

Principaux indicateurs et résultats au 30 septembre 2021



Présentation au CA
3 novembre 2021

















Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 septembre 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) | % | 100,2 | 99,9 | 100,1 |
| | | Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km) | % | 99,64 | 99,40 | 99,54 |
| | | TA – Déplacements (en millions) | Nb | 1,301 | 2,177 | 1,587 |
| | Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible | Méto – Incidents (toutes causes) | Nb | 2 708 | - | 2 909 |
| | | Méto – Incidents + 5 minutes | Nb | 620 | - | 643 |
| | | Méto – Incidents + 5 min. / M km | Nb | 9,7 | 10,5 | 9,8 |
| | | Bus – Ponctualité | % | 82,3 | 80,0 | 82,2 |
| | | TA – Ponctualité | % | 87,9 | 84,0 | 84,1 |
| | | STM – Plaintes | Nb | 19 633 | - | 23 637 |
| | | Méto – Plaintes par million d'entrants | Nb | 41,2 | 28,1 | 47,4 |
| | | Bus – Plaintes par million de déplacements | Nb | 170,6 | - | 181,3 |
| | | TA – Plaintes par millier de déplacements | Nb | 0,85 | - | 1,03 |

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 30 septembre 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 |  | 86,9 |  |
| | | Métro – Offre de service (en millions) | Km | 63,7 | 63,6 |  | 65,4 |  |
| | Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée | Bus – Offre de service (en millions) | Km | 61,5 | 63,9 |  | 62,3 |  |
| | | Achalandage STM (déplacements) | | | | | | |
| | | Basé sur la validation (en millions) | Nb | 110,5 | 133,2 |  | 137,9 |  |
| | | Basé sur la vente de titres (en millions) | Nb | 135,8 | 164,0 |  | 172,2 |  |
| Maîtriser les finances | Améliorer l'efficacité des processus et la productivité | Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19) | % | 10,00 | 9,00 |  | 9,00 |  |
| | | Excédent (en millions) | \$ | 0,0 | 0,0 | | 0,0 | |
| | | TA – Coût complet par déplacements | \$ | 39,41 | 29,19 |  | 32,57 |  |

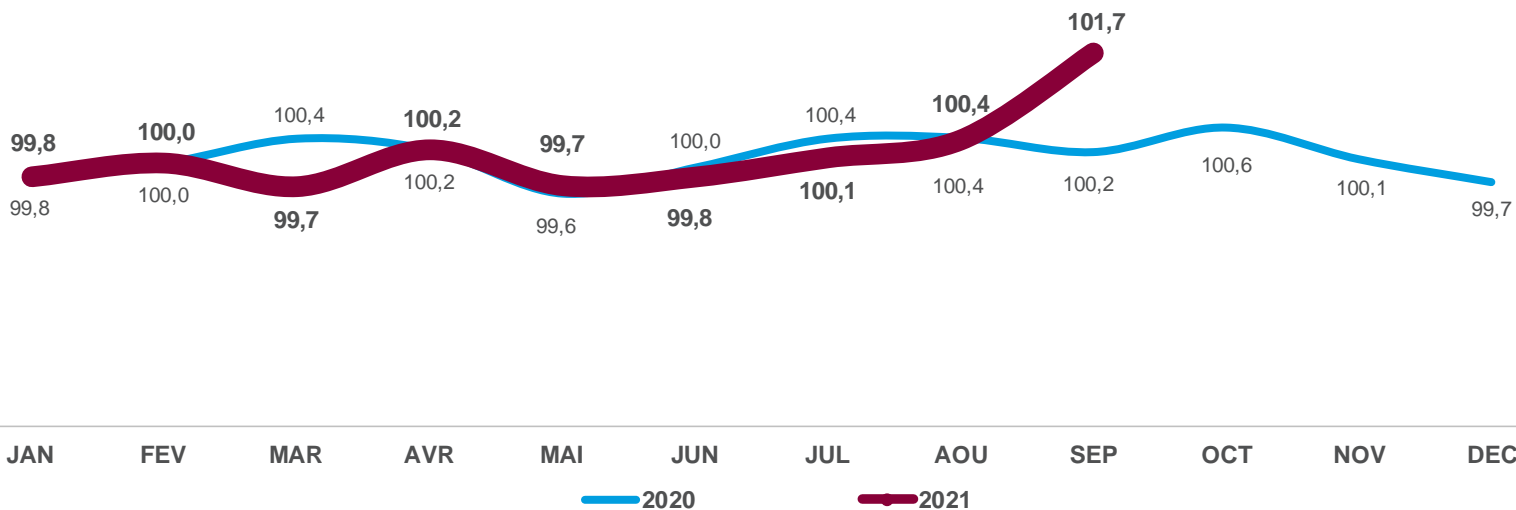


Principaux indicateurs STM

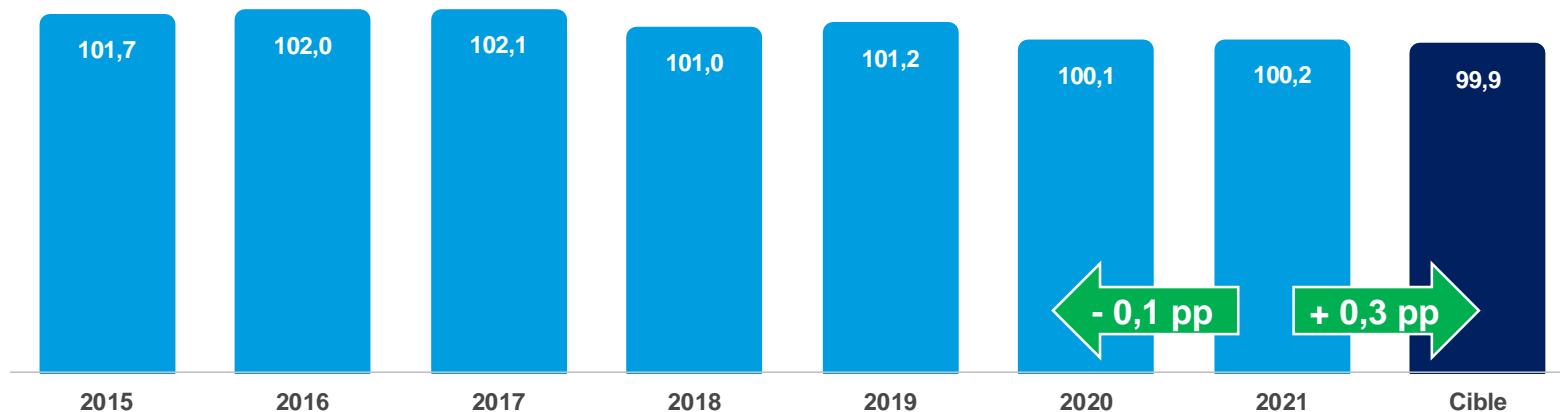
Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 30 septembre



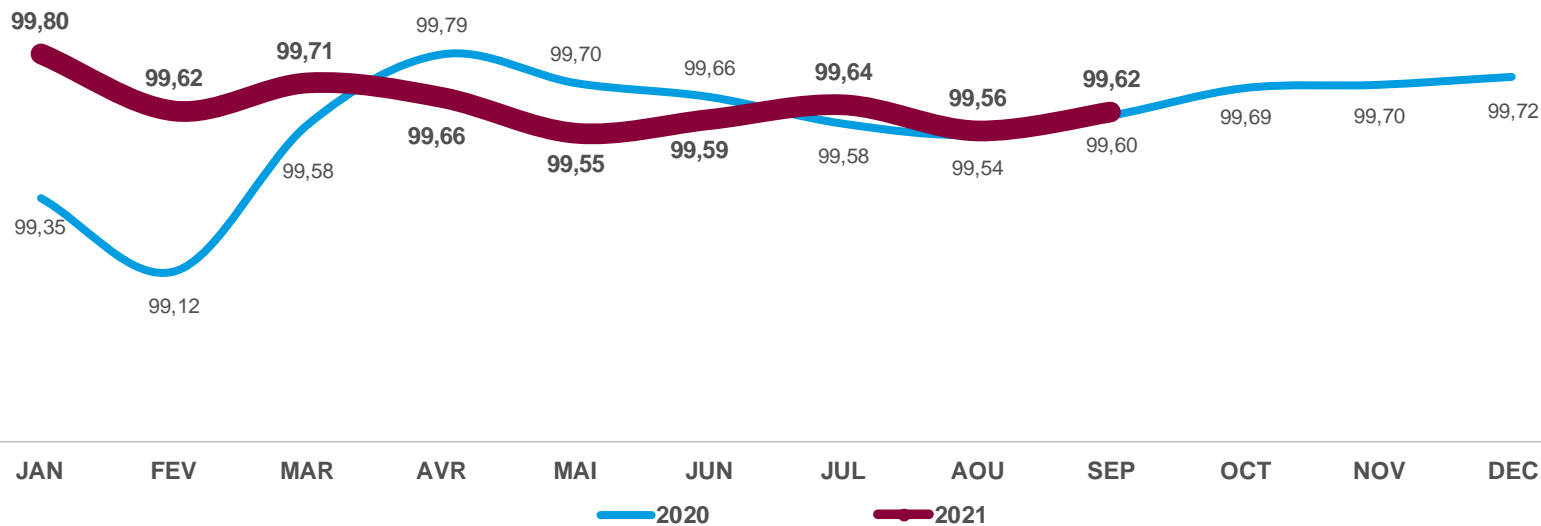
Résultats cumulatifs



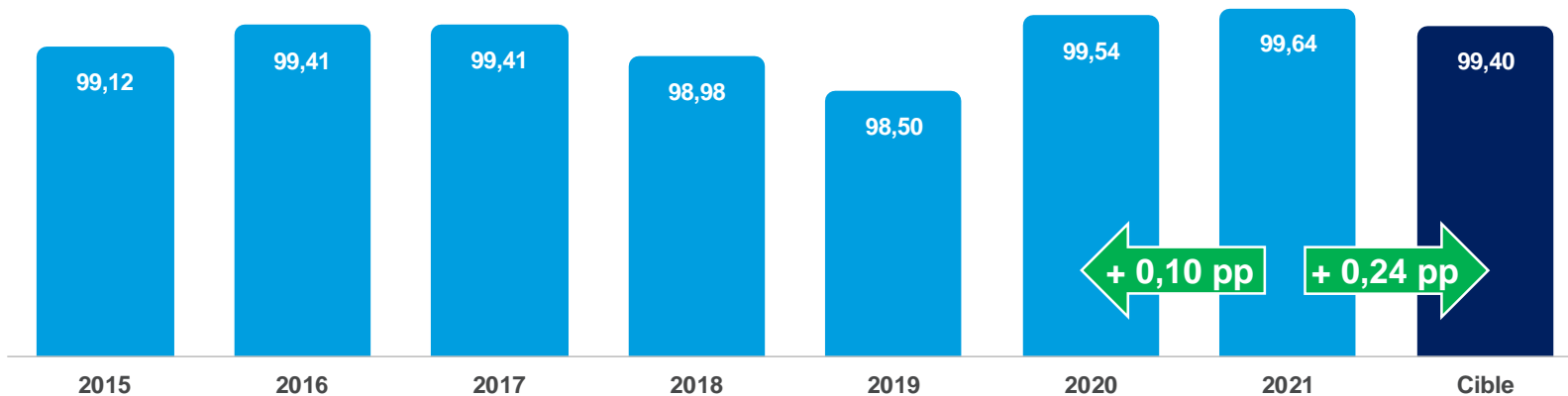
Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 30 septembre



