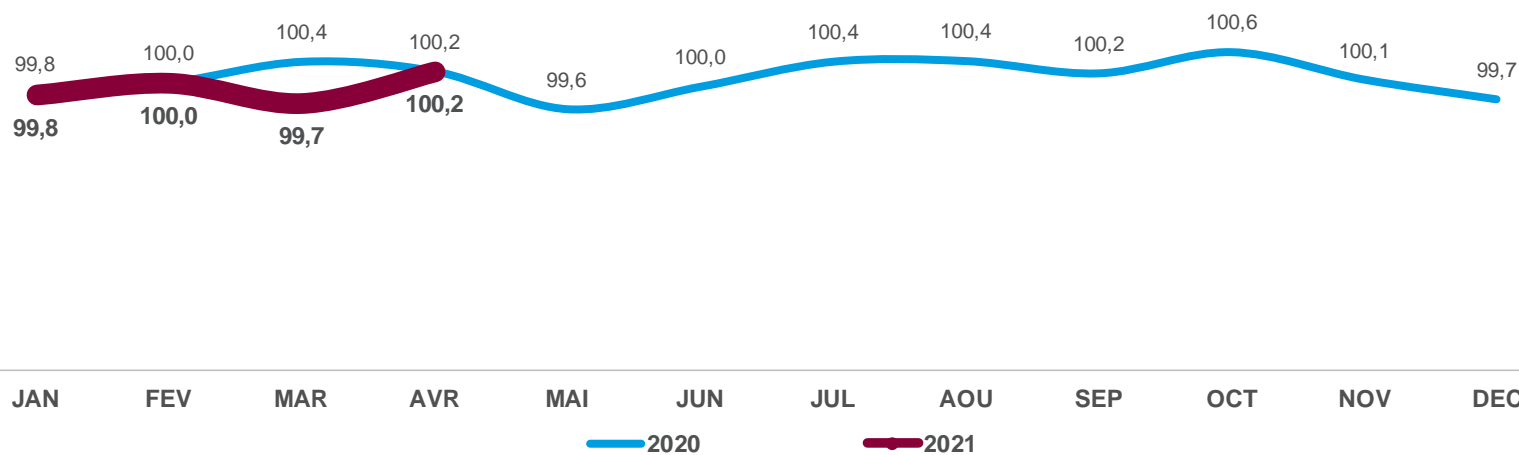


# Principaux indicateurs STM

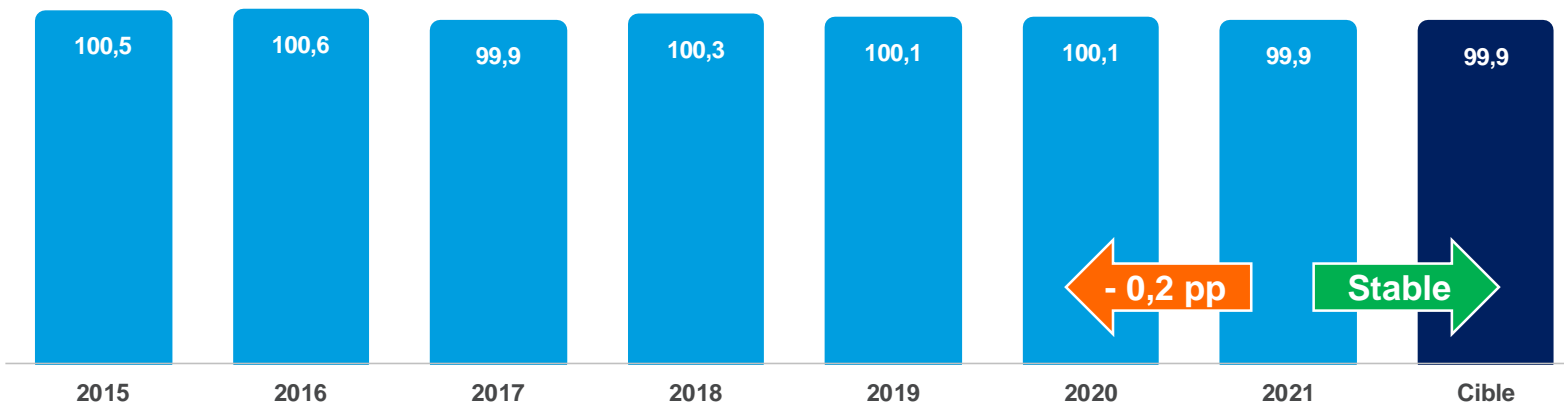
# Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 30 avril



