

Principaux indicateurs et résultats au 28 février 2021



Présentation au CA
7 avril 2021



Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 28 février 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	99,9
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,71	99,40	99,24
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	0,230	0,461	0,725
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	626	-	874
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	132	-	187
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	9,6	10,5	12,3
		Bus – Ponctualité	%	85,8	80,0	80,4
		TA – Ponctualité	%	85,9	84,0	84,0
		STM – Plaintes	Nb	3 499	-	7 924
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	53,1	28,1	24,9
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	180,0	-	161,2
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,81	-	0,68

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 28 février 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	%	73,8	83,0	■	85,0	■
		Métro – Offre de service (en millions)	Km	13,8	13,8	●	15,2	■
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Bus – Offre de service (en millions)	Km	13,8	14,6	■	14,4	■
		Achalandage STM (déplacements)						
		Calculé sur les revenus (en millions)	Nb	22,9	32,6	■	80,2	■
		Provenant des validations (en millions)	Nb	18,1	25,8	■	63,5	■
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global excluant la Covid-19)	%	8,88	9,00	●	8,89	●
		Excédent (en millions)	\$	0,0	0,0		4,9	
		TA – Coût complet par déplacements	\$	44,69	30,06	■	22,14	■

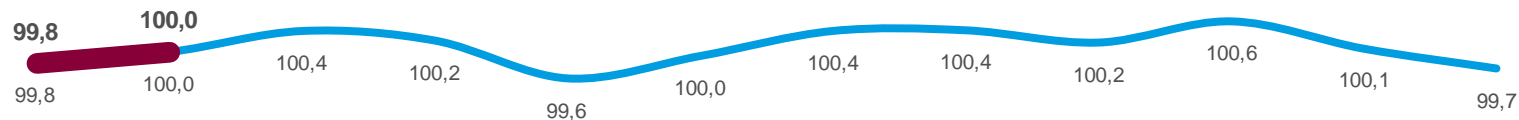


Principaux indicateurs STM

Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

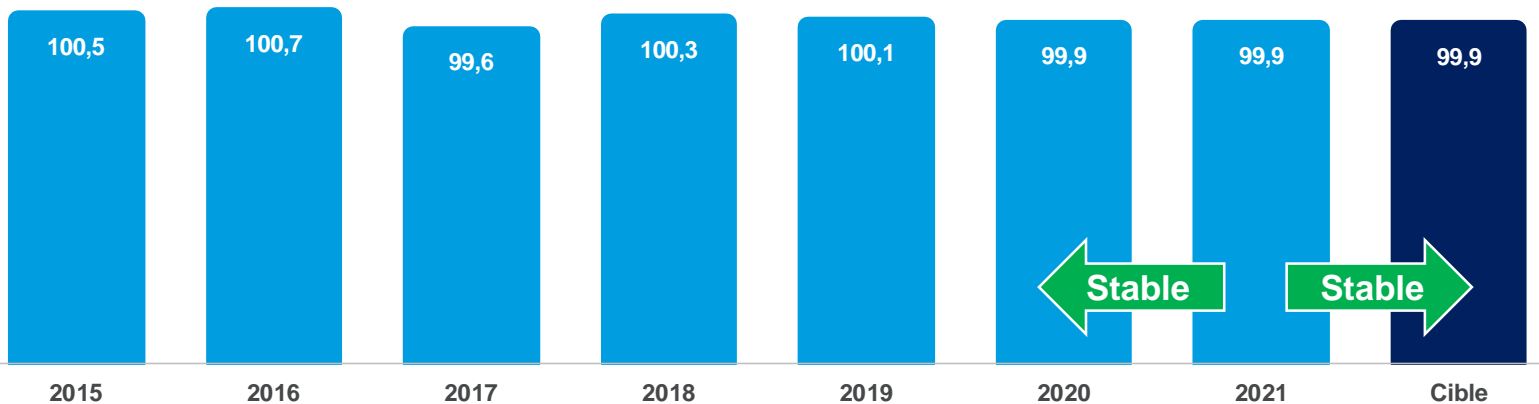
Résultats au 28 février



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

— 2020 — 2021

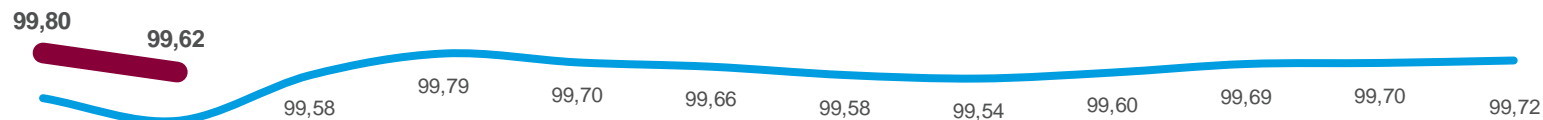
Résultats cumulatifs



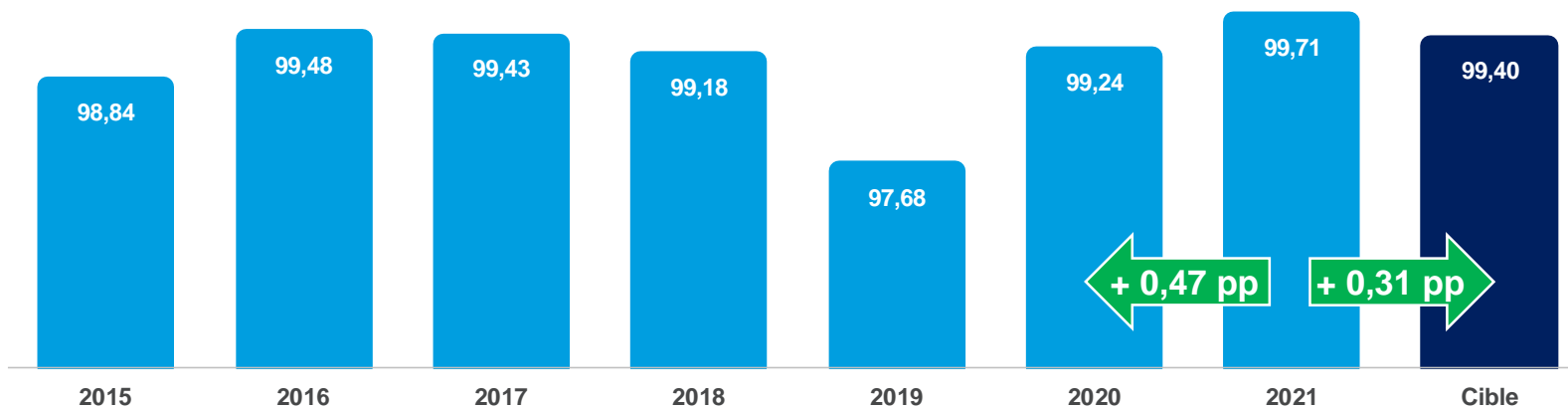
Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 28 février