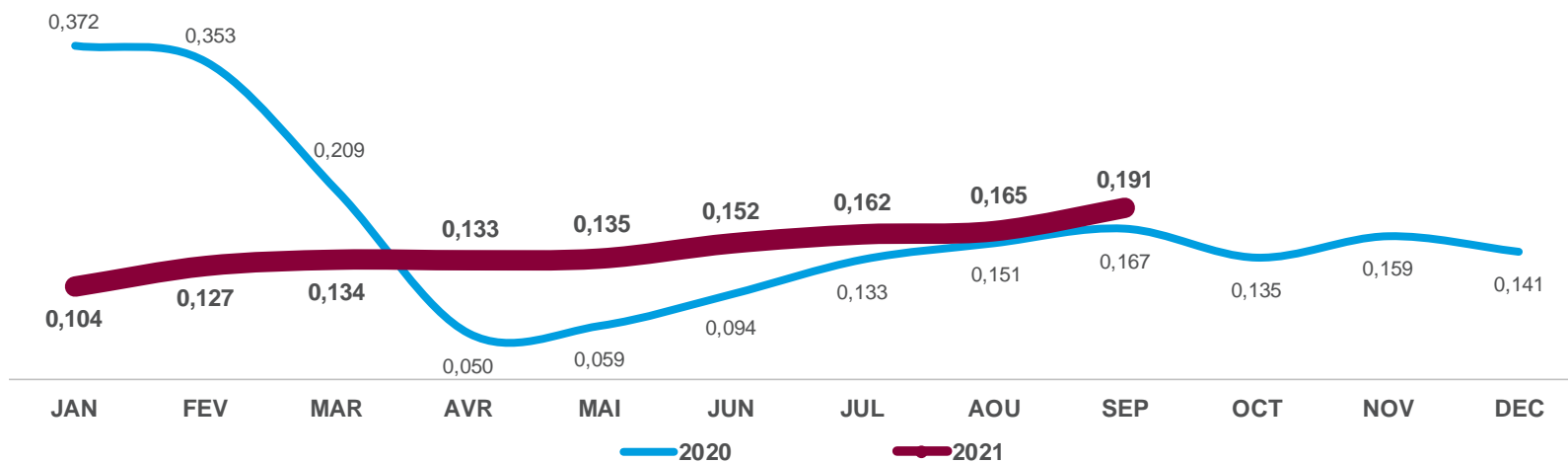
Résultats cumulatifs



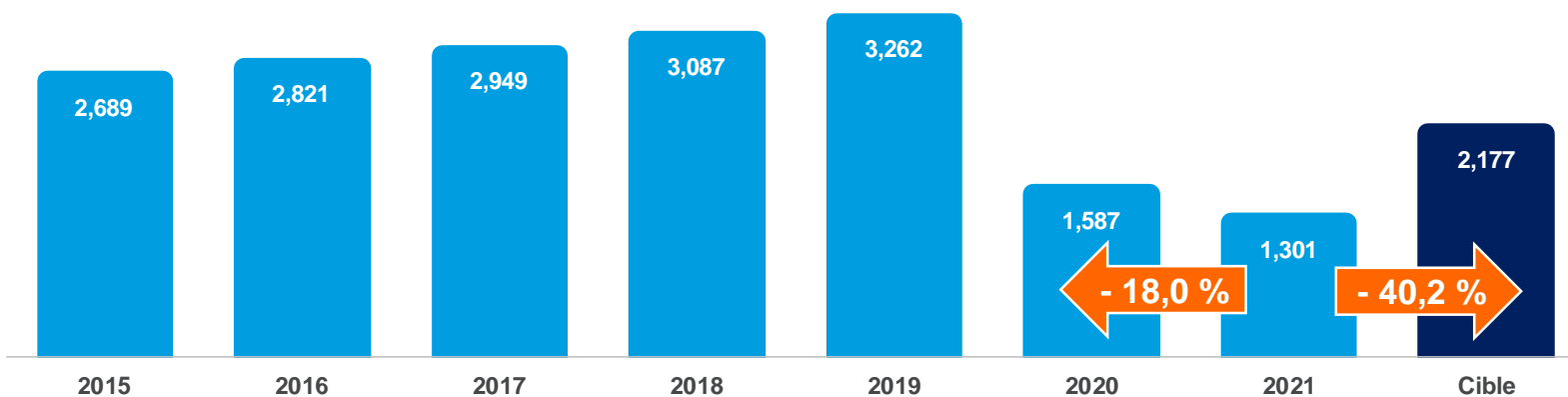
TA - Déplacements

En millions

Résultats au 30 septembre



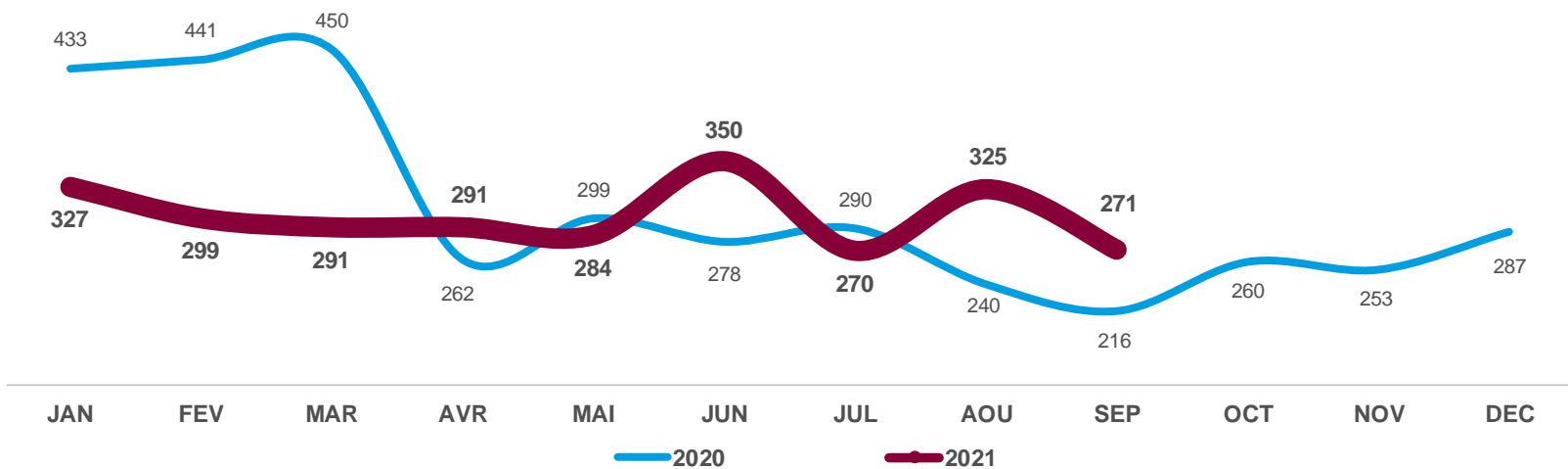
Résultats cumulatifs



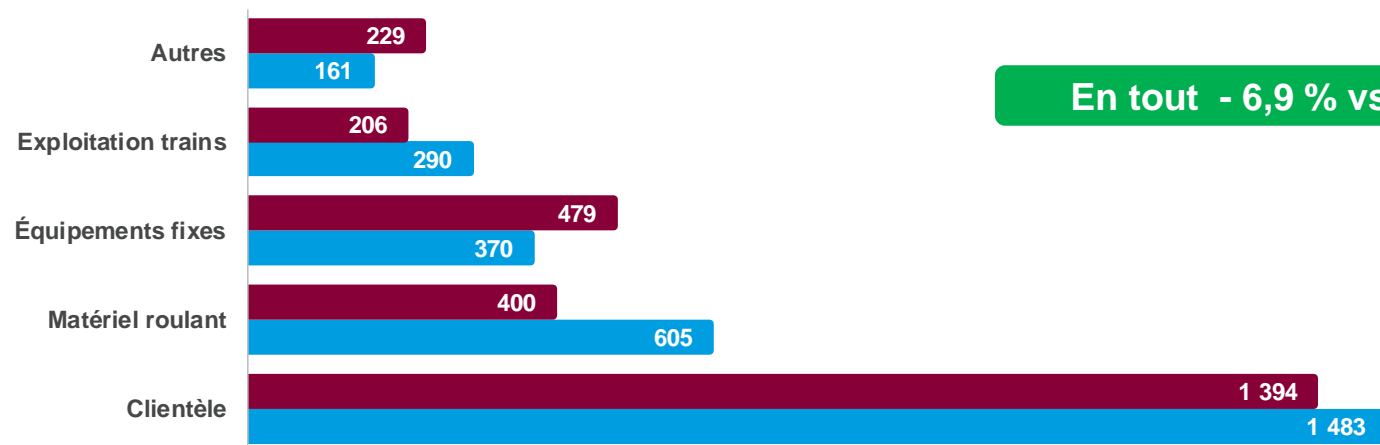
Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

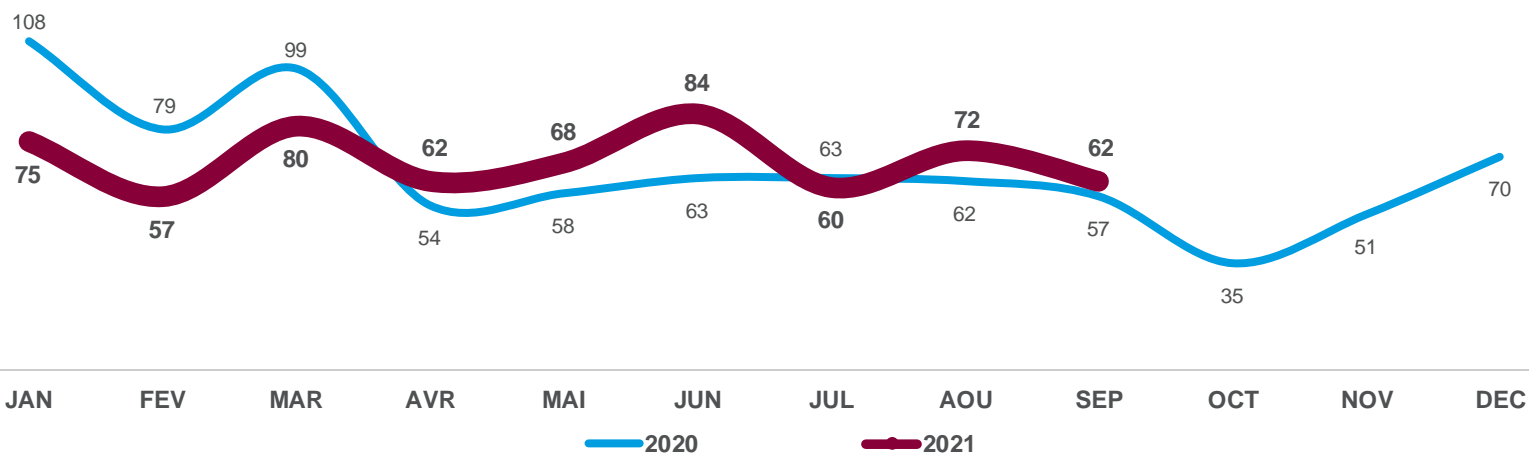


En tout - 6,9 % vs 2020

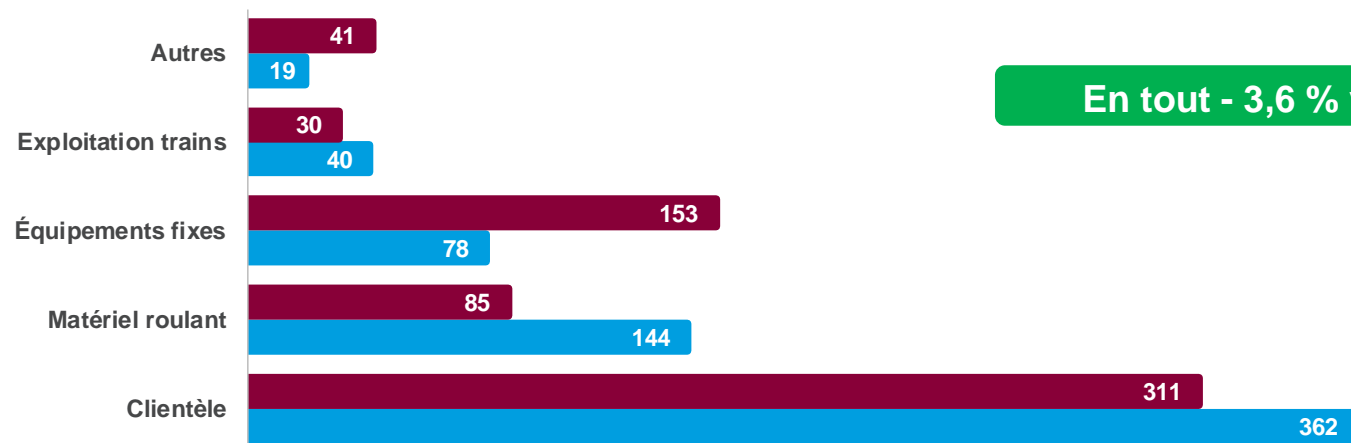
Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