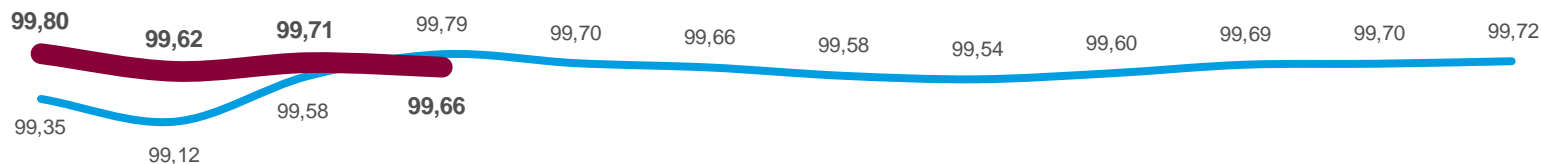
## Résultats cumulatifs



# Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

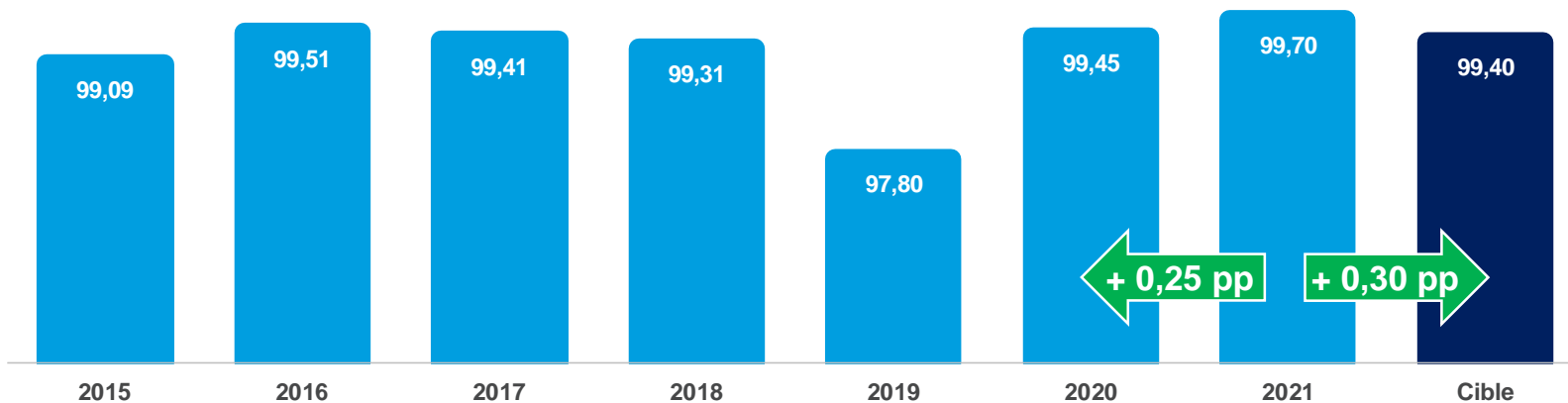
Résultats au 30 avril



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

— 2020    — 2021

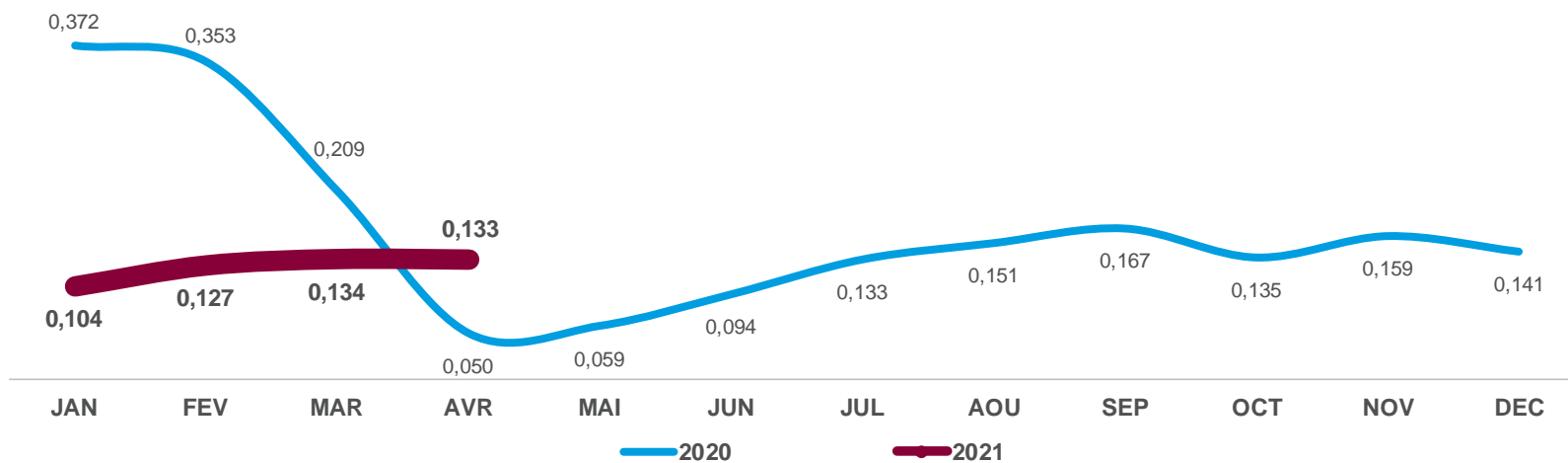
## Résultats cumulatifs



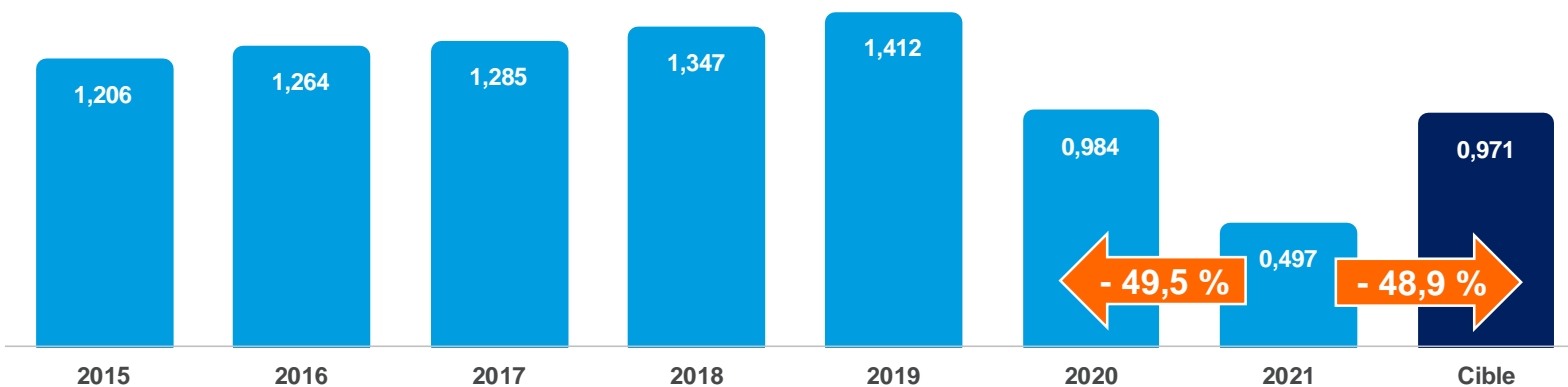
# TA - Déplacements

En millions

Résultats au 30 avril



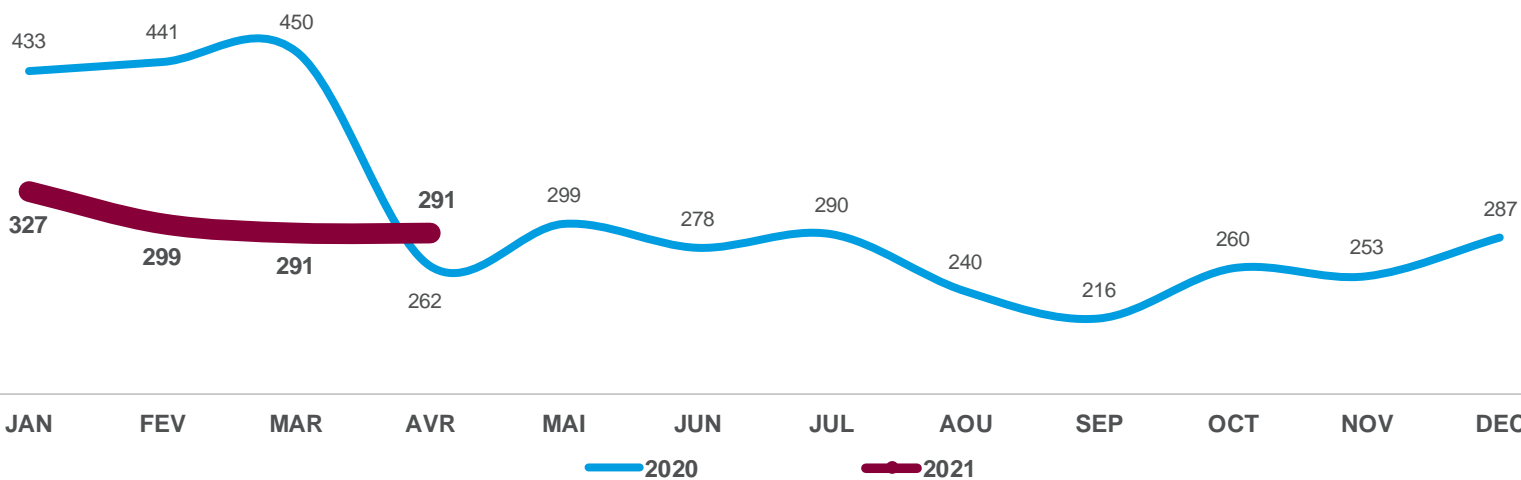
## Résultats cumulatifs



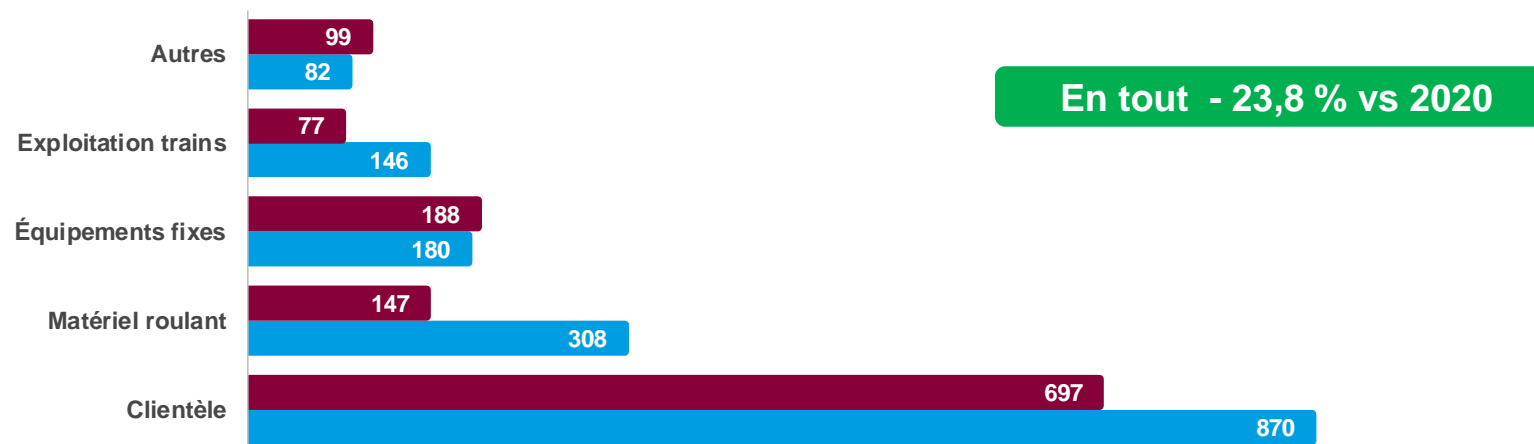
# Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

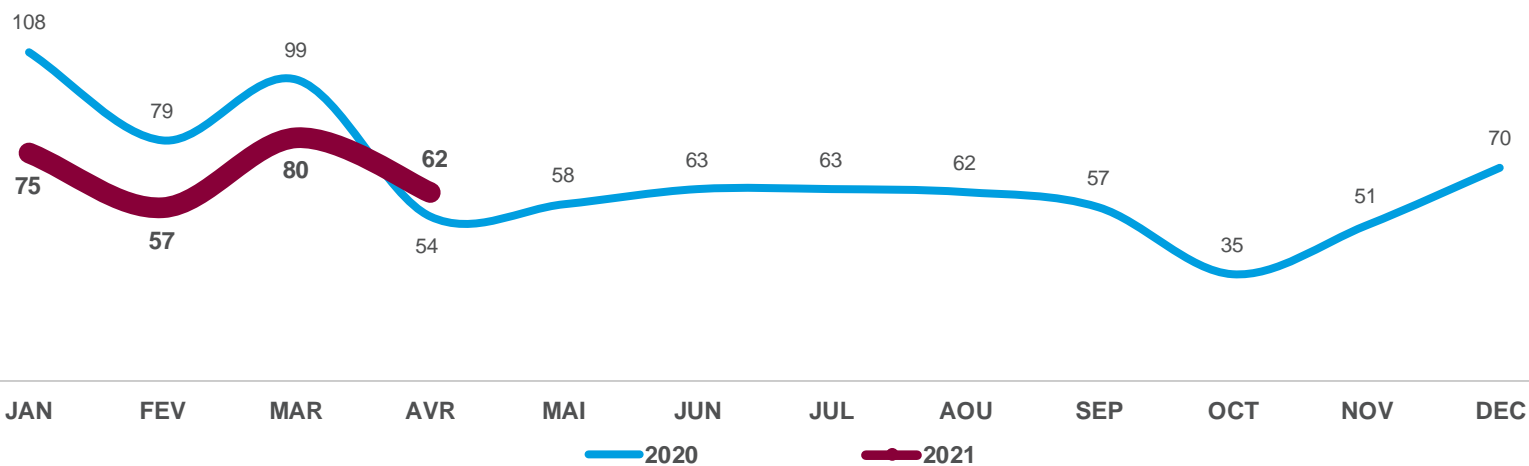




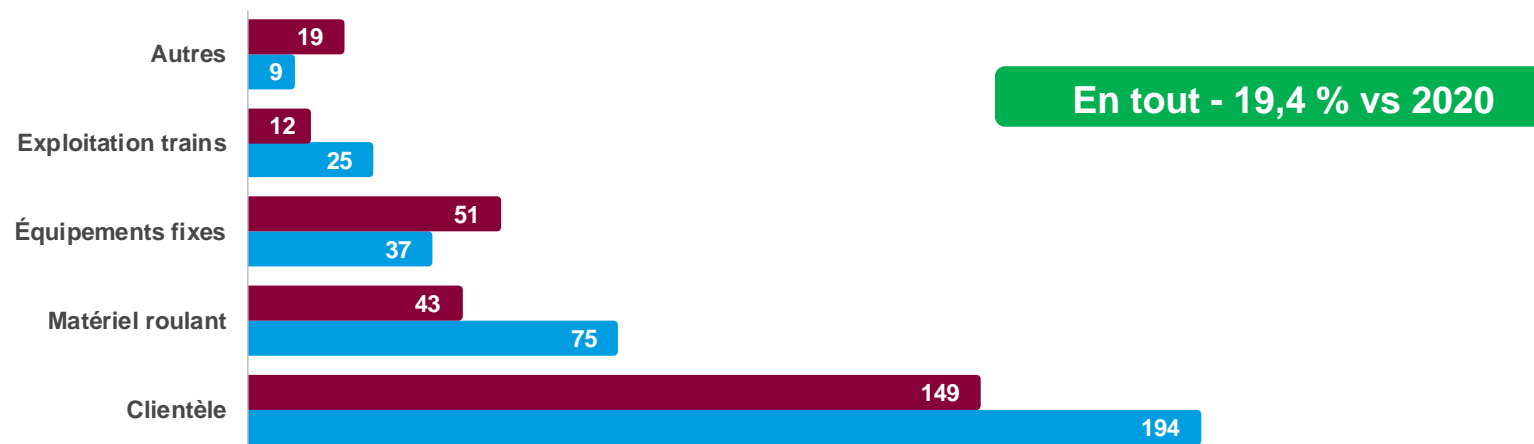
# Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 30 avril



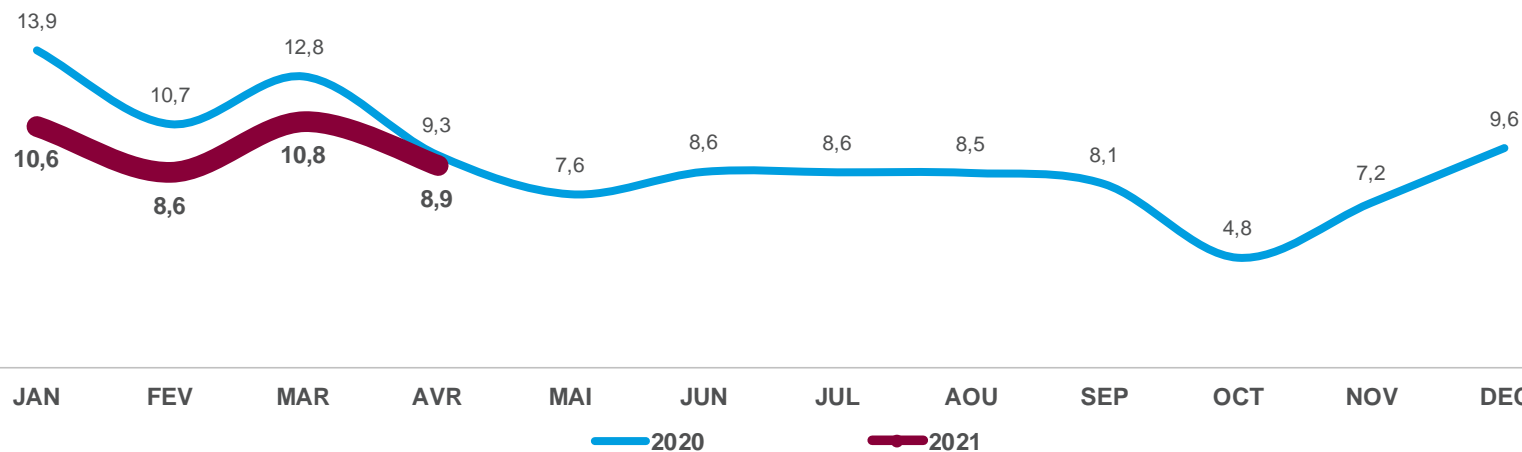
## Résultats cumulatifs



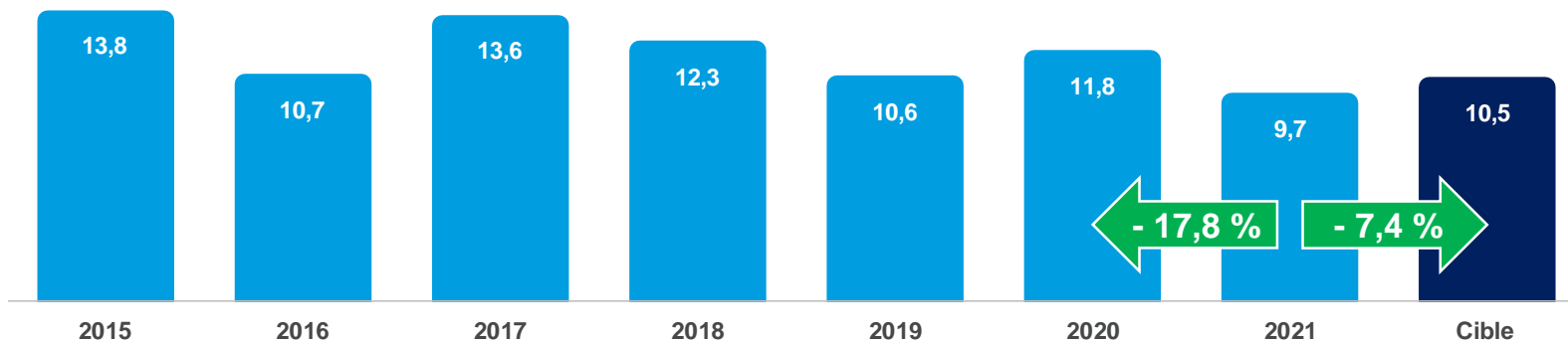
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 30 avril