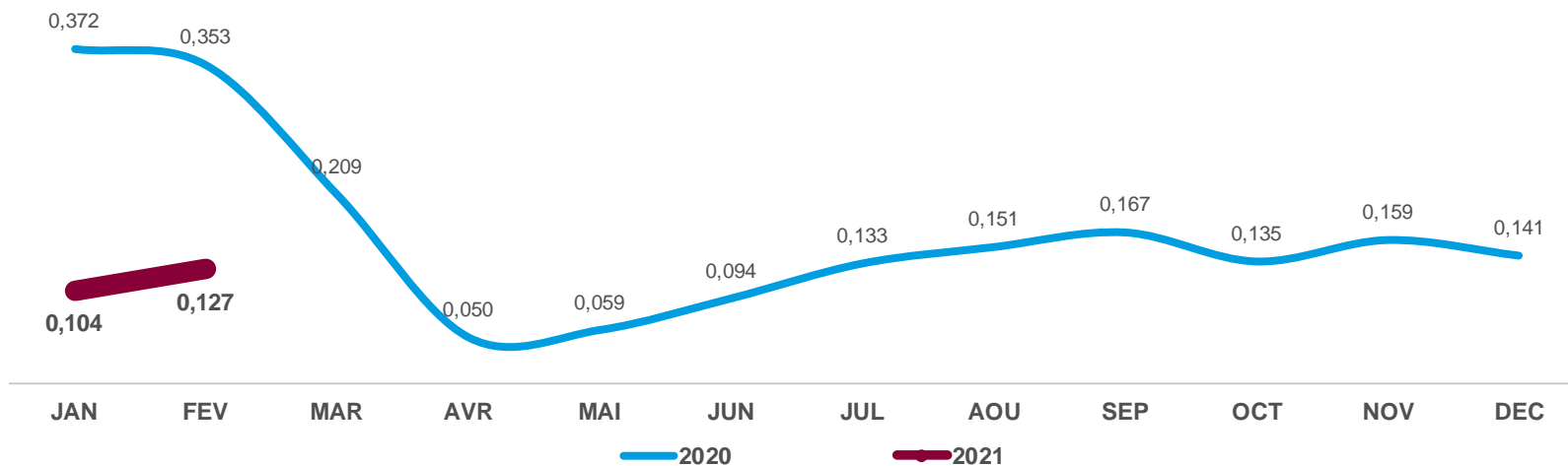
Résultats cumulatifs



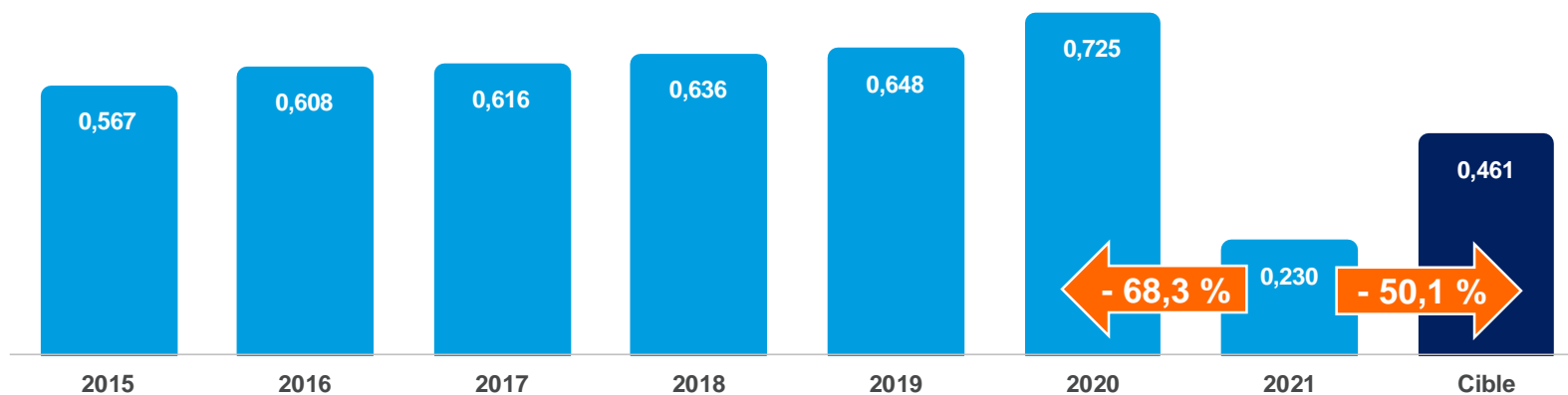
TA - Déplacements

En millions

Résultats au 28 février