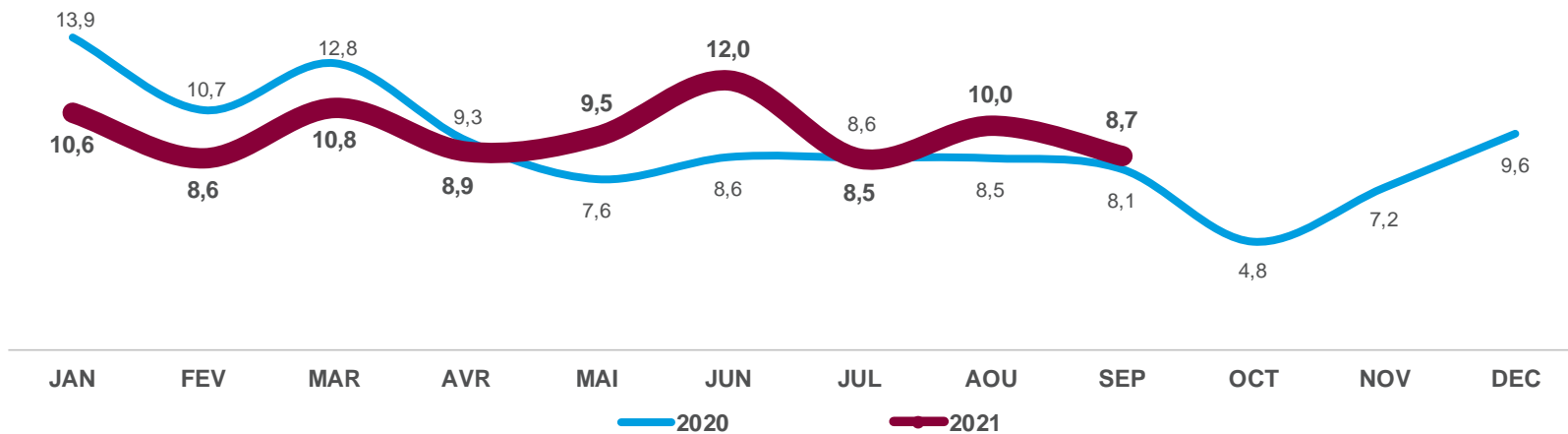


En tout - 3,6 % vs 2020

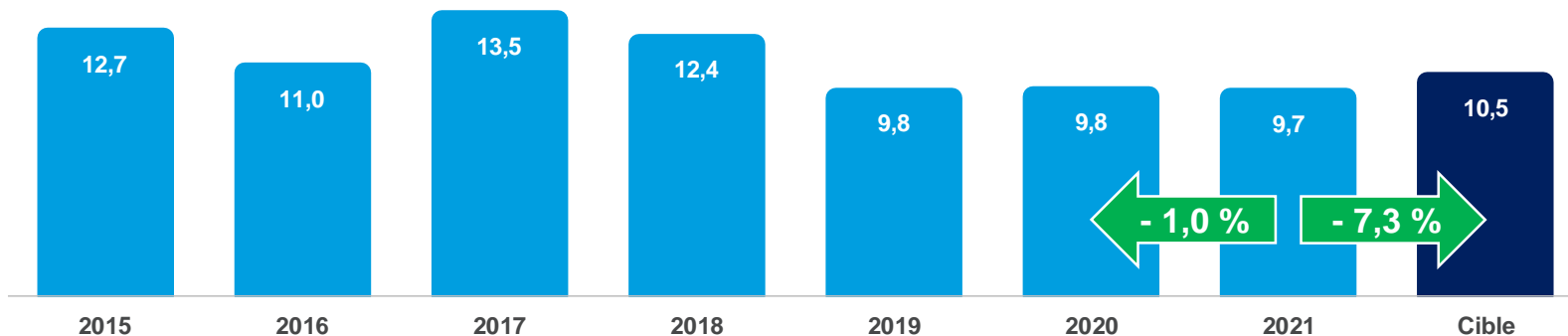
Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 30 septembre



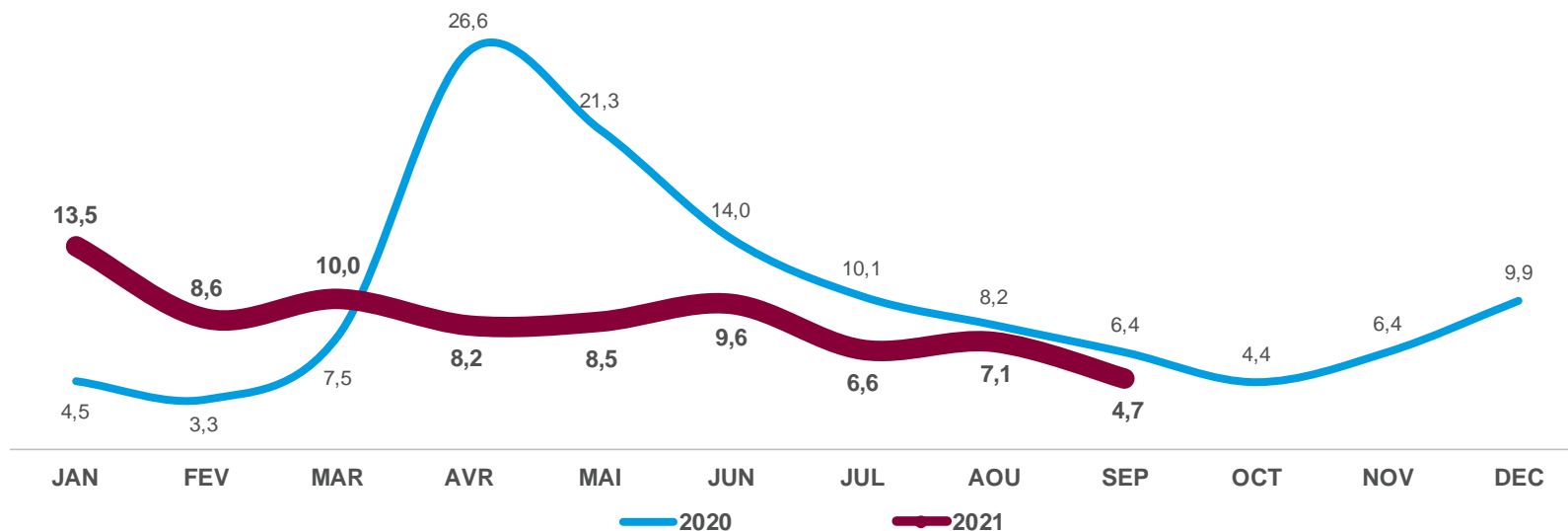
Résultats cumulatifs



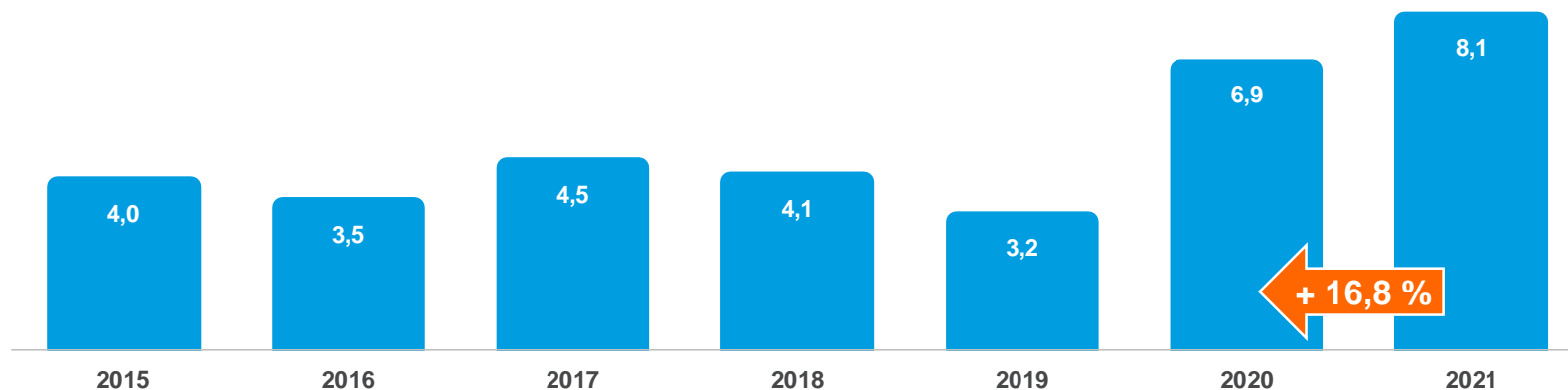
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 30 septembre

Mois courant

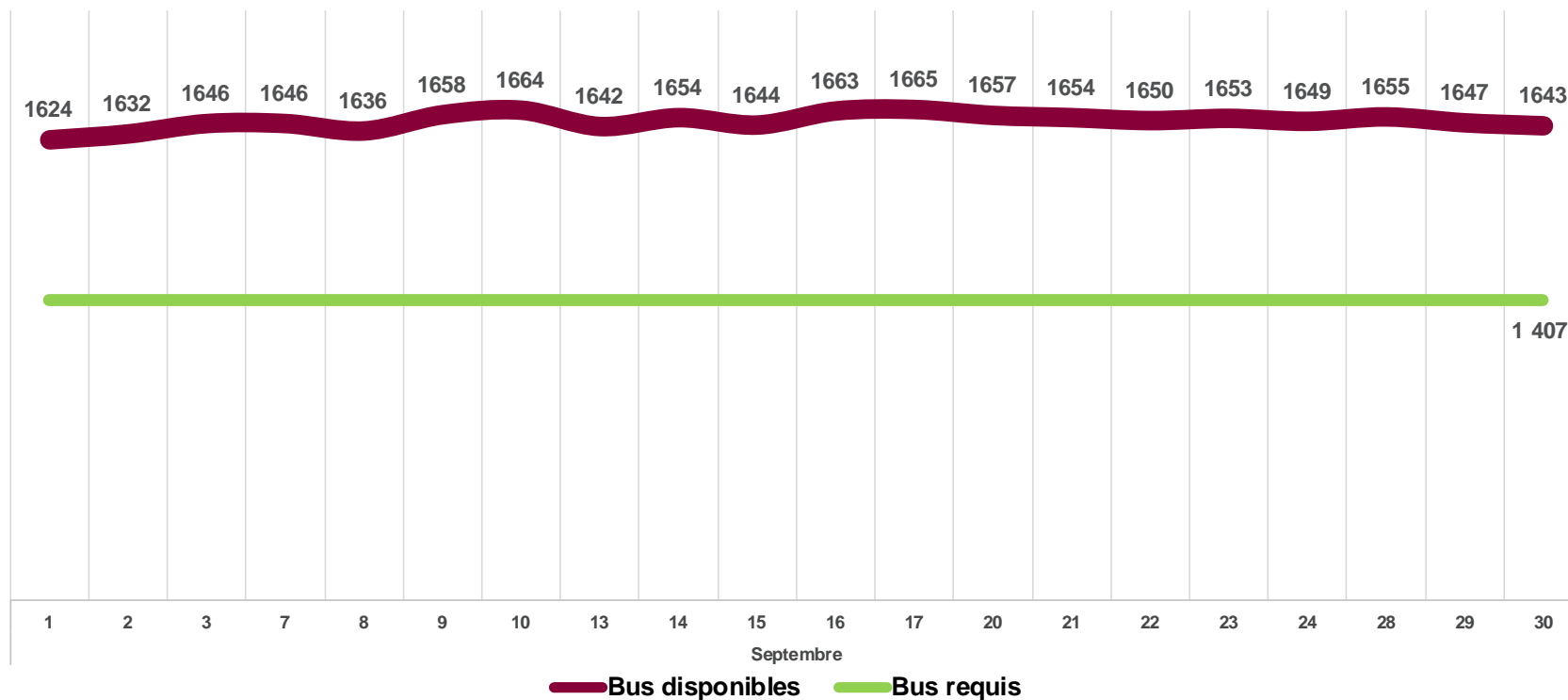
| Ligne | Pointe AM 7h à 9h | Interpointe 9h à 16h | Pointe PM 16h à 18h | Soirée 18h à 22h30 |
|---------------|----------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------|
| Verte | 99,3% 5 minutes | 95,0% 5 minutes | 99,4% 5 minutes | 94,2% 5 minutes |
| Orange | 99,7% 5 minutes | 95,9% 5 minutes | 99,9% 5 minutes | 95,7% 5 minutes |
| Jaune | 99,1% 5 minutes | 98,3% 10 minutes | 98,8% 5 minutes | 99,0% 10 minutes |
| Bleue | 99,7% 5 minutes | 99,6% 7 minutes | 98,6% 5 minutes | 99,5% 5 minutes |
| Cible | 90,0% | | | |