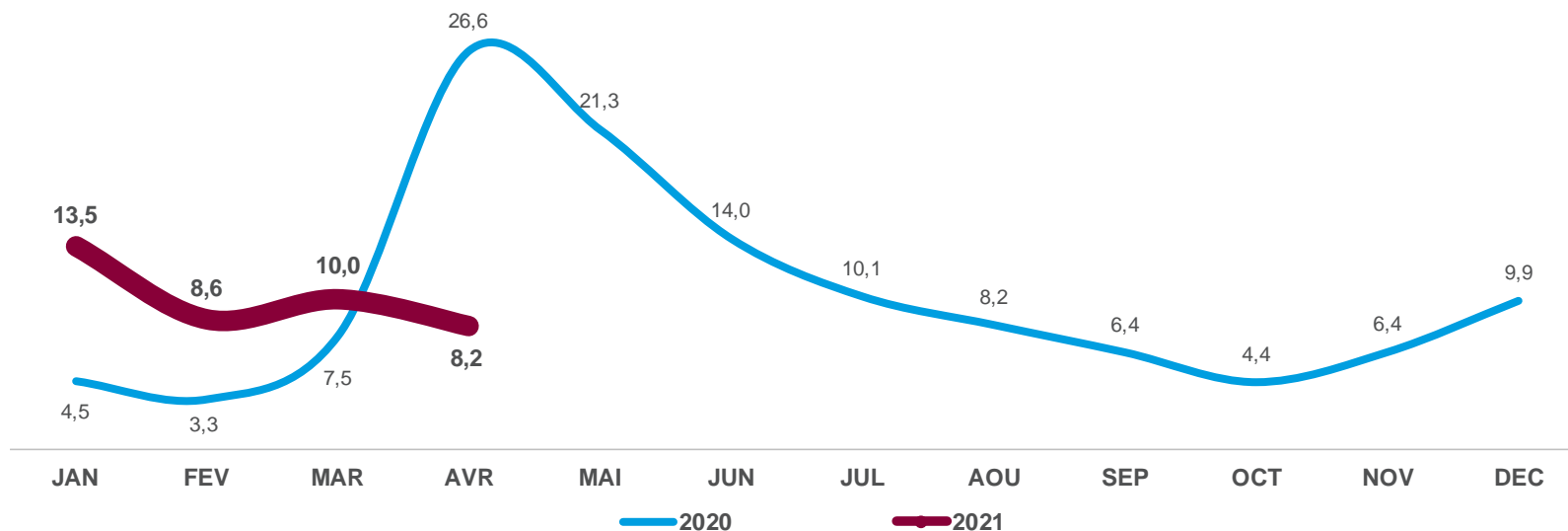
## Résultats cumulatifs



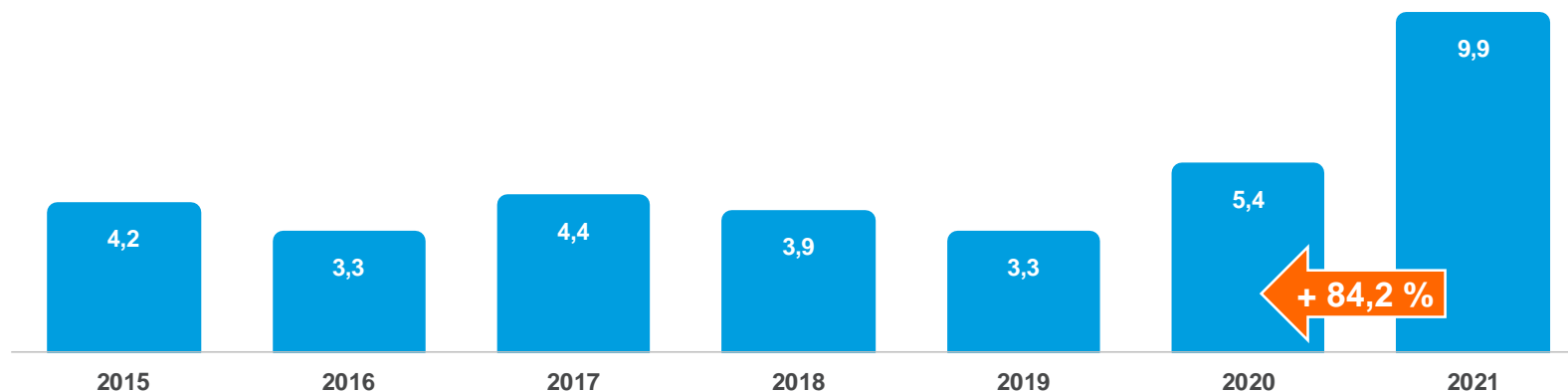
# Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs



# Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 30 avril

Mois courant

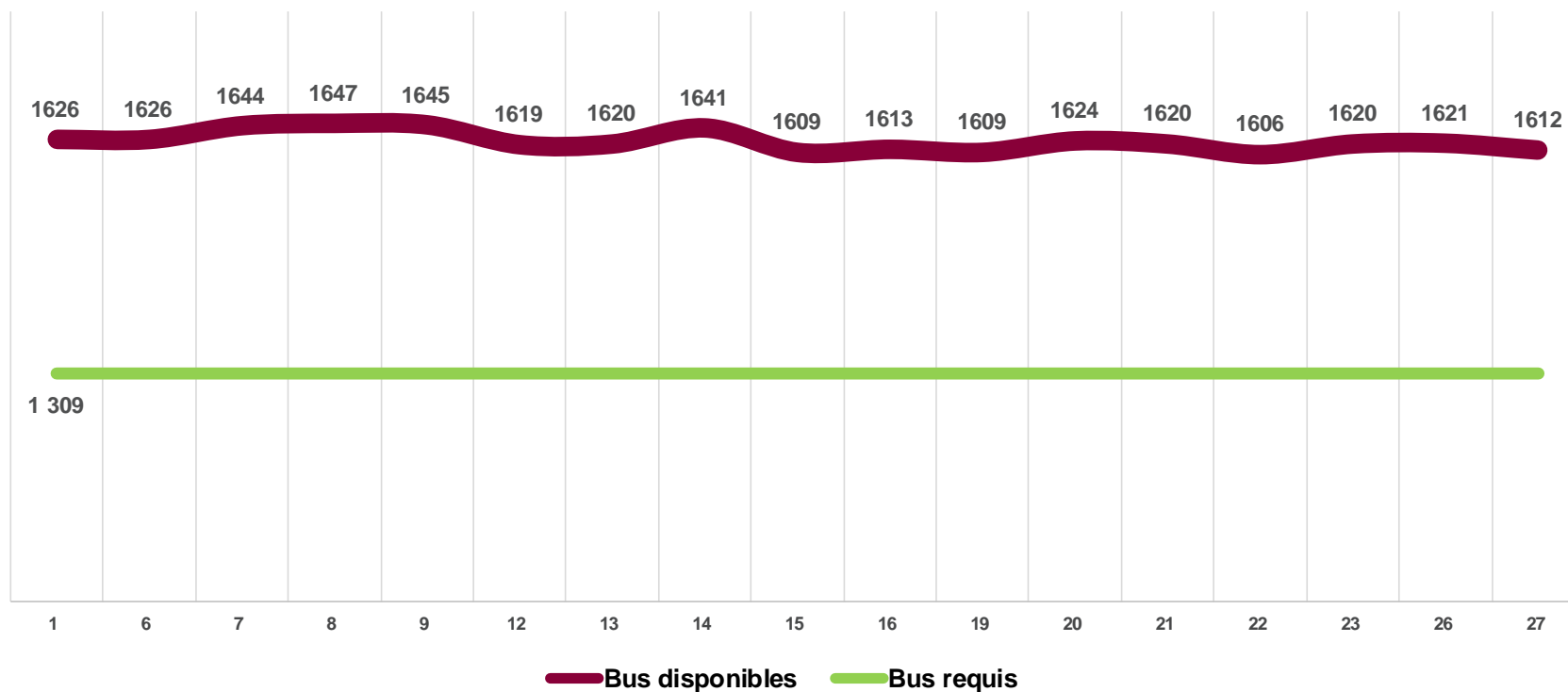
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
<b>Verte</b>	98,7% 5 minutes	96,3% 5 minutes	99,8% 5 minutes	96,6% 5 minutes
<b>Orange</b>	99,7% 5 minutes	97,2% 5 minutes	99,6% 5 minutes	94,7% 5 minutes
<b>Jaune</b>	99,2% 5 minutes	99,1% 10 minutes	99,9% 5 minutes	98,4% 10 minutes
<b>Bleue</b>	99,1% 5 minutes	99,4% 7 minutes	98,8% 5 minutes	99,8% 5 minutes
<b>Cible</b>	90,0%			

# Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 30 avril

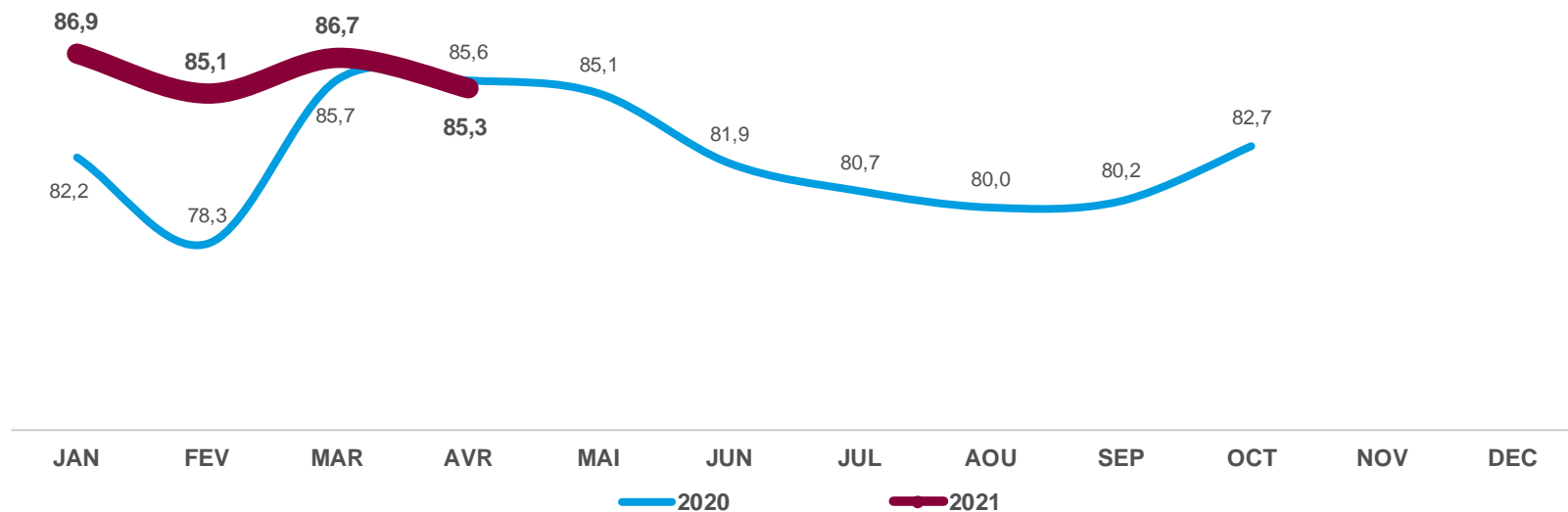
Pointe AM – jours ouvrables



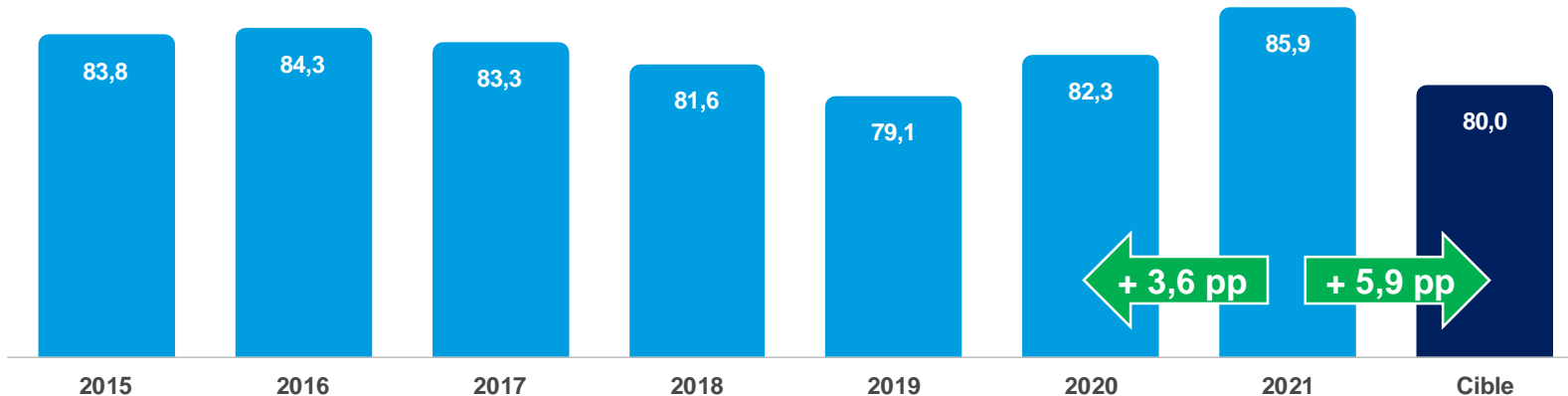
# Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