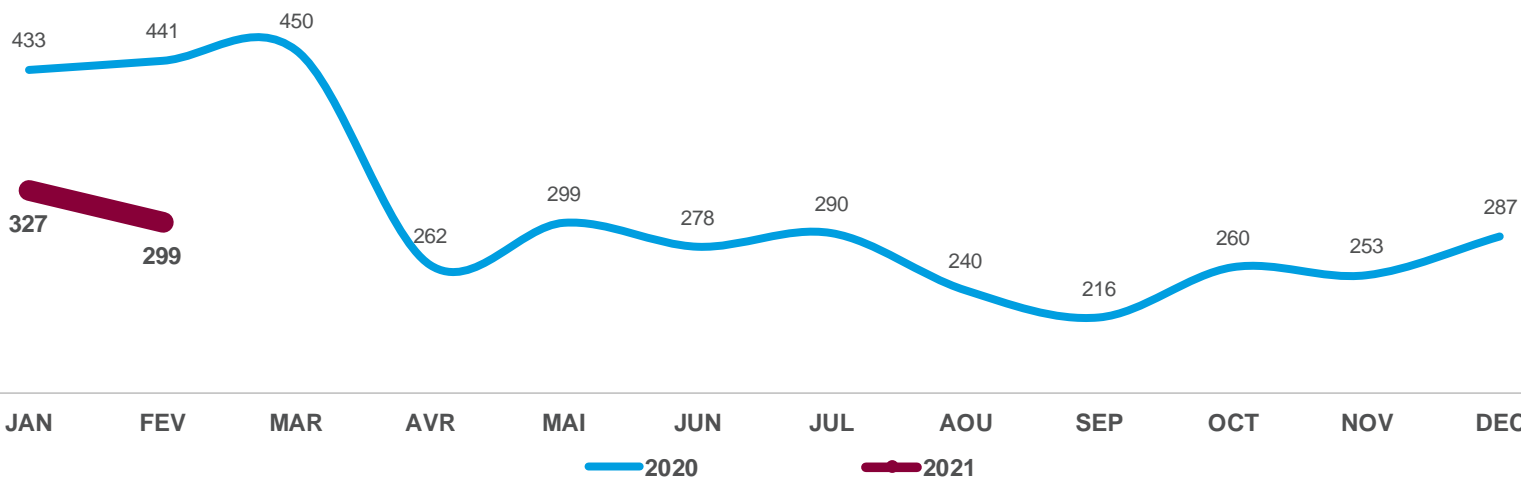
Résultats cumulatifs



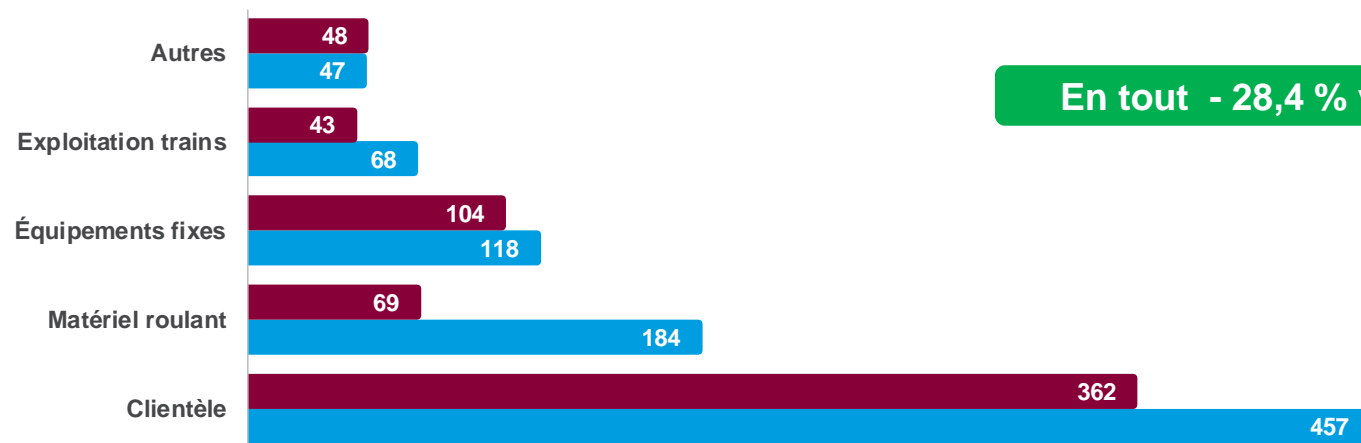
Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 28 février