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 30 septembre

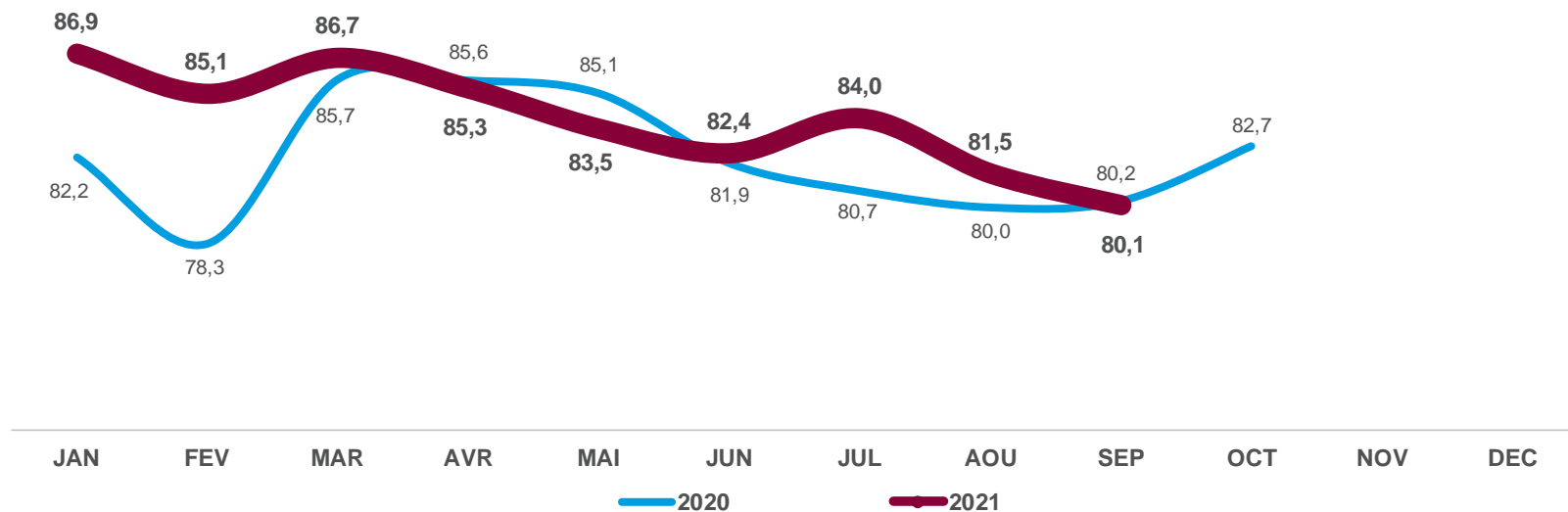
Pointe AM – jours ouvrables



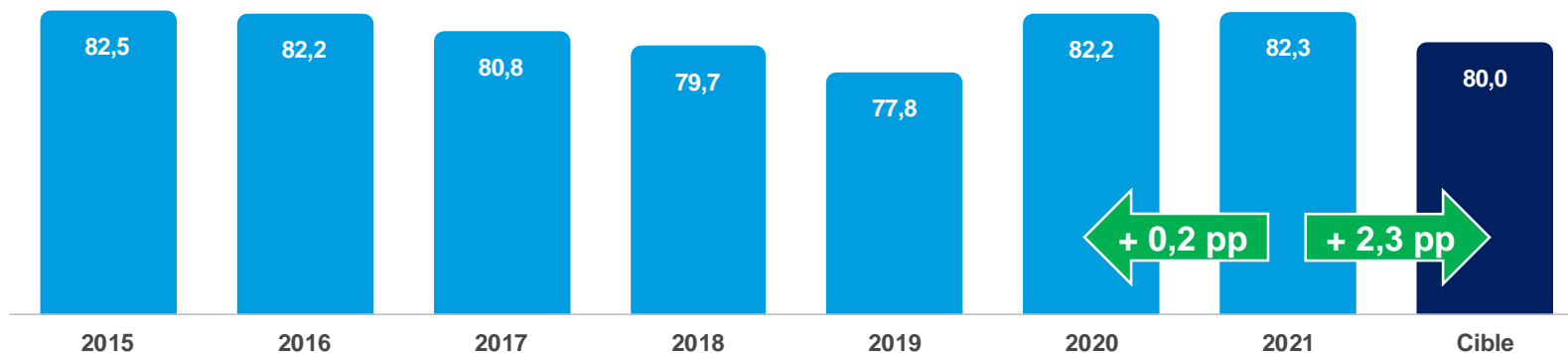
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

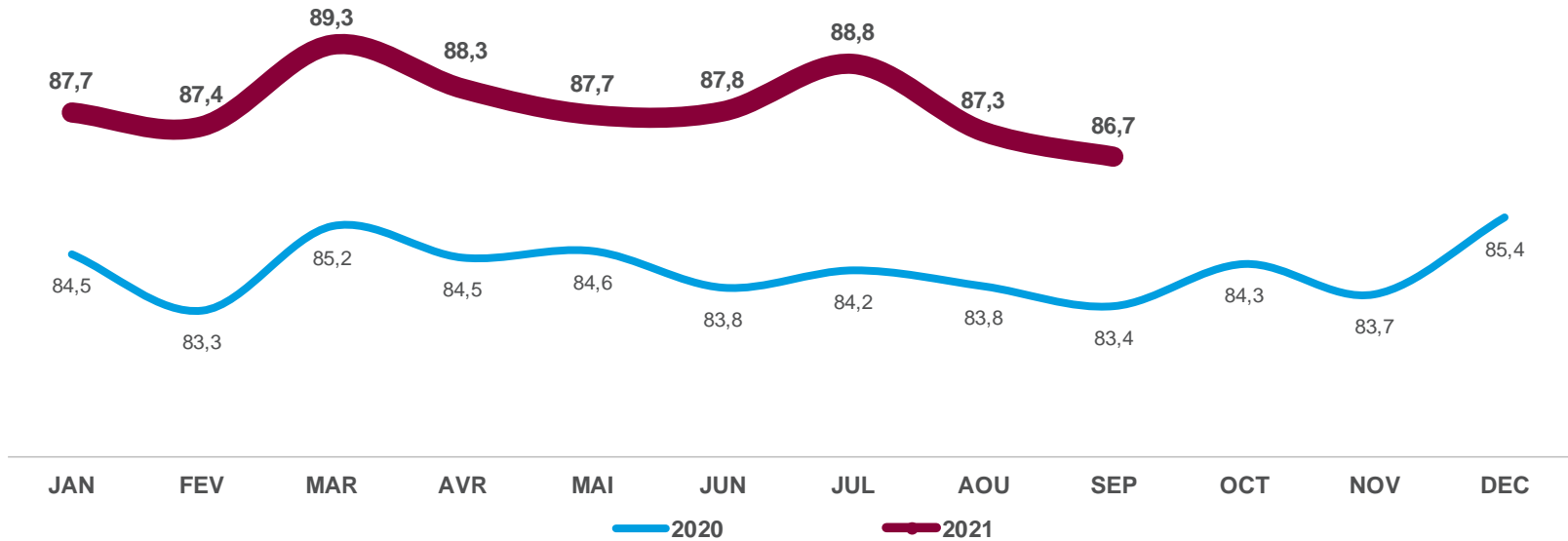


Note : Suite à l'attaque informatique d'octobre 2020, les données des mois de novembre et décembre 2020 ont été perdues.

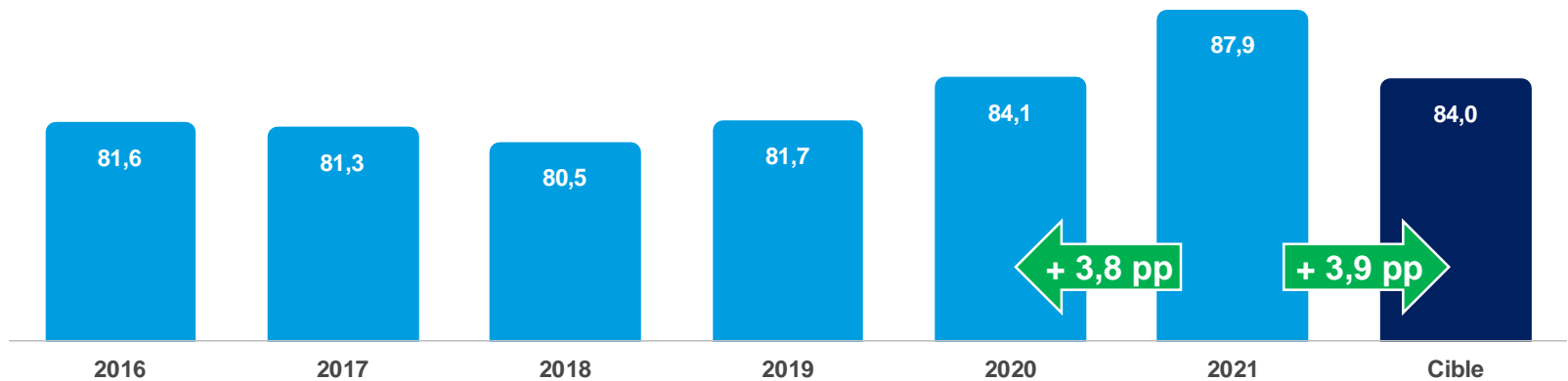
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs



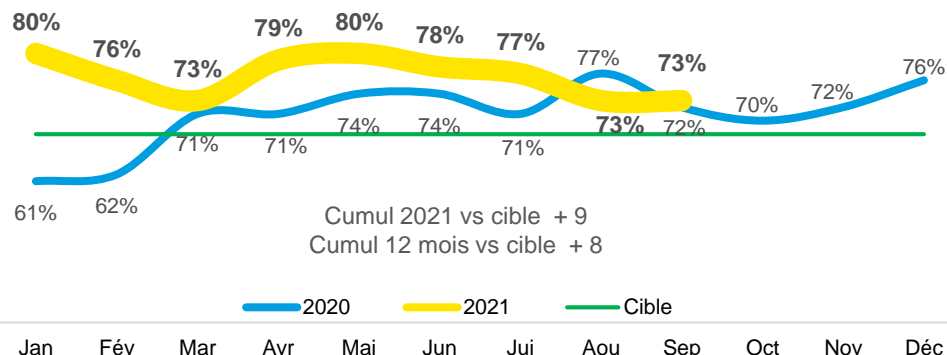
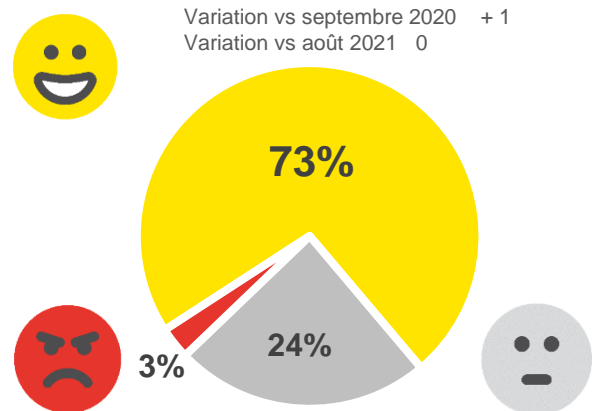
STM - Expérience client globale

En %

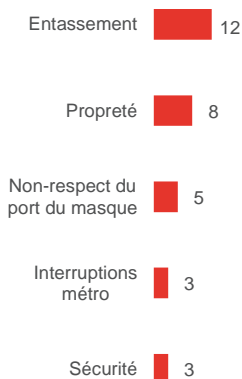
Résultats au 30 septembre

L'indicateur global d'expérience client est stable par rapport au mois précédent et la tendance à la baisse commencée en mai semble se stabiliser. Le résultat de septembre continue tout de même de dépasser la cible annuelle.