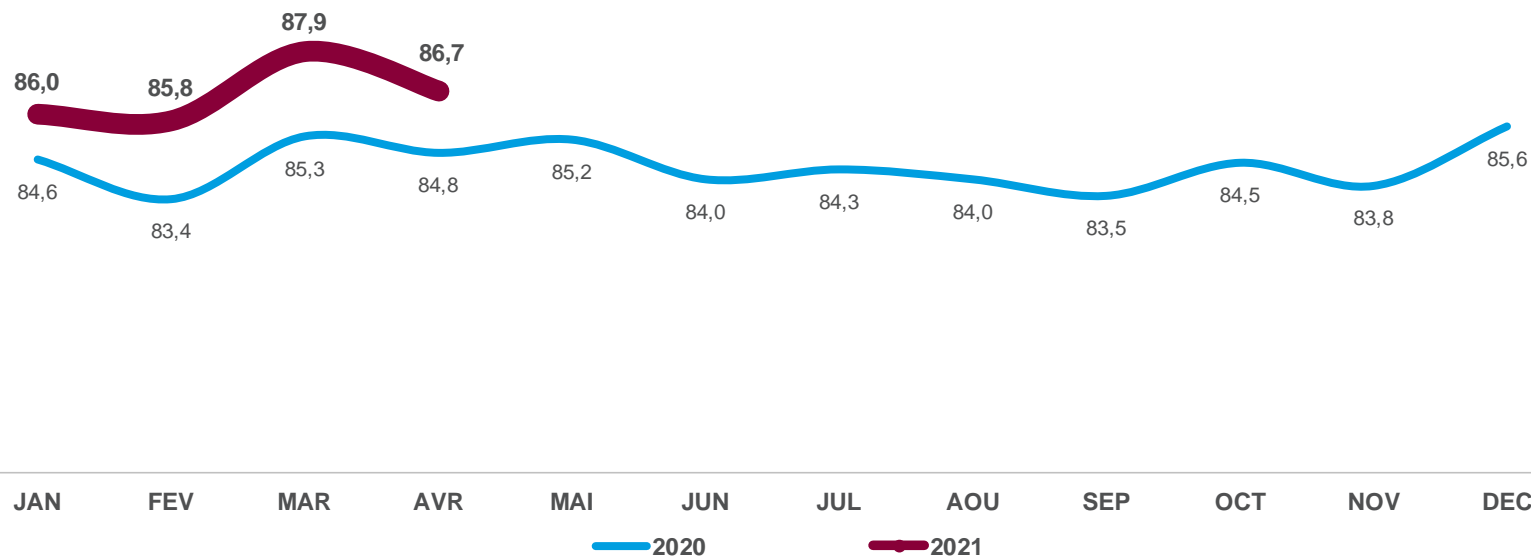


Note : Suite à l'attaque informatique, les données des mois de novembre et décembre 2020 ne pourront être récupérées.

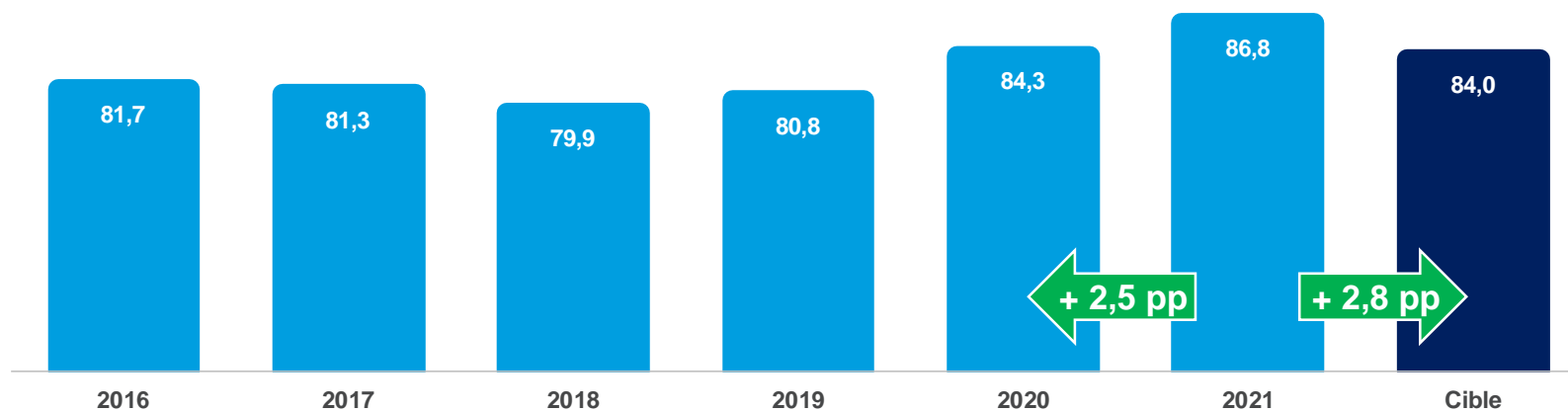
# TA - Ponctualité

En %

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

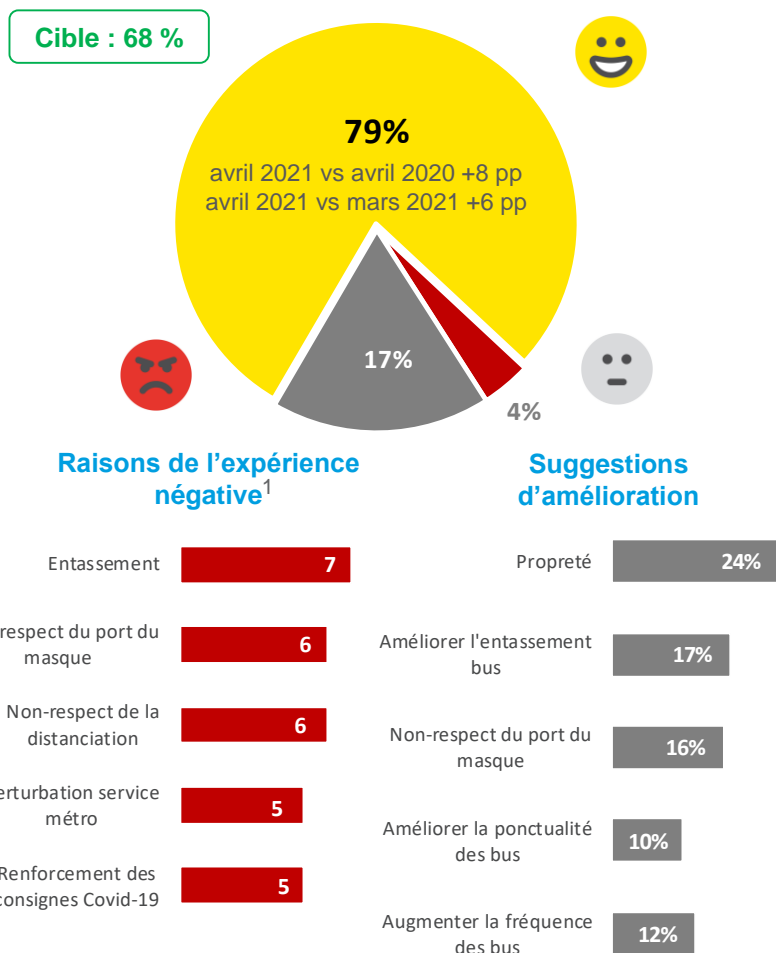


# STM - Expérience client globale

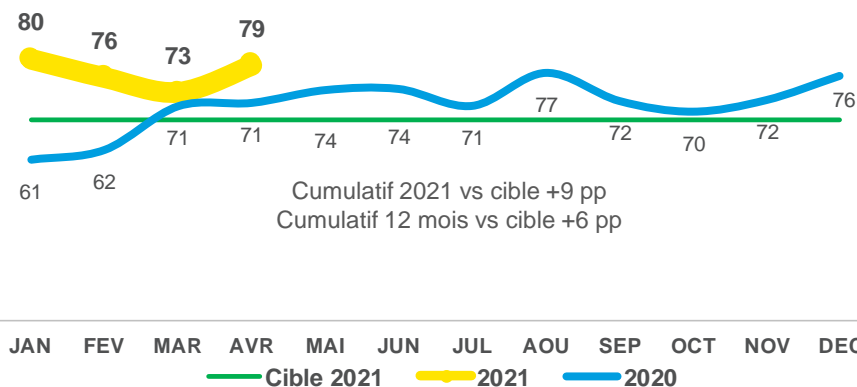
En %

Résultats au 30 avril

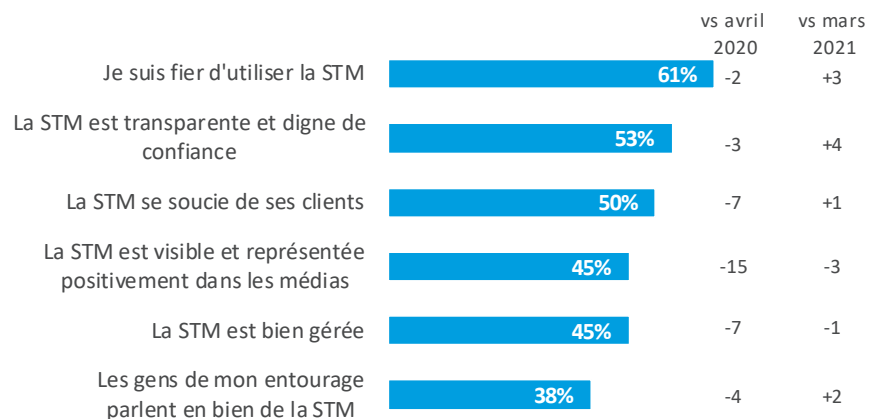
L'indicateur global d'expérience client est en croissance par rapport à mars, renversant la tendance décroissante observée depuis le début de l'année et toujours bien au dessus de la cible annuelle. Ce revirement semble être influencé par une évolution positive de certains indicateurs opérationnels (voir pages suivantes). Les effets de l'incident très médiatisé survenu le 17 avril à la station Jean Talon sont minimes sur les perceptions de la marque, la baisse enregistrée sur certains indicateurs étant plutôt attribuable à une érosion cumulative dans le temps.