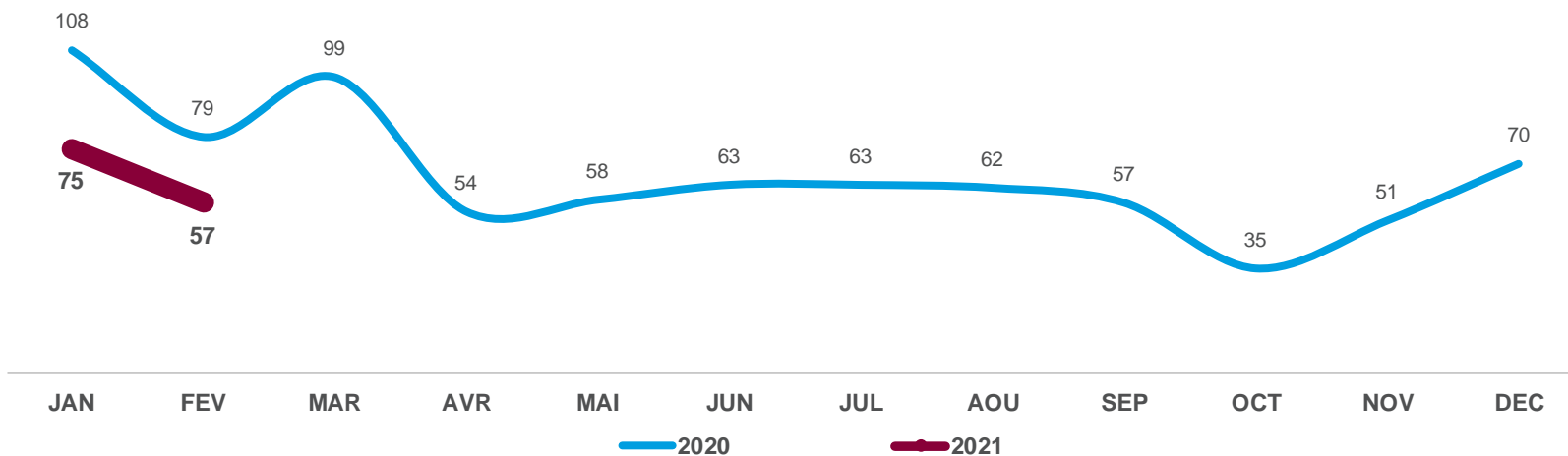
Résultats cumulatifs



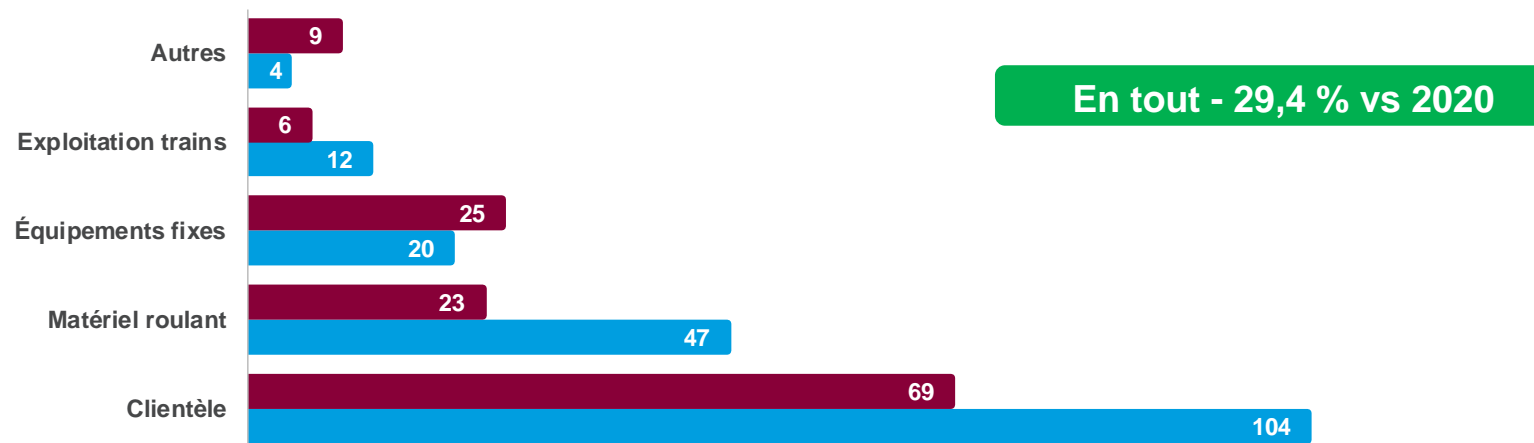
Méto - Incidents + 5 minutes

En nombre

Résultats au 28 février