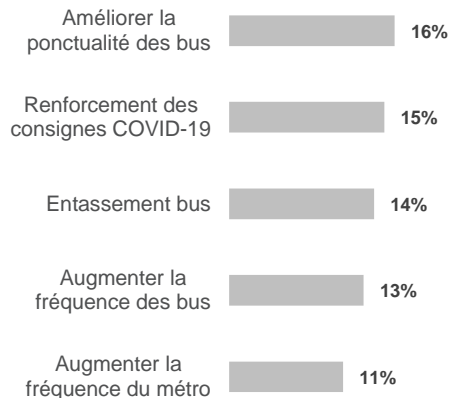
Cible : 68 %



RAISONS EXPÉRIENCE NÉGATIVE¹

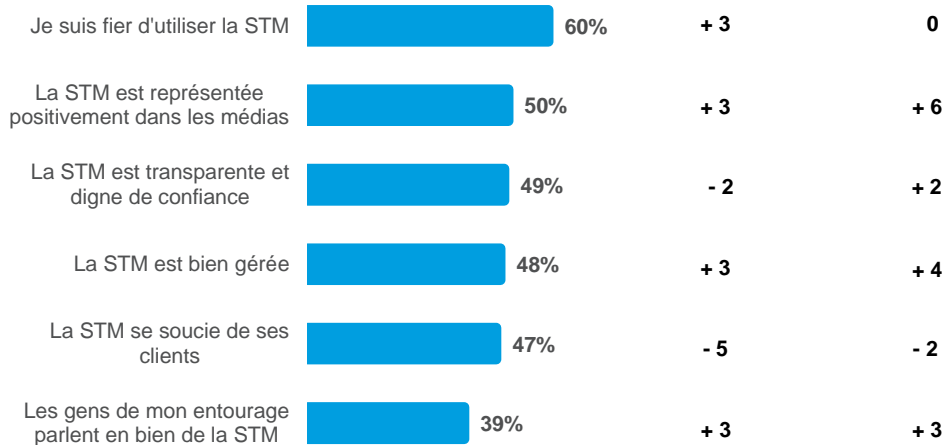


SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION



PERCEPTIONS GLOBALES DE LA STM (8+/10) vs septembre 2020 vs août 2021

(n=652)



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

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

Bus - Expérience client

En %

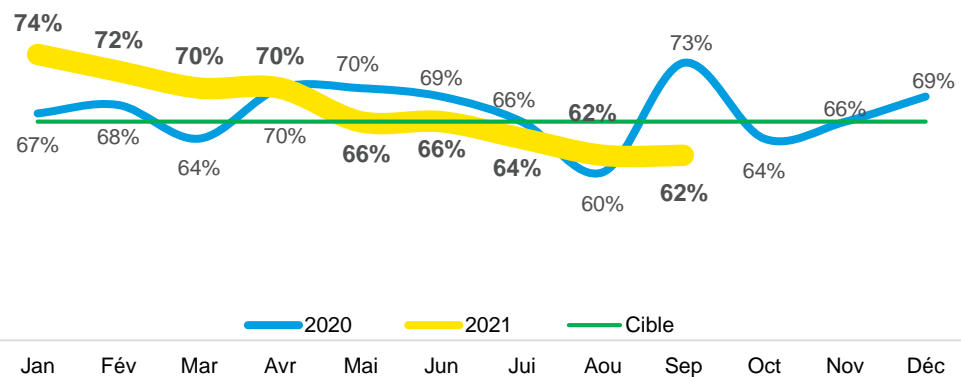
Résultats au 30 septembre

L'expérience client bus est stable par rapport à août dernier, toujours sous la cible annuelle. La tendance décroissante observée depuis le début de l'année semble se stabiliser. Avec le retour des clients dans le réseau (fin des vacances et rentrée scolaire), l'entassement est le principal irritant.

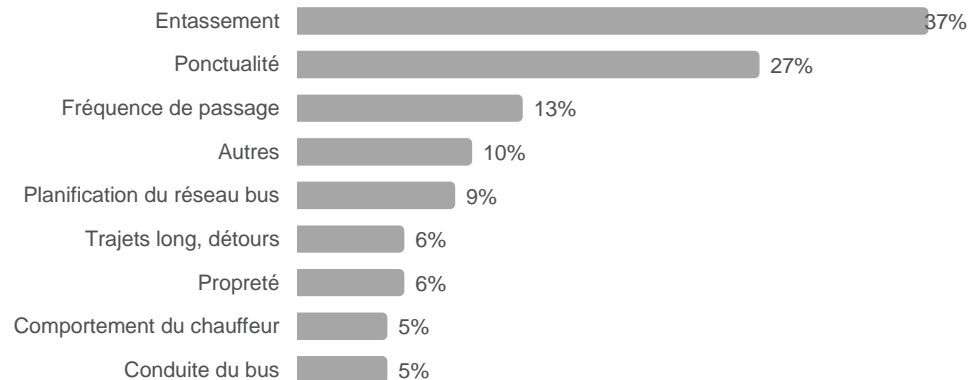
62 %

Cible : 66 %

Variation vs septembre 2020 - 11 pp
Variation vs août 2021 0 pp
Cumul 2021 vs cible + 1 pp
Cumul 12 mois vs cible + 1 pp



Raisons d'insatisfaction



Méτρο - Expérience client

En %

Résultats au 30 septembre

L'expérience client méτρο revient au niveau de la cible annuelle. Conformément aux indicateurs opérationnels, la satisfaction par rapport à la fiabilité du méτρο est de retour aux niveaux observés avant août 2021. La croissance de l'achalandage en septembre a généré une baisse de la satisfaction par rapport à l'entassement surtout aux heures de pointe. D'ailleurs, l'entassement est la 3e raison d'insatisfaction de la clientèle précédée par la fréquence de passage et la propreté.

73 %

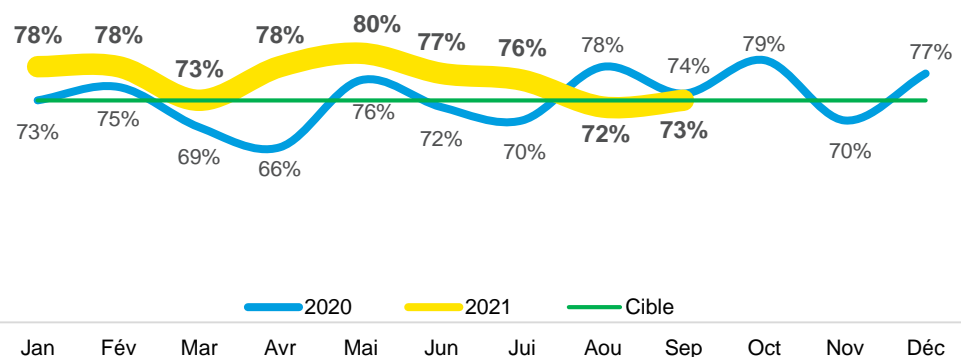
Cible : 73 %

Variation vs septembre 2020 - 1 pp

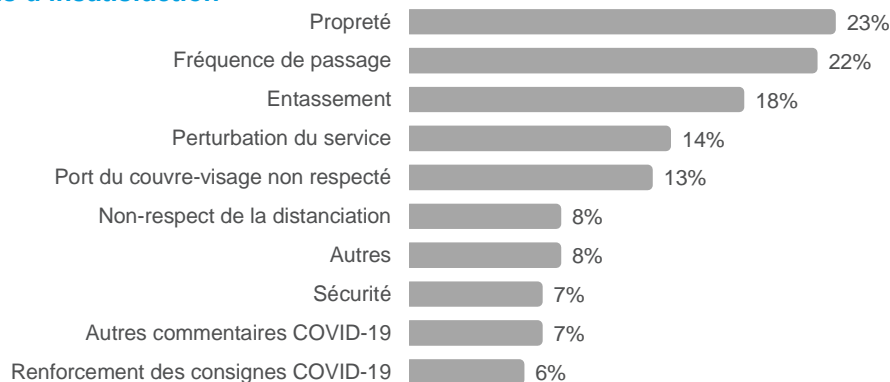
Variation vs août 2021 + 1 pp

Cumul 2021 vs cible + 3 pp

Cumul 12 mois vs cible + 3 pp



Raisons d'insatisfaction



Transport adapté - Expérience client

En %

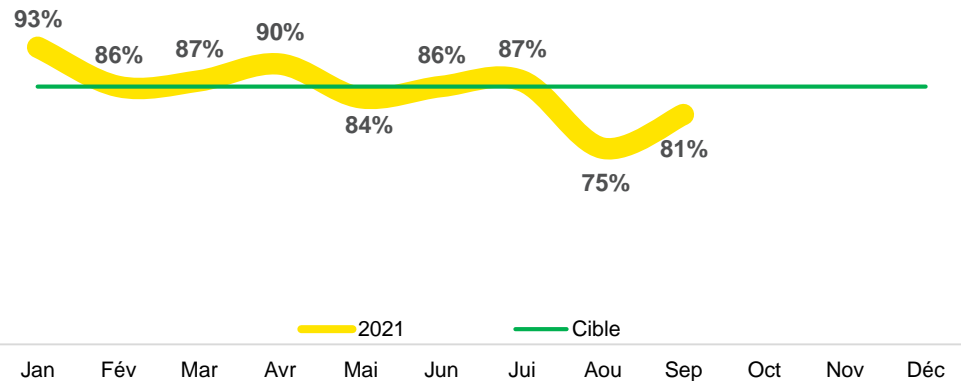
Résultats au 30 septembre

L'expérience client TA est en revirement comparativement au mois précédent, mais reste toujours en dessous de la cible annuelle. Suivant un mois d'août particulièrement faible, la majorité des dimensions évaluées sont de retour vers des niveaux observés par le passé.

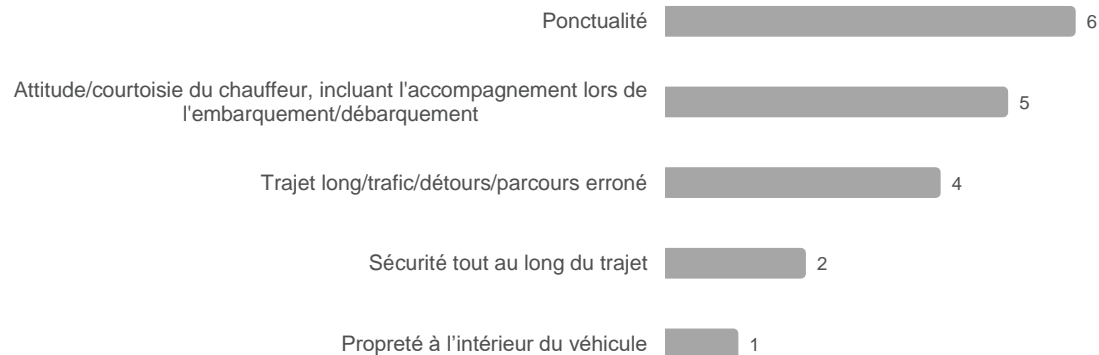
81 %

Cible : 86 %

Variation vs août 2021 + 6 pp
Cumul 2021 vs cible - 1 pp



Raisons d'insatisfaction¹

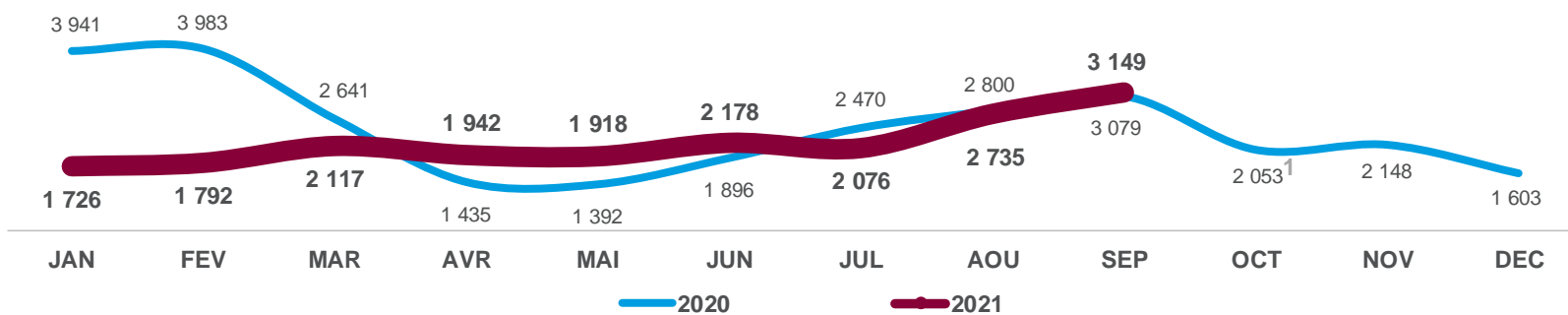


Note 1 : En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

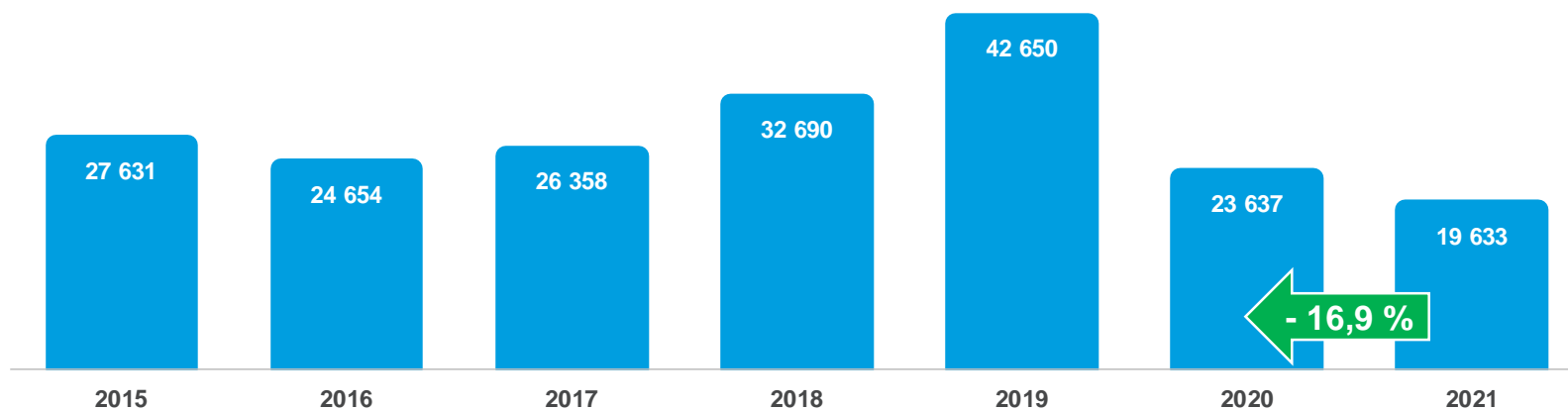
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