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



## Perceptions globales de la STM (8+/10)





# Bus - Expérience client

En %

Résultats au 30 avril

**Cible : 66 %**

avril 2021 vs avril 2020 +0 pp

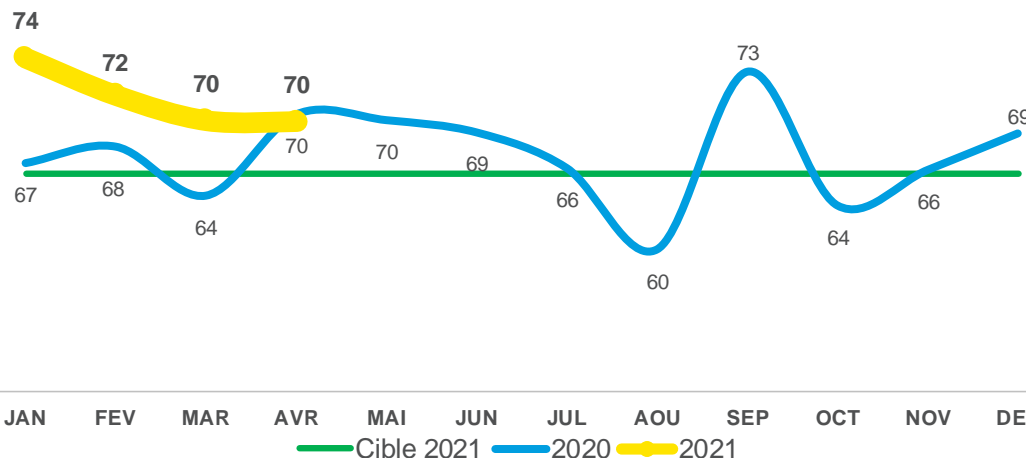
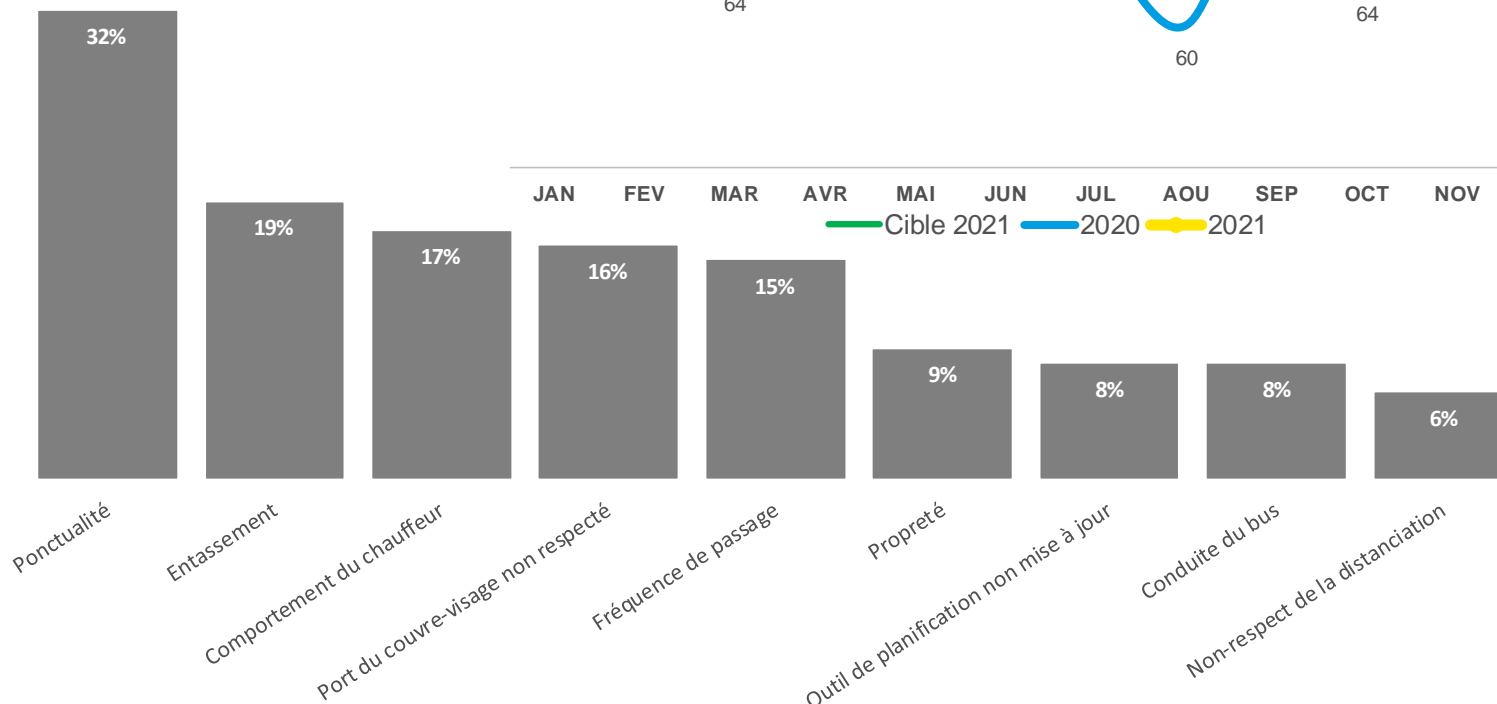
avril 2021 vs mars 2021 +0 pp

Cumulatif 2021 vs cible +5 pp

Cumulatif 12 mois vs cible +3

L'expérience client bus est stable et toujours au dessus de la cible annuelle. La ponctualité reste la principale raison d'insatisfaction, confirmée par une légère baisse du taux de ponctualité bus. La satisfaction par rapport à l'entassement hors pointe est à la hausse depuis mars. La satisfaction liée au comportement des chauffeurs (attitude/courtoise, conduite du bus) est en baisse, ce qui se répercute probablement sur le sentiment de sécurité. Il y a aussi eu une hausse des plaintes par rapport au non respect du code routier, l'indifférence des chauffeurs et des comportements non souhaitables. Cette évolution est difficile à expliquer, mais est peut être due à une certaine fatigue de nos chauffeurs considérant la croissance de la densité routière et du nombre d'incidents routiers (surtout au CT Mont Royal), combiné aux interactions parfois difficiles avec la clientèle dans le contexte pandémique.

## Raisons d'insatisfaction



# Méto - Expérience client

En %

Résultats au 30 avril

**Cible : 73 %**

avril 2021 vs avril 2020 +12 pp

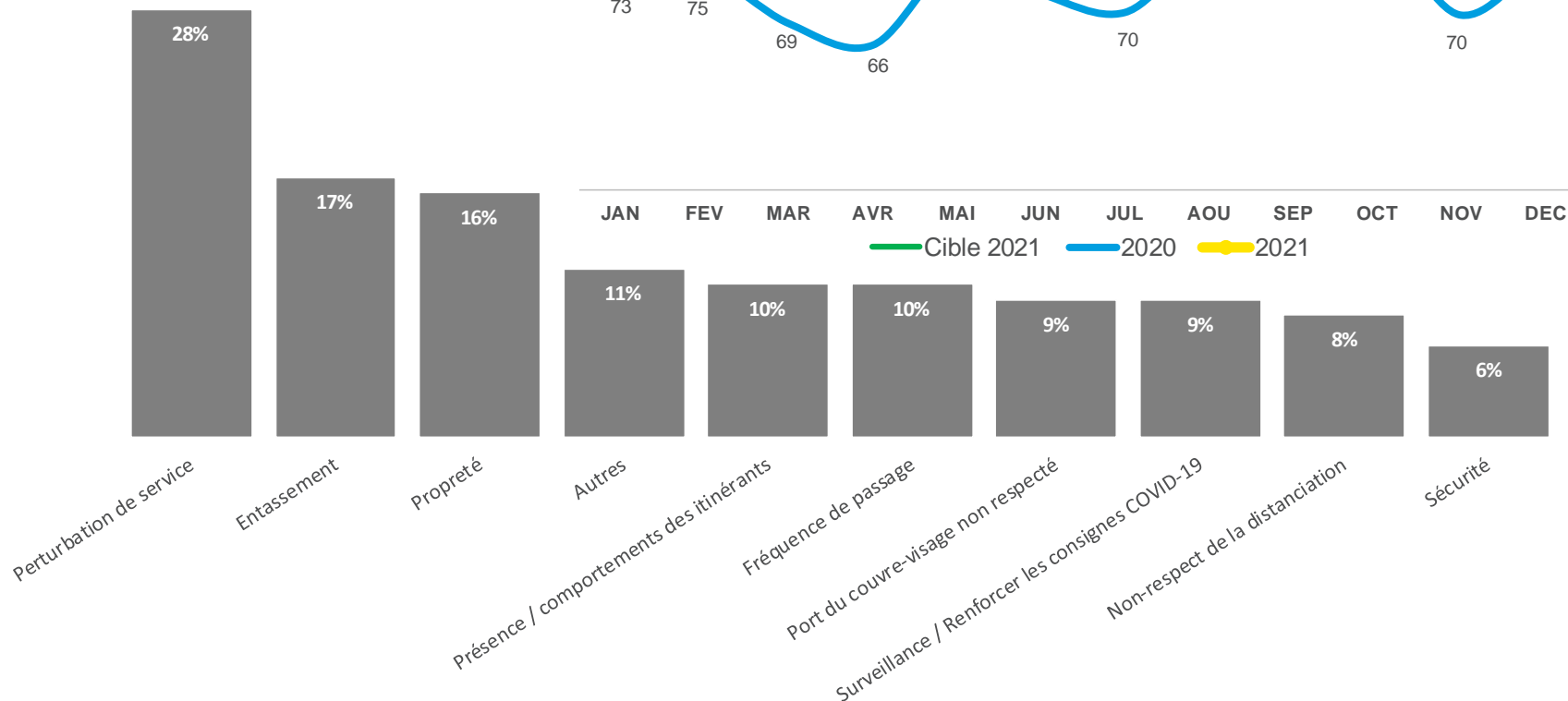
avril 2021 vs mars 2021 +5 pp

Cumulatif 2021 vs cible +4 pp

Cumulatif 12 mois vs cible +3

L'expérience client méto est stable par rapport à mars dernier, en croissance comparativement à avril 2020, et toujours au dessus de la cible annuelle. Le principal irritant des clients reste les perturbations de service, le nombre d'incidents méto étant légèrement à la hausse en avril. La satisfaction par rapport à l'entassement et la propreté sont en croissance depuis le mois dernier. Également, la satisfaction par rapport à la fréquence de passage en pointe est beaucoup plus élevée qu'à pareil le date l'an dernier, mais cette évolution est due au niveau particulièrement faible enregistré en avril 2020 suivant une baisse de l'offre de service.

## Raisons d'insatisfaction



# Transport adapté - Expérience client

En %

Résultats au 30 avril

Cible : 86 %

avril 2021 vs mars 2021 +3 pp

Cumulatif 2021 vs cible +3 pp

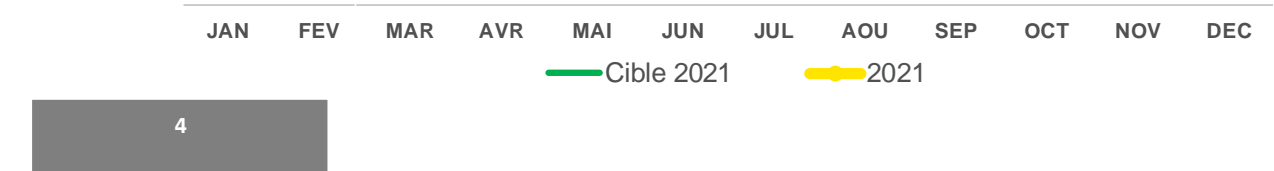
L'expérience client TA est stable par rapport au mois de mars, et toujours au dessus de la cible annuelle. À l'exception de la pertinence de l'information fournie au centre d'appels qui est en hausse, les autres dimensions de l'expérience client sont stables également. La ponctualité et la conduite du chauffeur sont les deux dimensions ayant les scores les plus faibles et les principales raisons d'insatisfaction chez les quelques clients insatisfaits.



## Raisons d'insatisfaction



Ponctualité



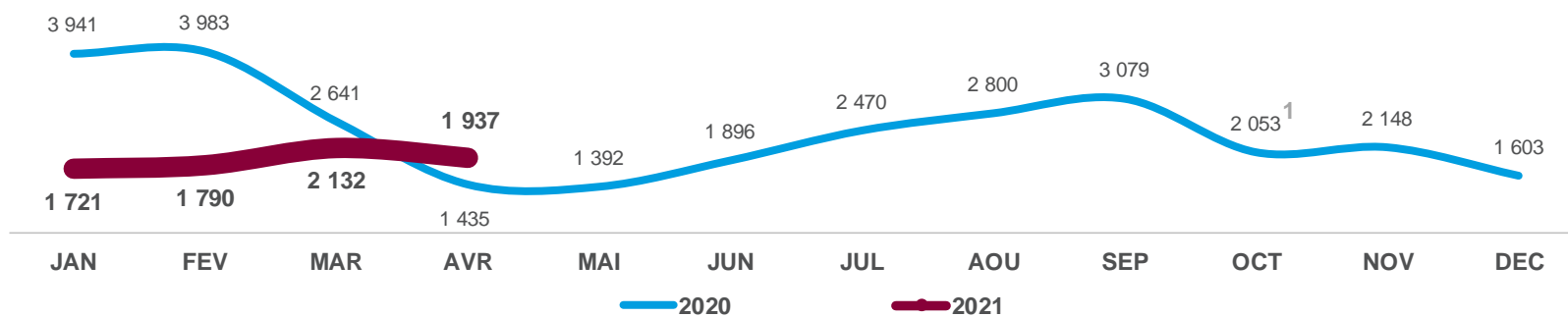
Attitude/courtoisie du chauffeur, incluant l'accompagnement lors de l'embarquement/débarquement