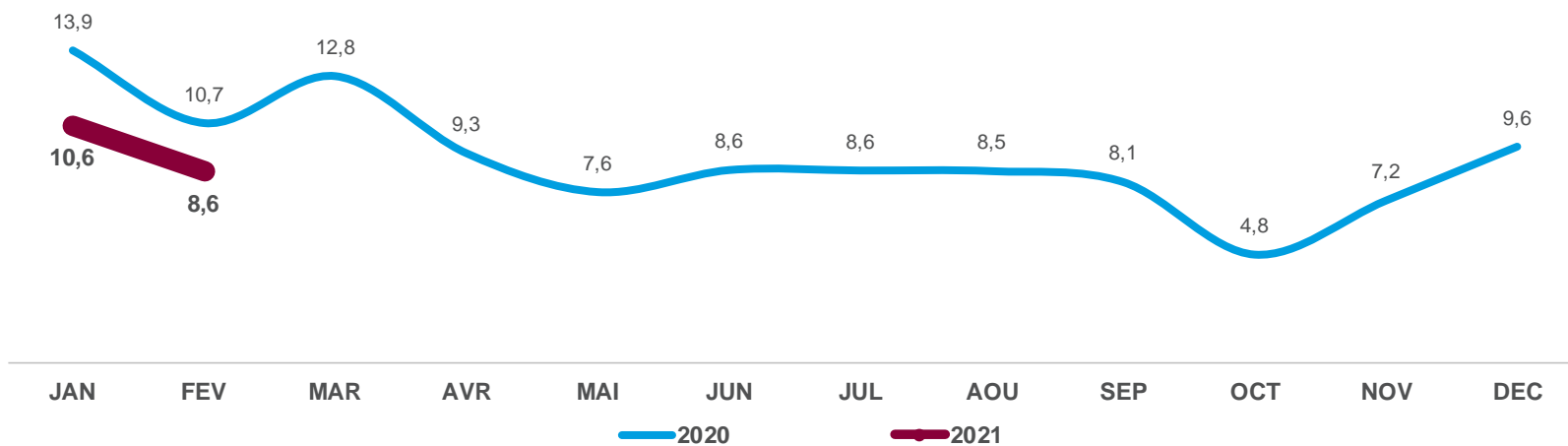
Résultats cumulatifs



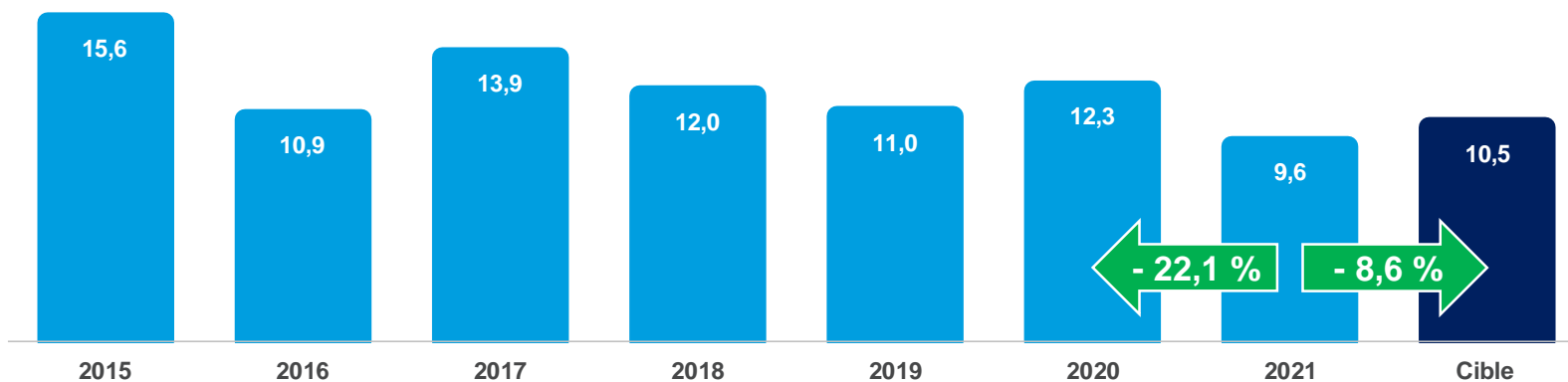
Méto - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 28 février