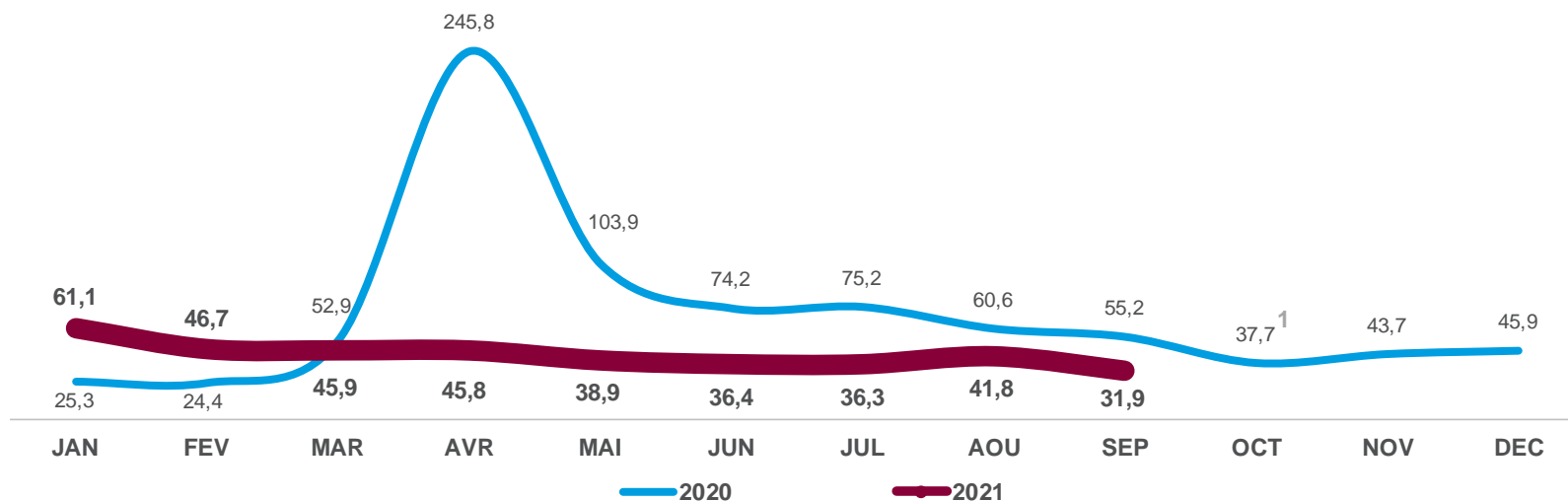


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

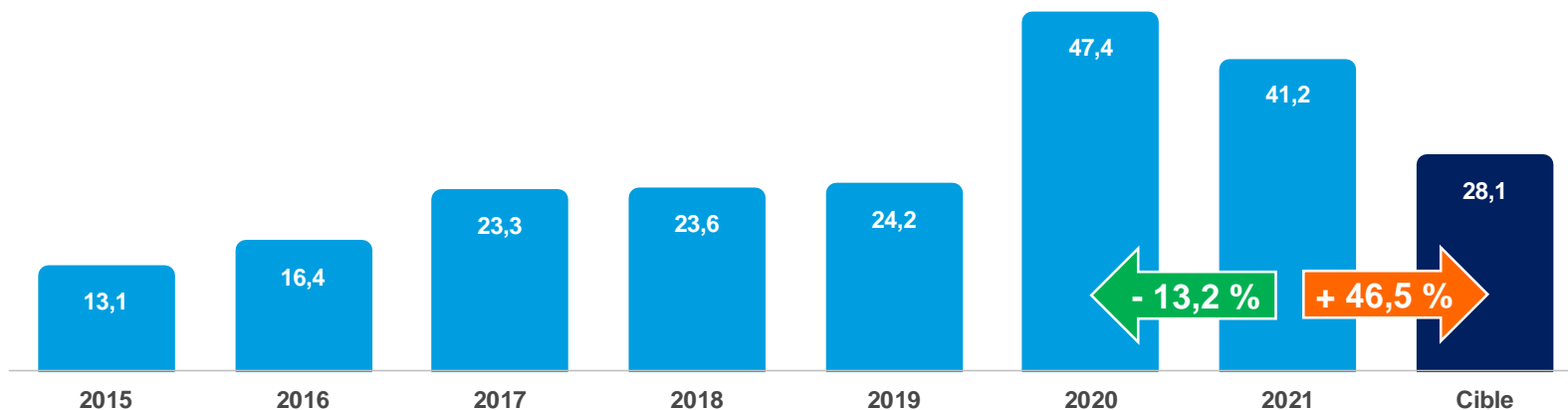
Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

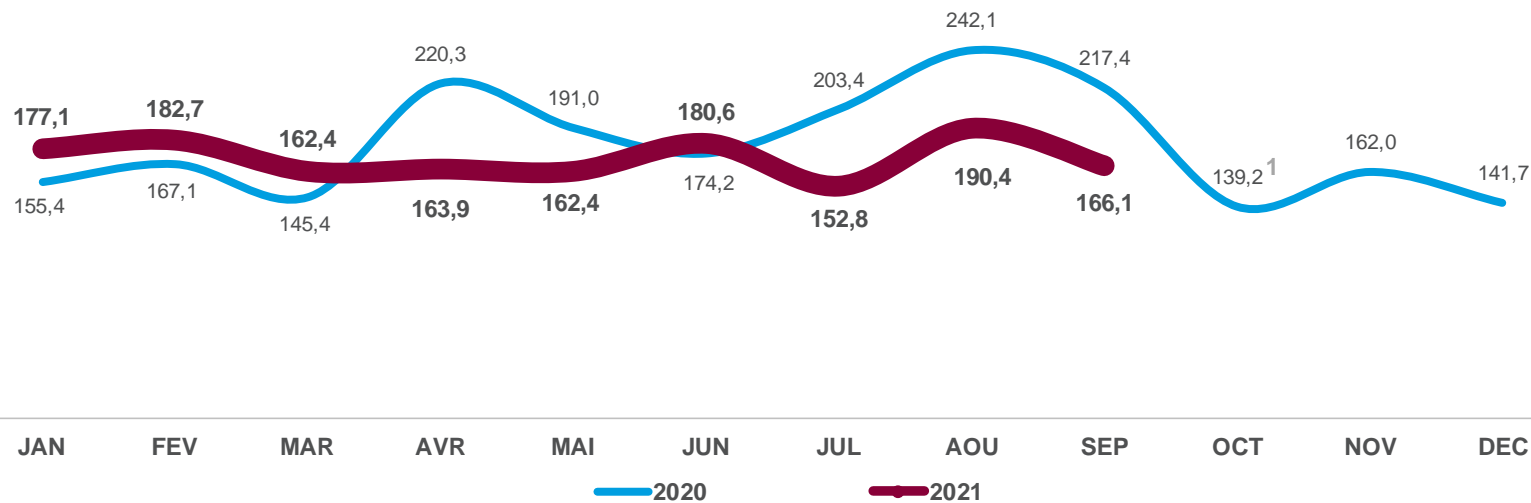


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

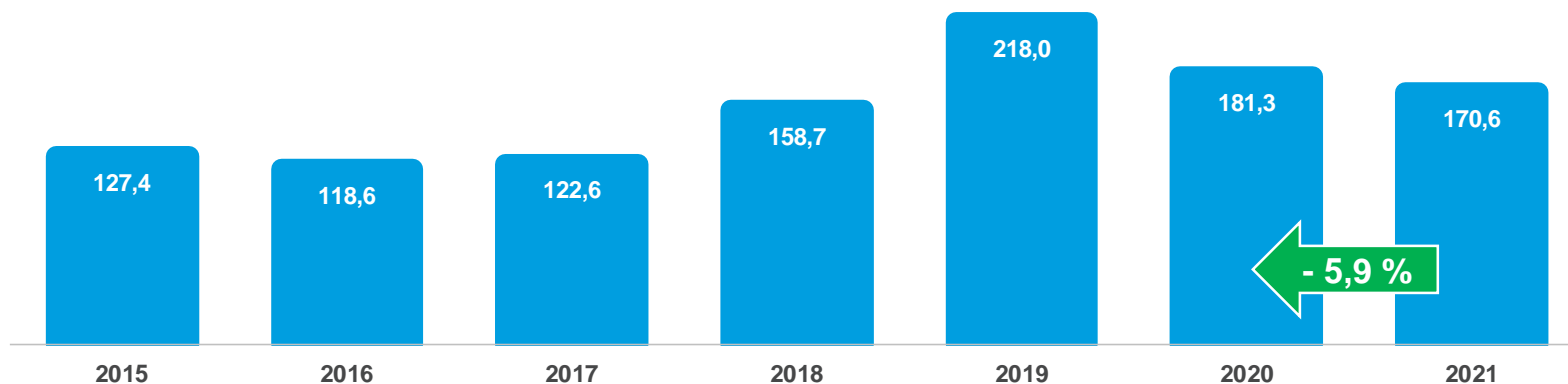
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

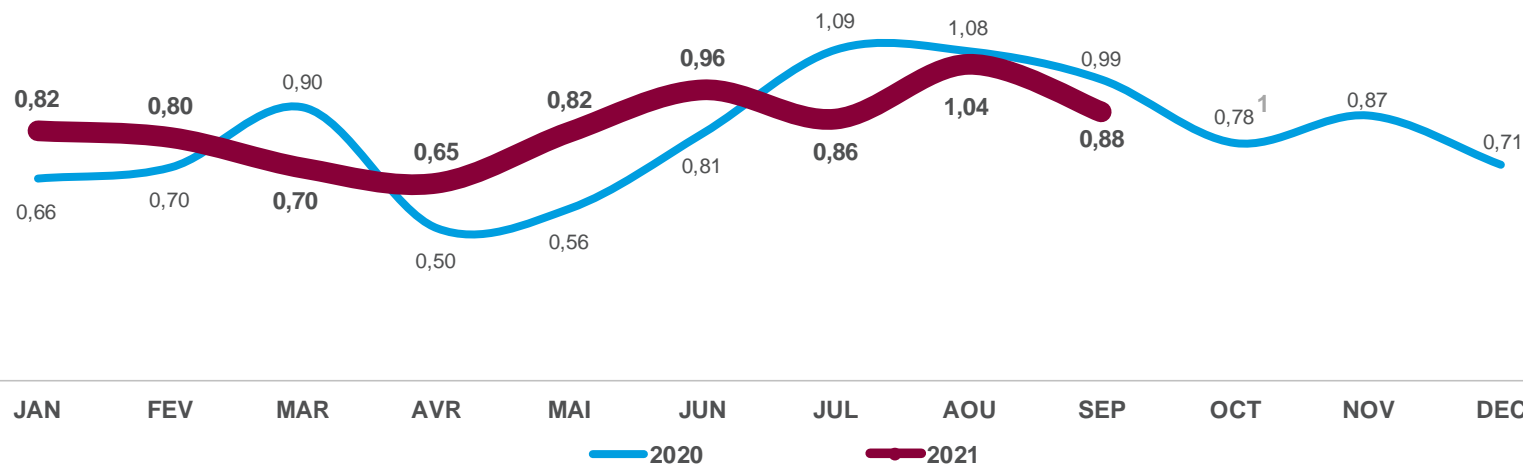


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

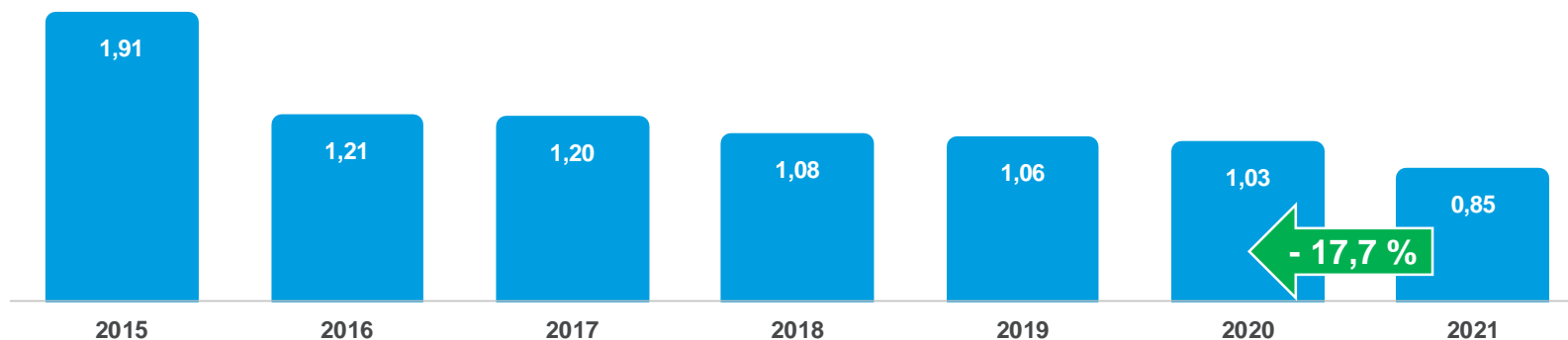
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