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

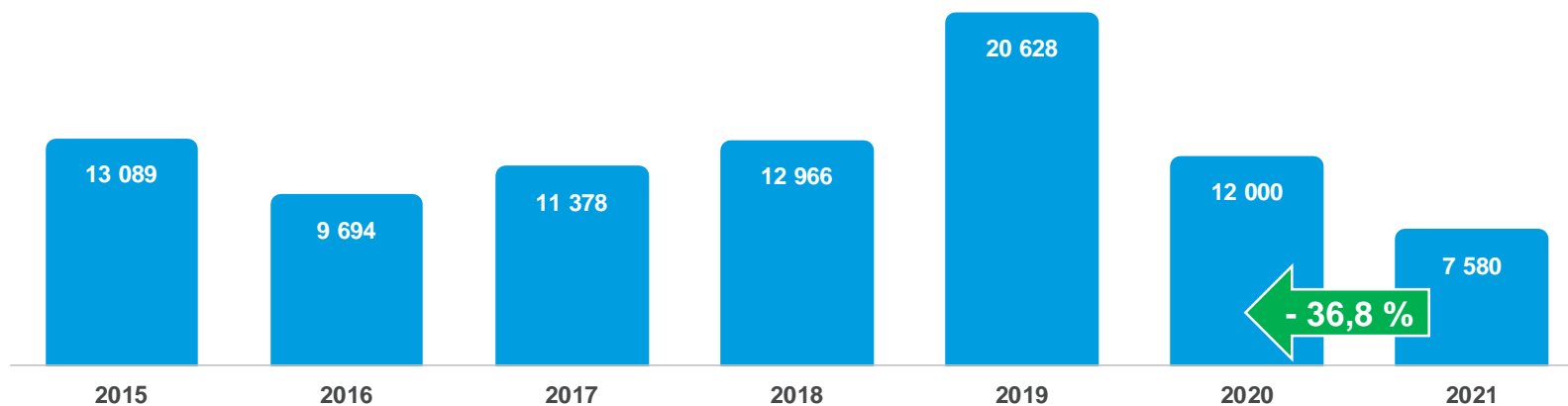
# STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

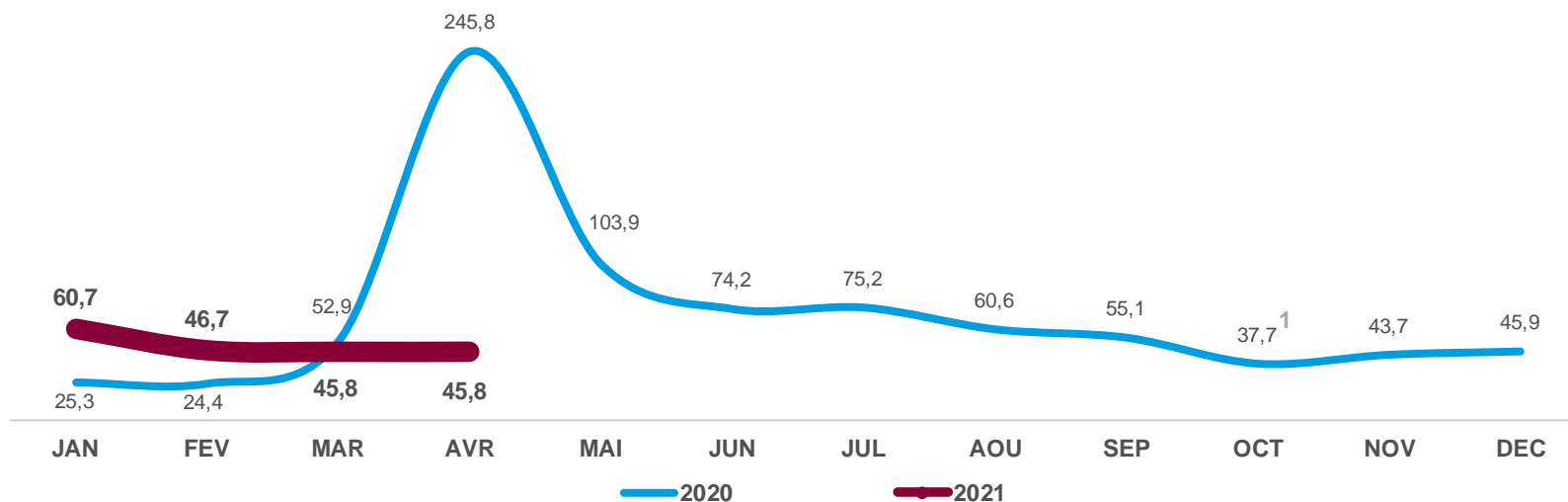


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

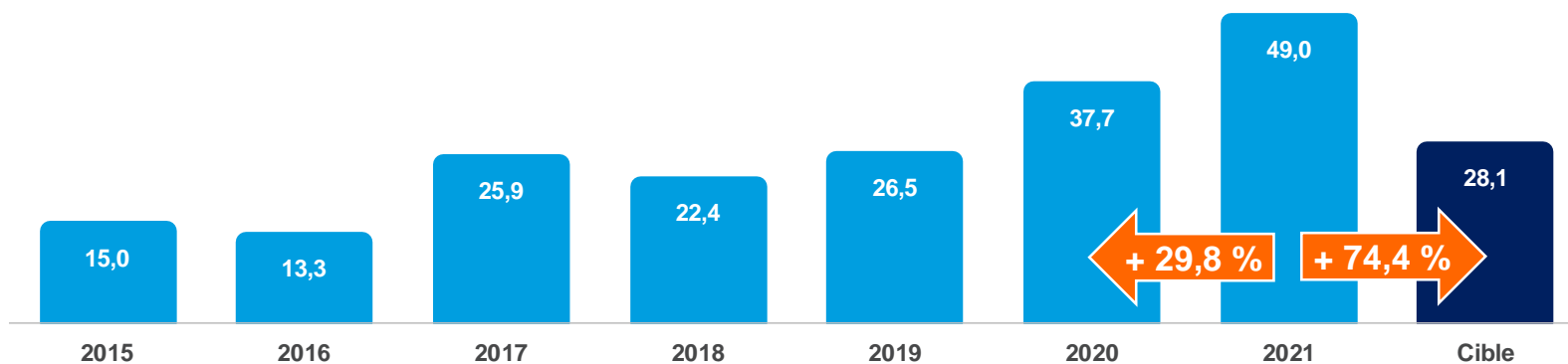
# Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

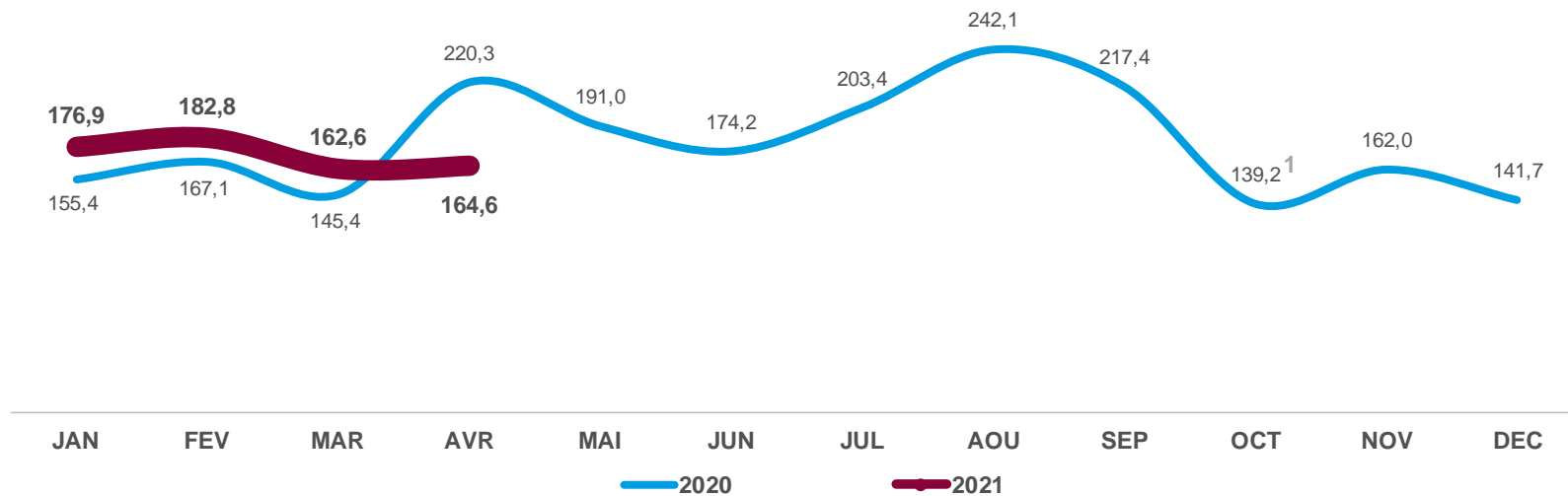


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

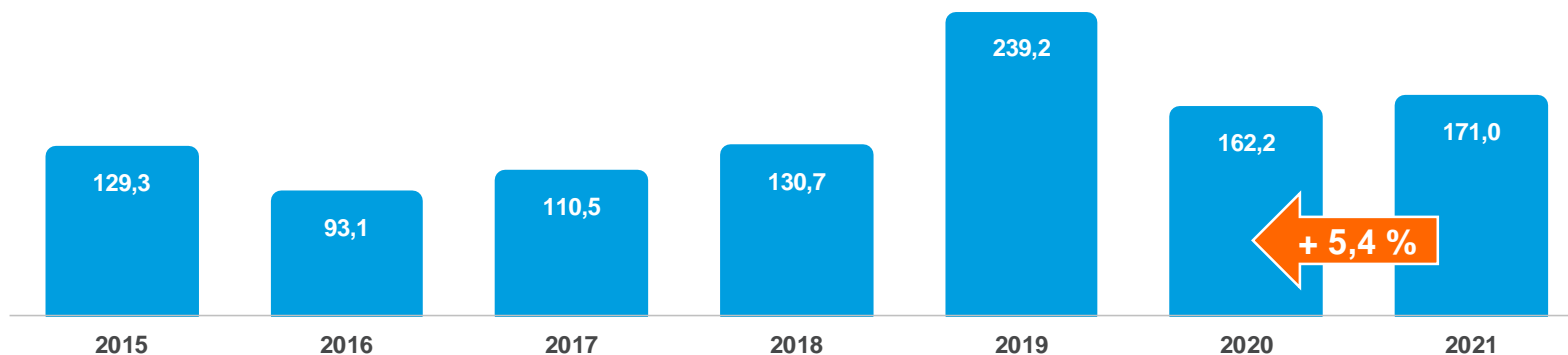
# Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