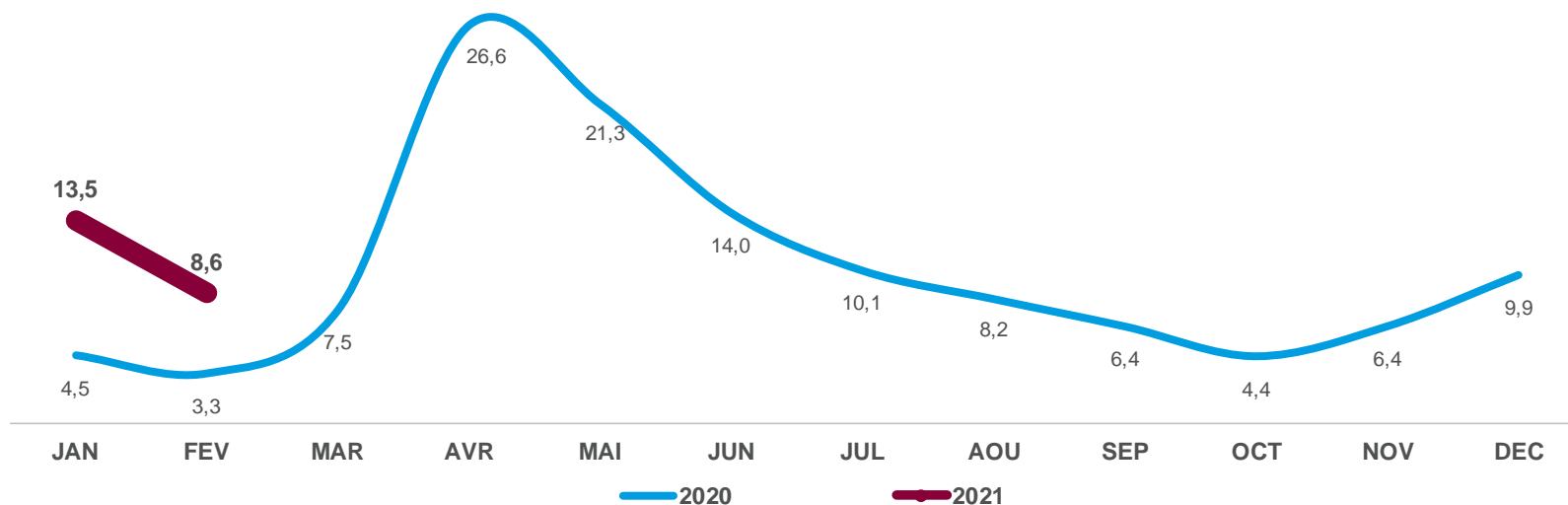
Résultats cumulatifs



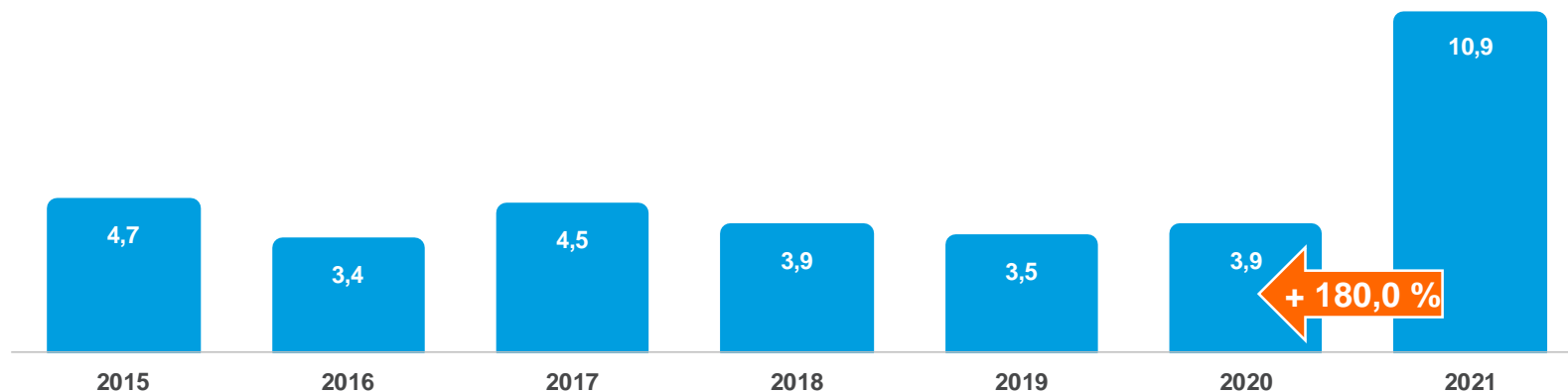
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 28 février

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	97,1% 5 minutes	99,3% 5 minutes	96,6% 5 minutes
Orange	99,1% 5 minutes	96,9% 5 minutes	99,0% 5 minutes	96,7% 5 minutes
Jaune	99,1% 5 minutes	98,4% 10 minutes	98,9% 5 minutes	98,3% 10 minutes
Bleue	99,8% 5 minutes	99,9% 7 minutes	97,9% 5 minutes	99,5% 5 minutes
Cible		90,0%		