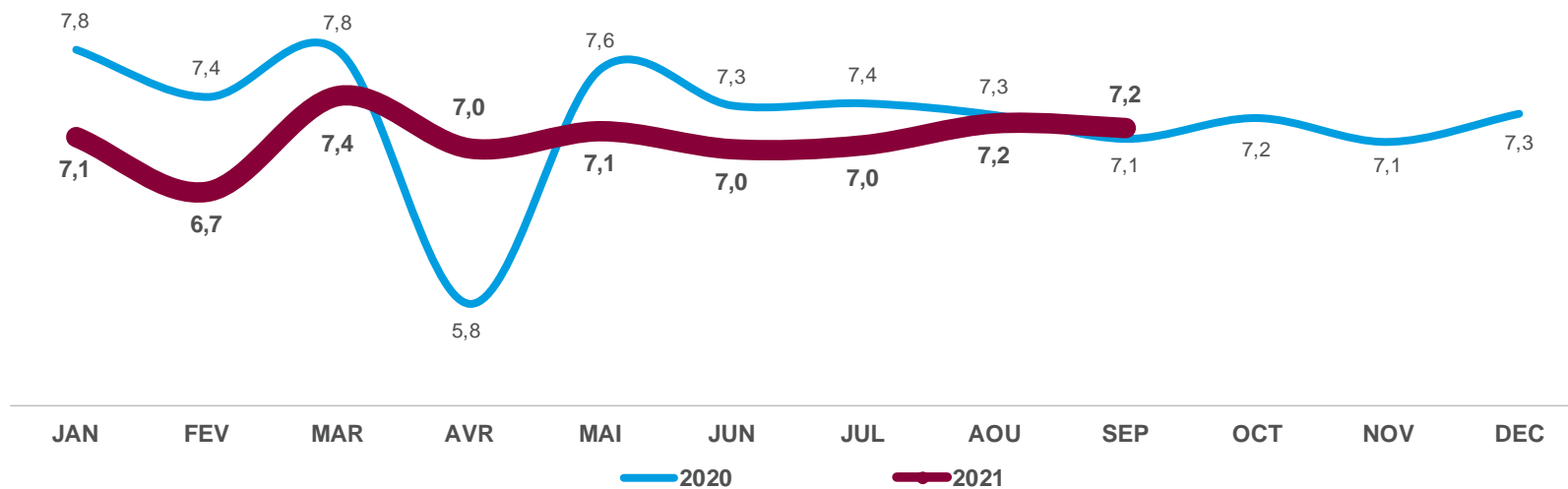


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

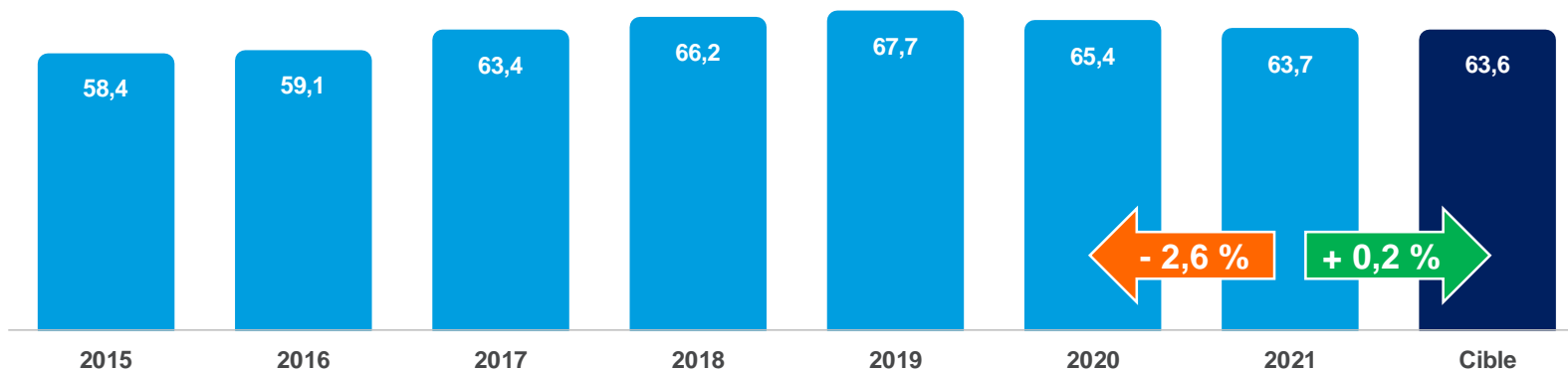
Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 septembre



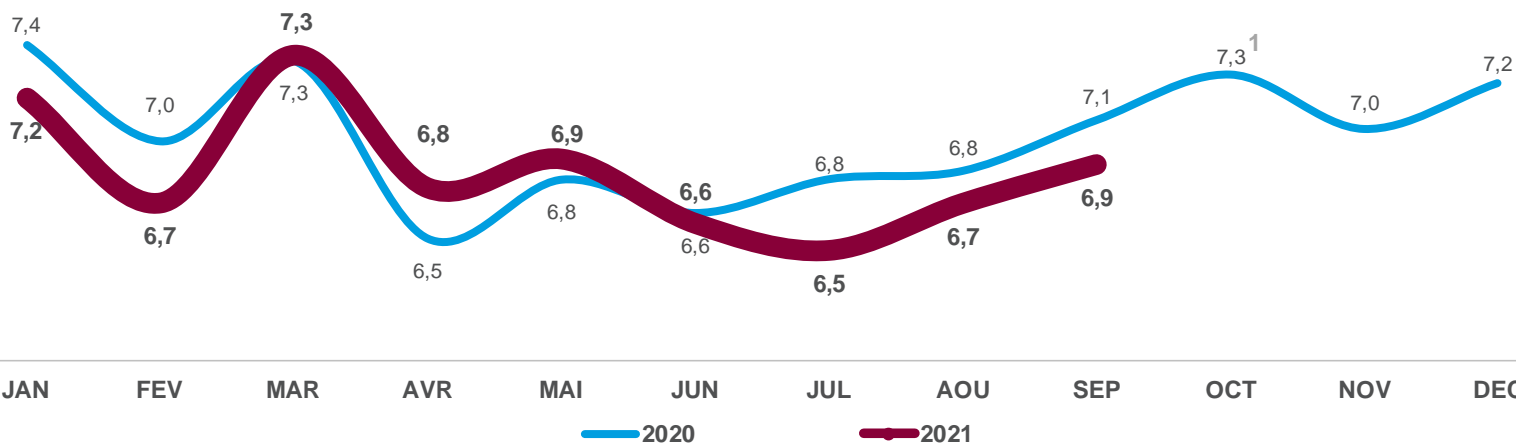
Résultats cumulatifs



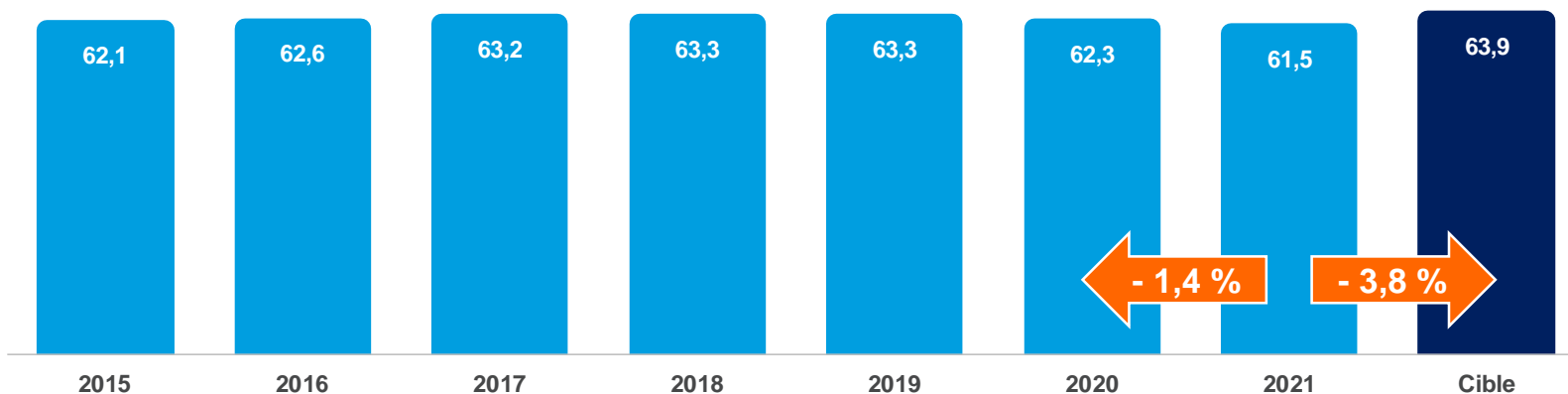
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

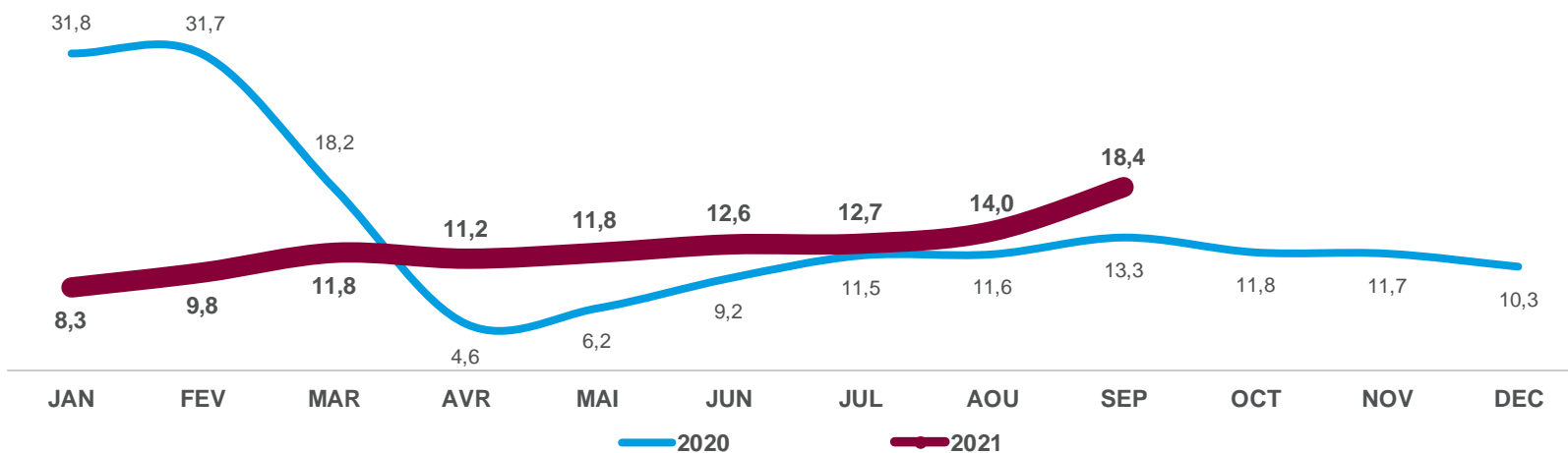


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les données du 18 au 27 octobre 2020 ont été remplacées par des journées équivalentes.