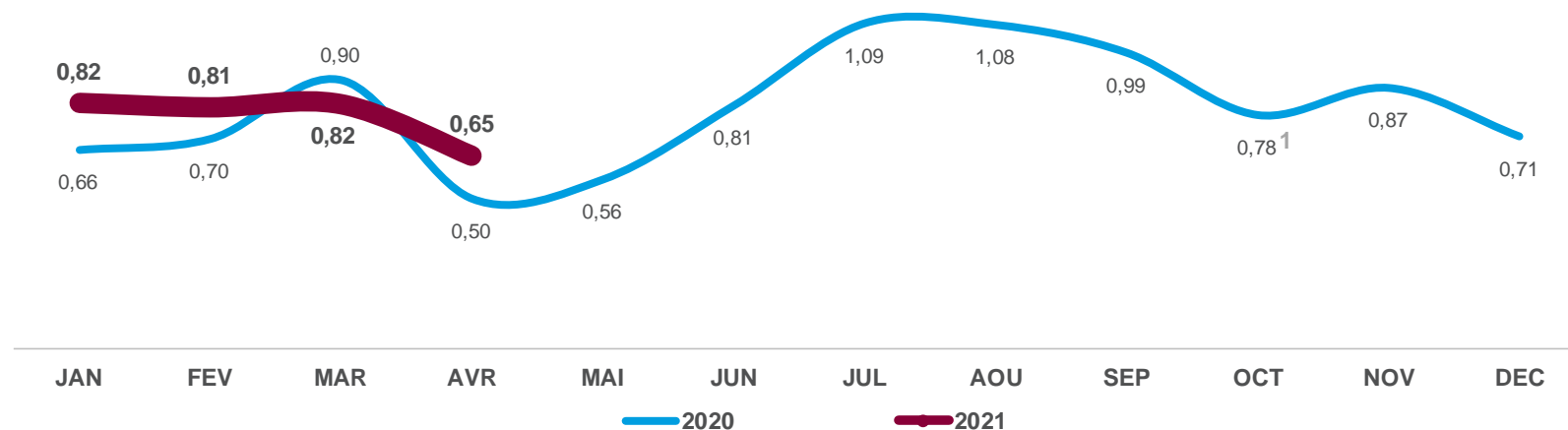


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

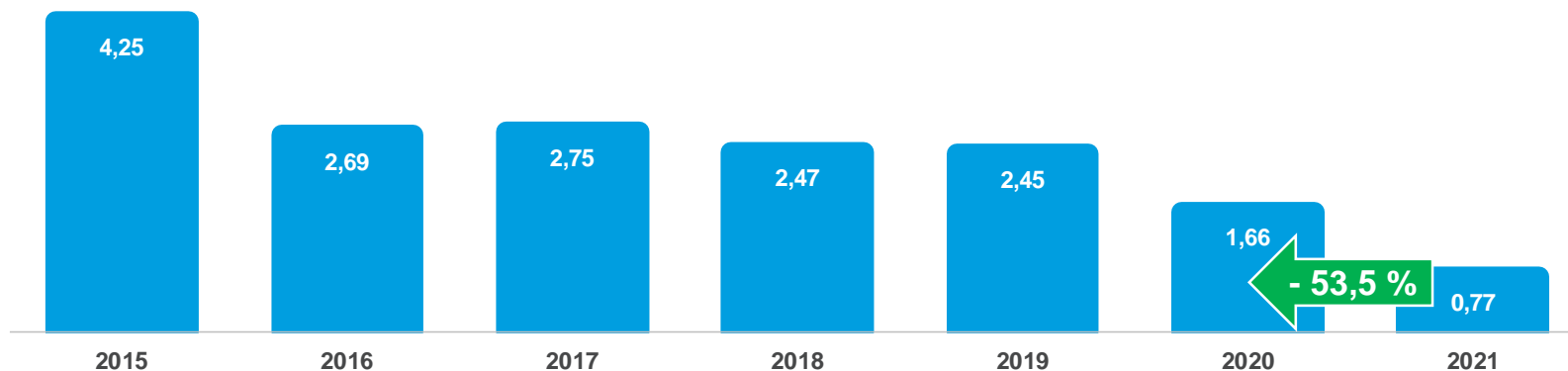
# TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

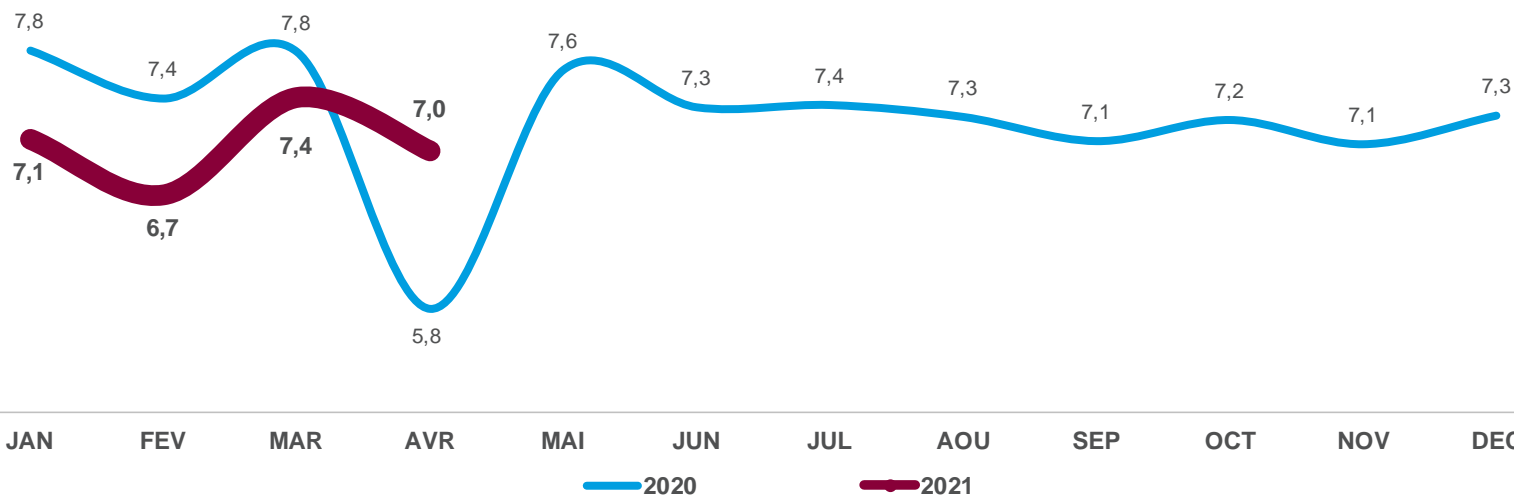


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

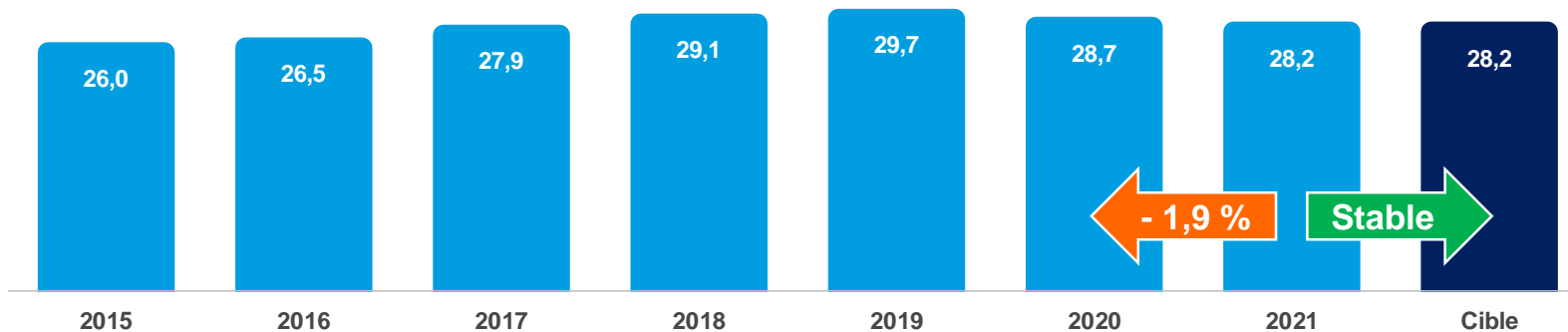
# Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

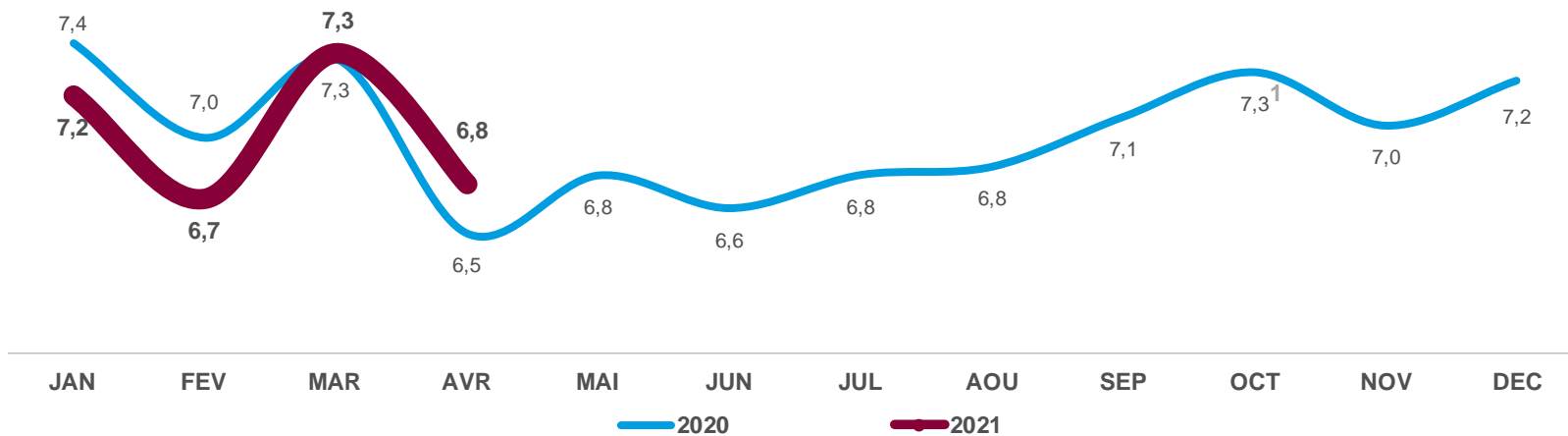




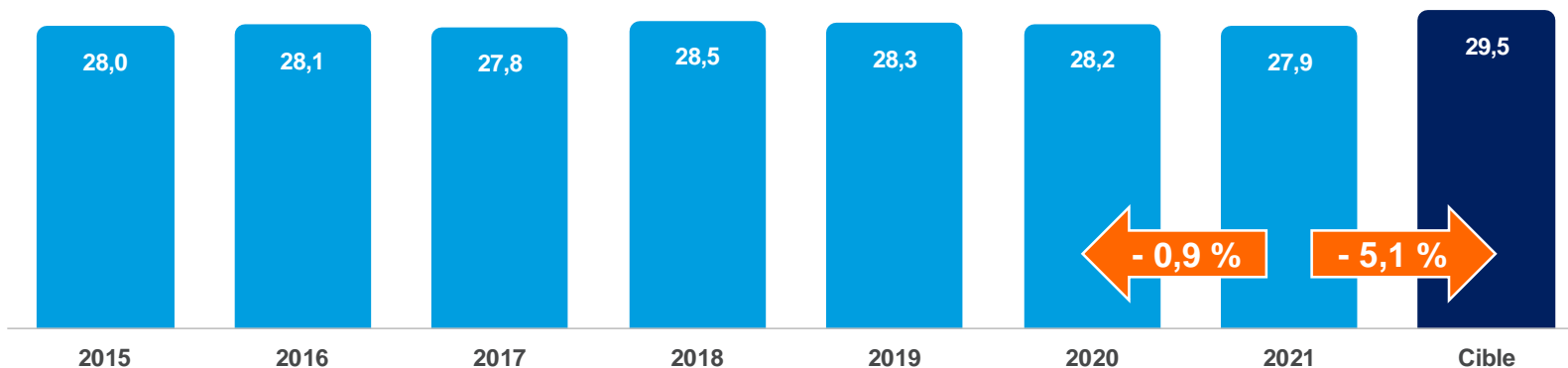
# Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

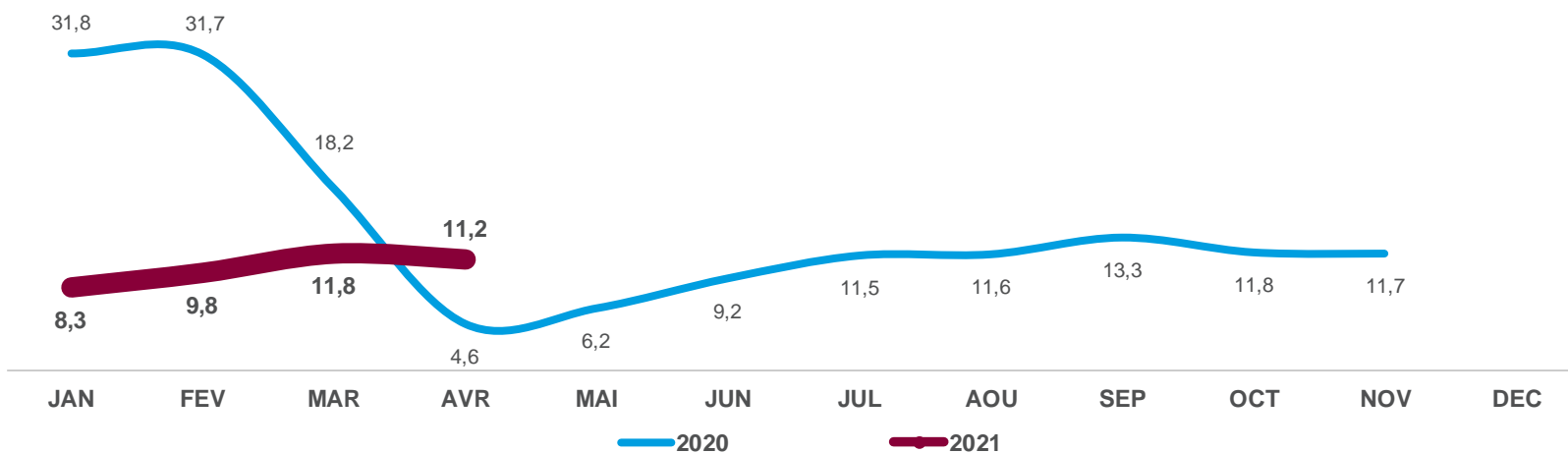


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les données du 18 au 27 octobre 2020 ont été remplacées par des journées équivalentes.