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 28 février

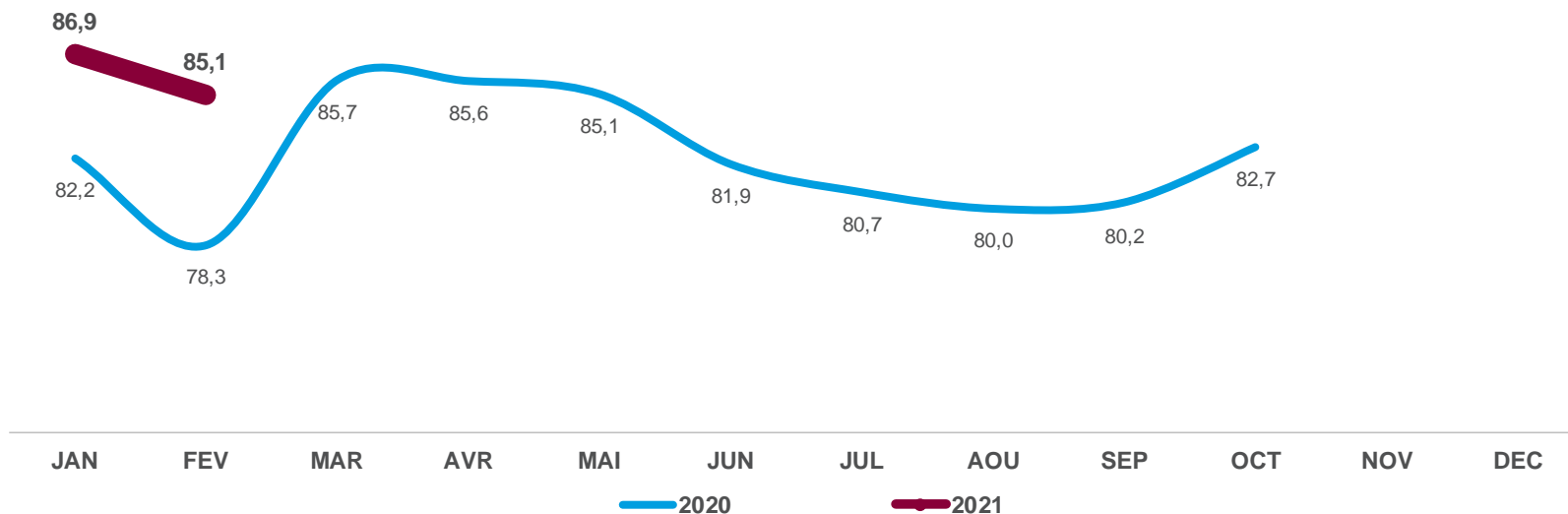
Pointe AM – jours ouvrables



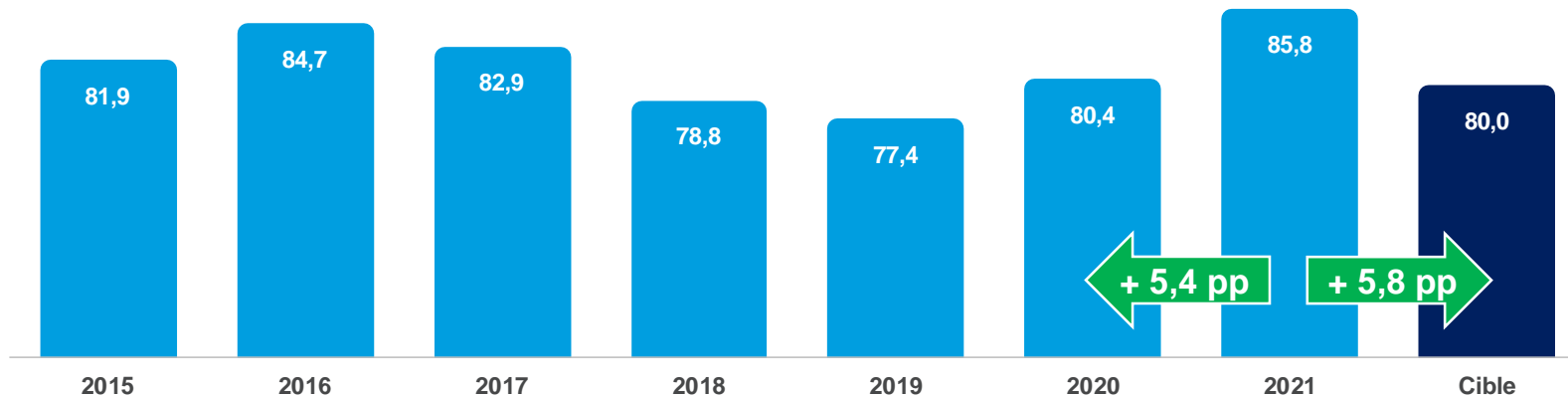