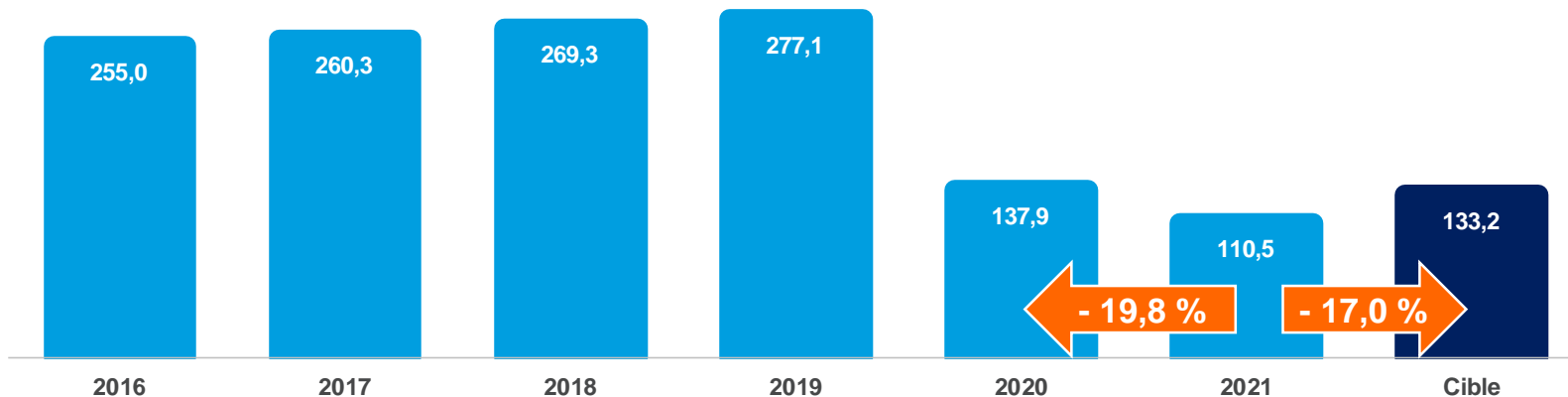
Achalandage STM basé sur la validation

En millions de déplacements

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

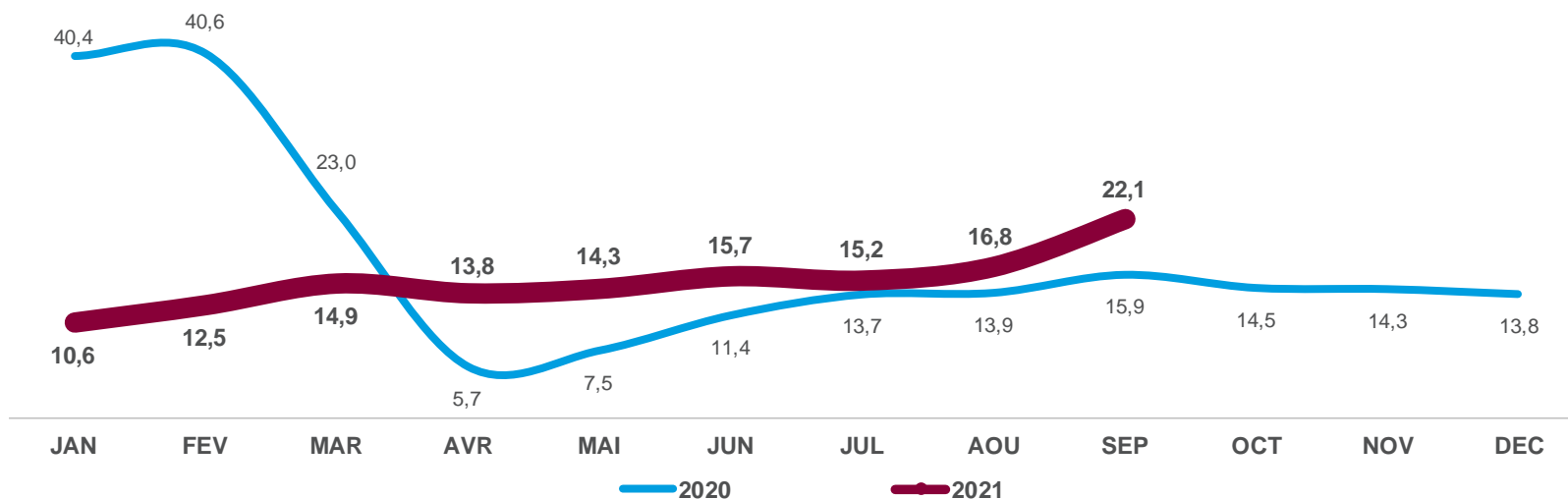


Nombre de déplacements liés dérivé des données provenant du système électronique de validation (système OPUS). Il s'agit de l'indicateur principal pour le suivi de l'achalandage.

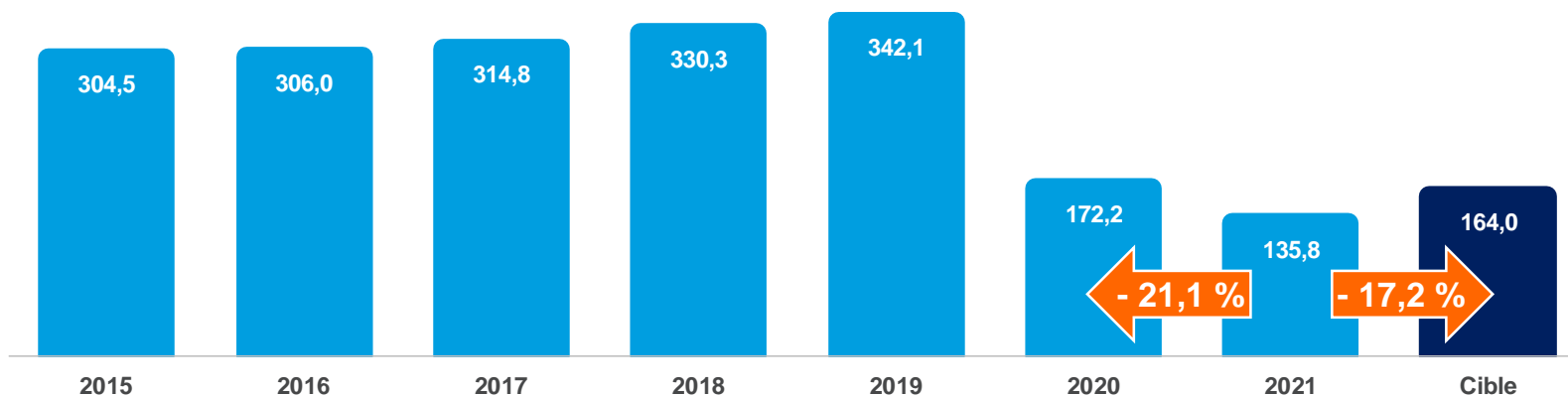
Achalandage STM basé sur la vente de titres

En millions de déplacements

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs

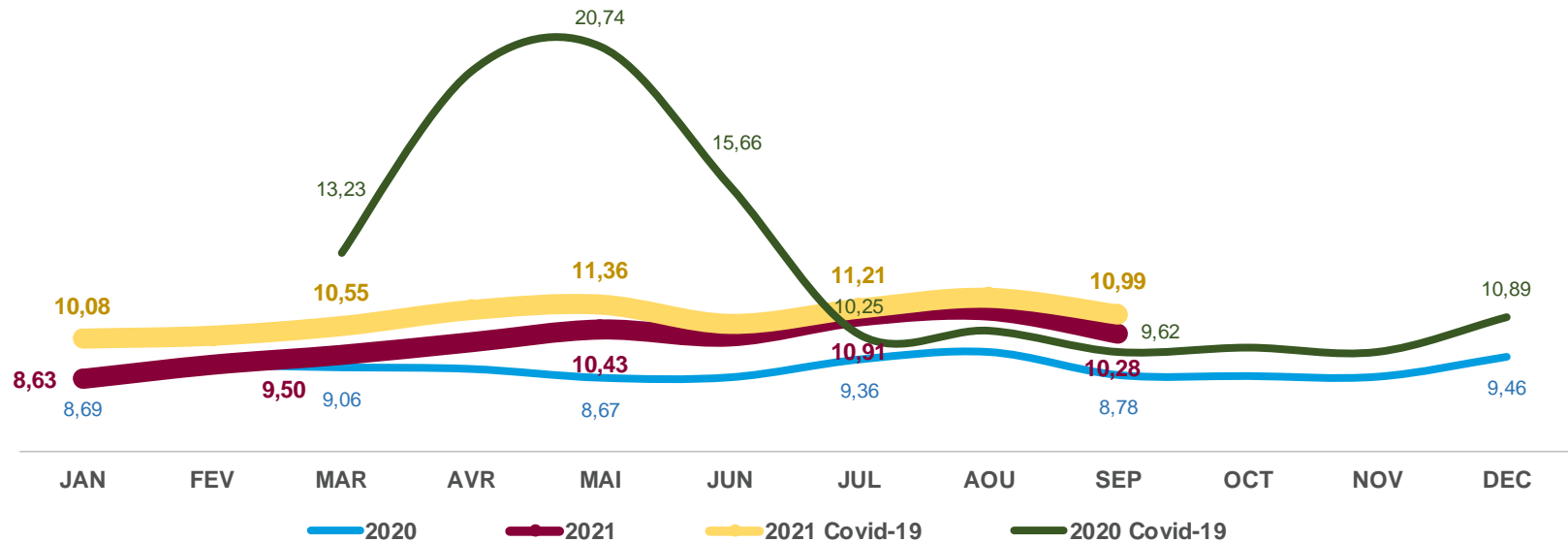


Nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs) et de taux moyens d'utilisation par titre (déterminés par sondage).

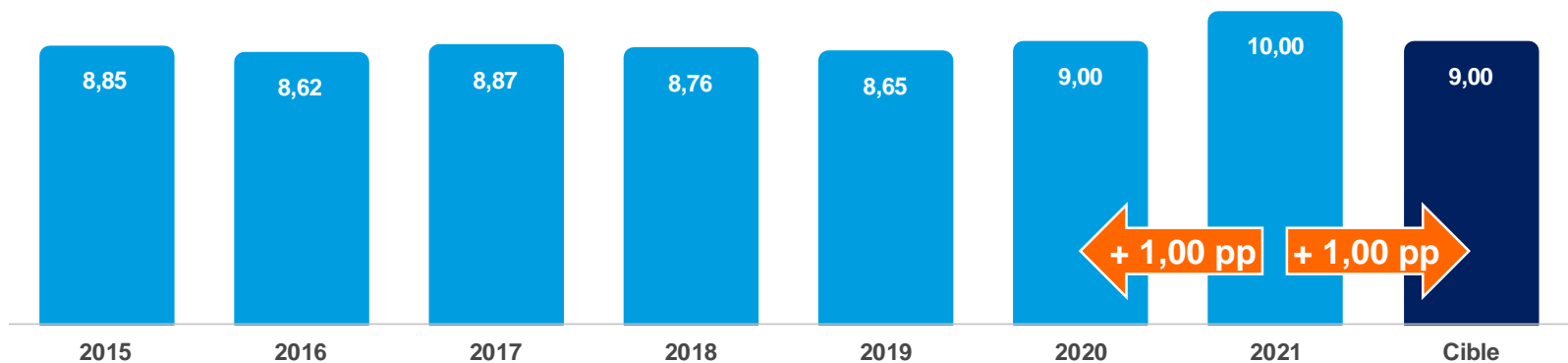
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 30 septembre



Résultats cumulatifs (global excluant la Covid-19)



Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 30 septembre

| Cumulatif | Budget | Réel | Écart |
|------------------|---------------|-------------|--------------|
| Revenus | 1 146,7 | 1 098,8 | (47,9) |
| Dépenses | 1 146,7 | 1 098,8 | 47,9 |
| Excédent | - | - | - |

| | PI | Réel | % Réel |
|---------------------------|-----------|-------------|---------------|
| Dépenses d'investissement | 1 119,0 | 888,4 | 79,4 % |