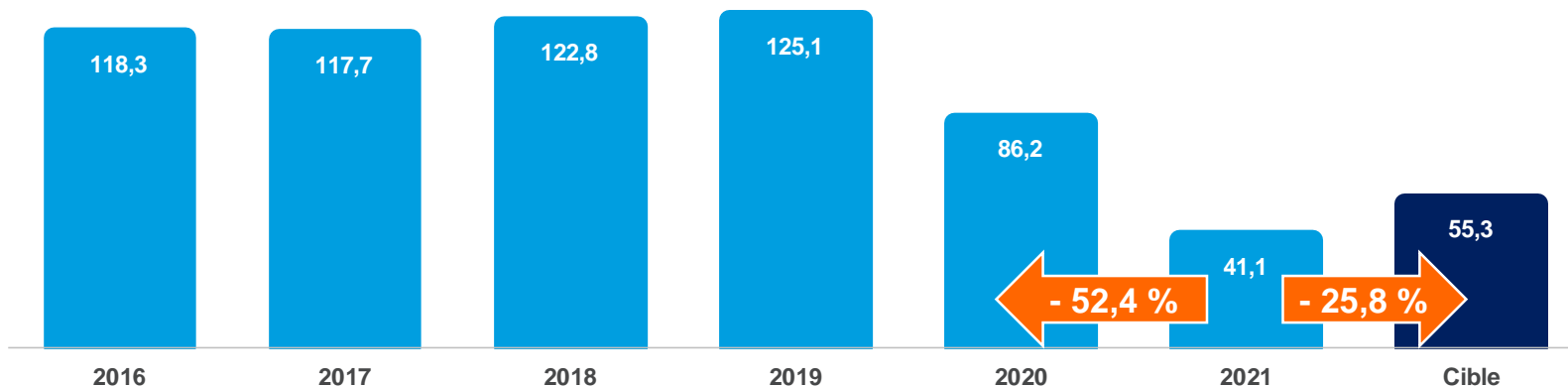
# Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

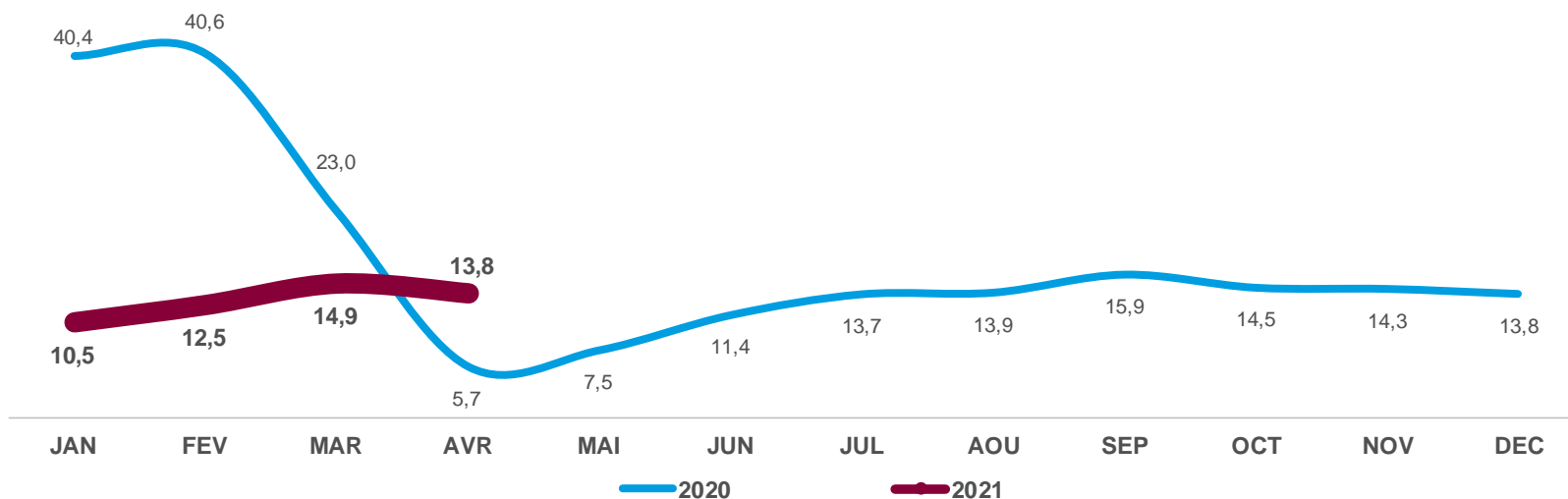


Nombre de déplacements liés dérivés des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

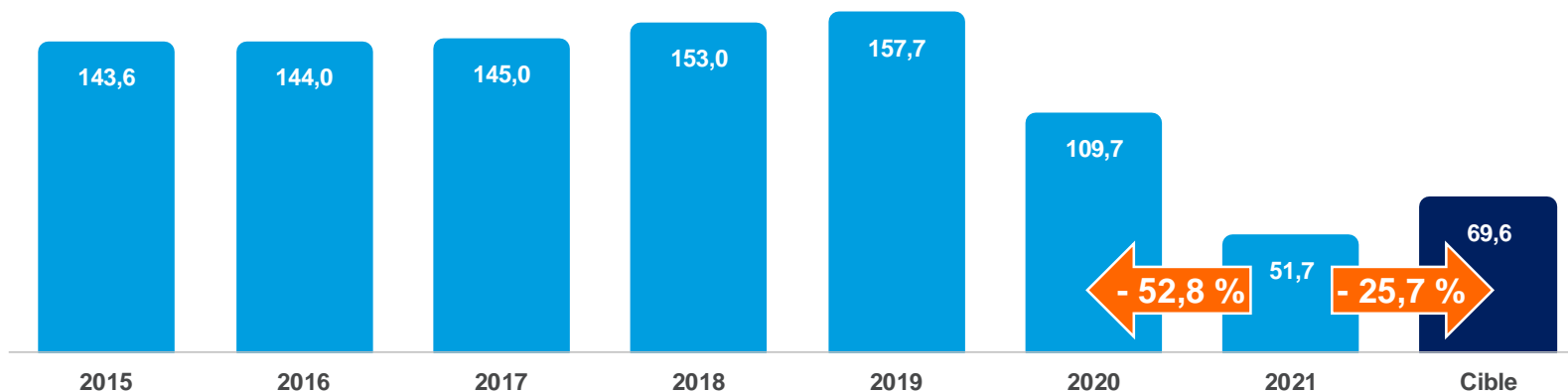
# Achalandage STM basé sur la vente de titres

En millions de déplacements

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

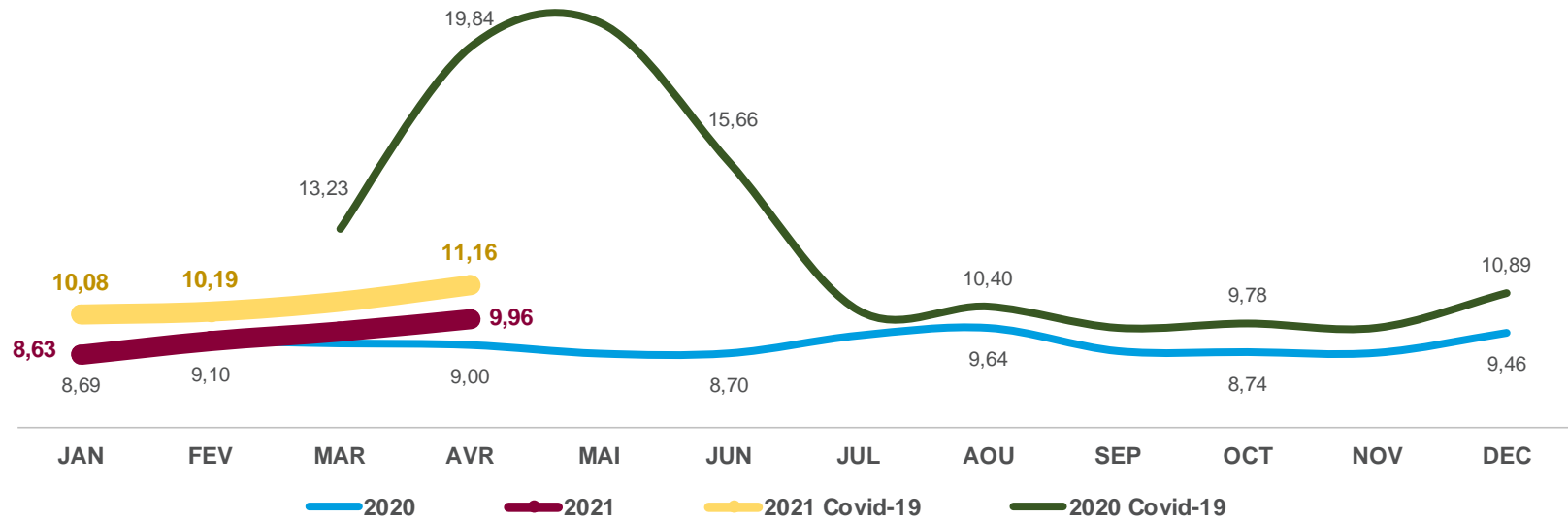


Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

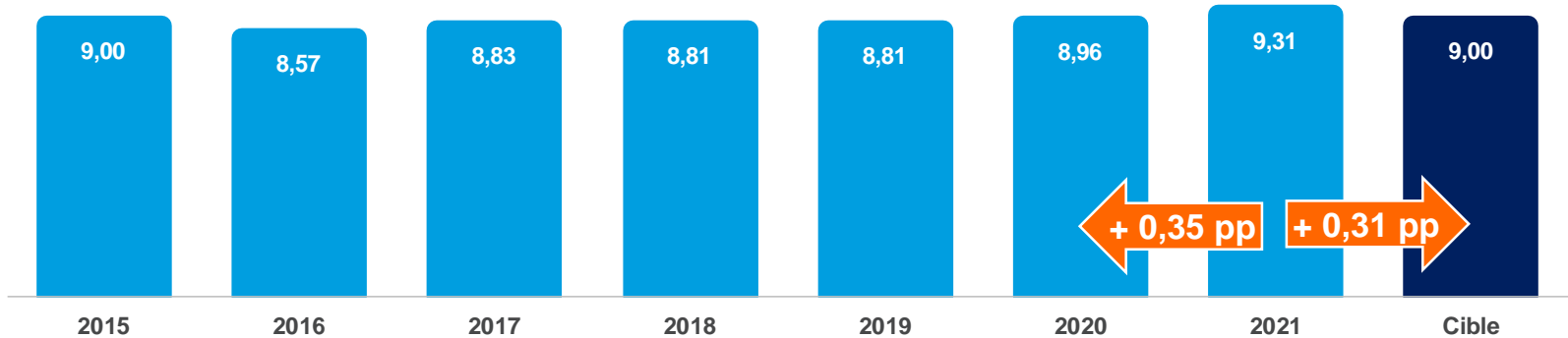
# Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 30 avril



## Résultats cumulatifs

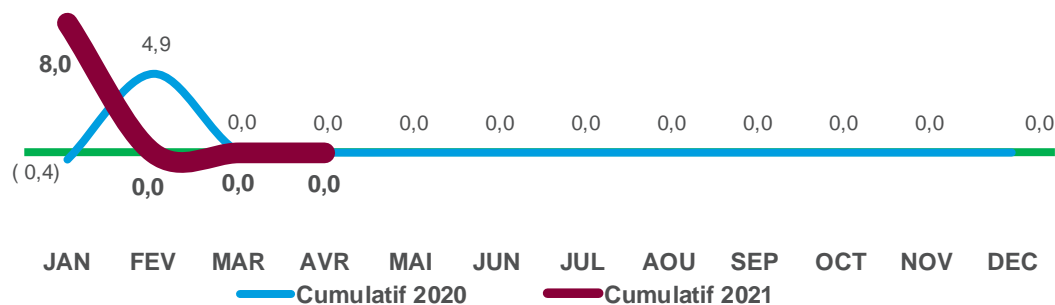


# Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 30 avril

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	502,8	476,2	(26,6)
Dépenses	502,8	476,2	26,6
Excédent	-	-	-



	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	460,7	365,6	79,4 %