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

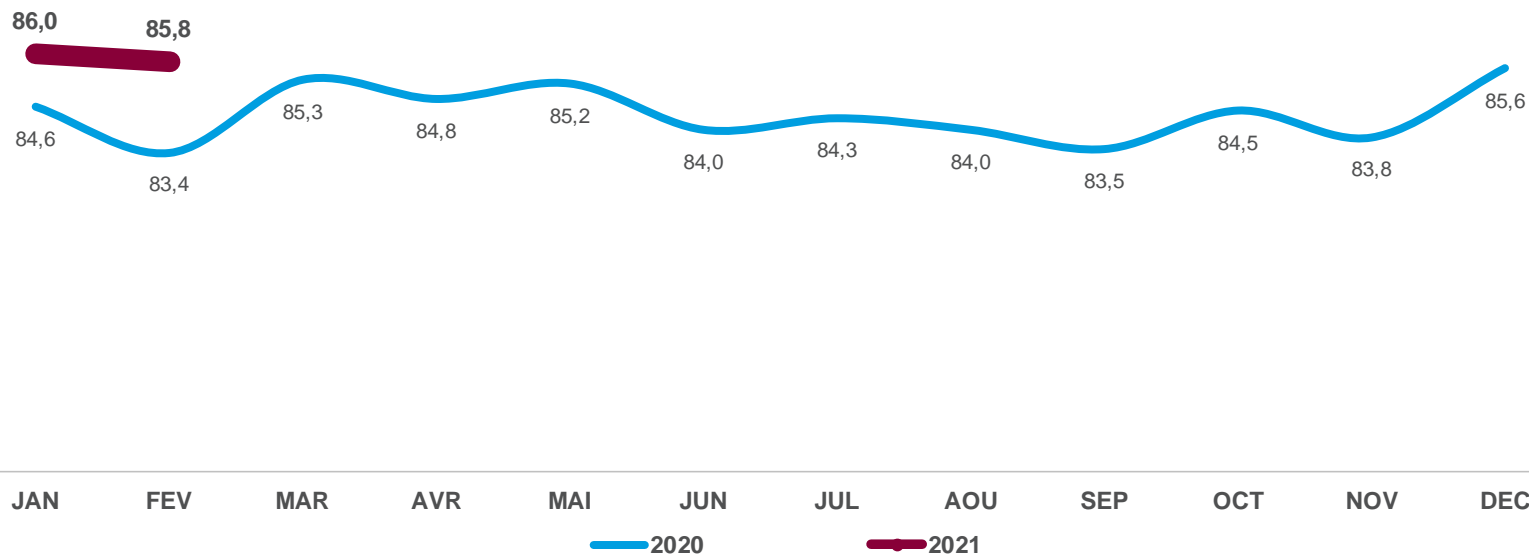


Note : Suite à l'attaque informatique, les données des mois de novembre et décembre 2020 ne pourront être récupérées.

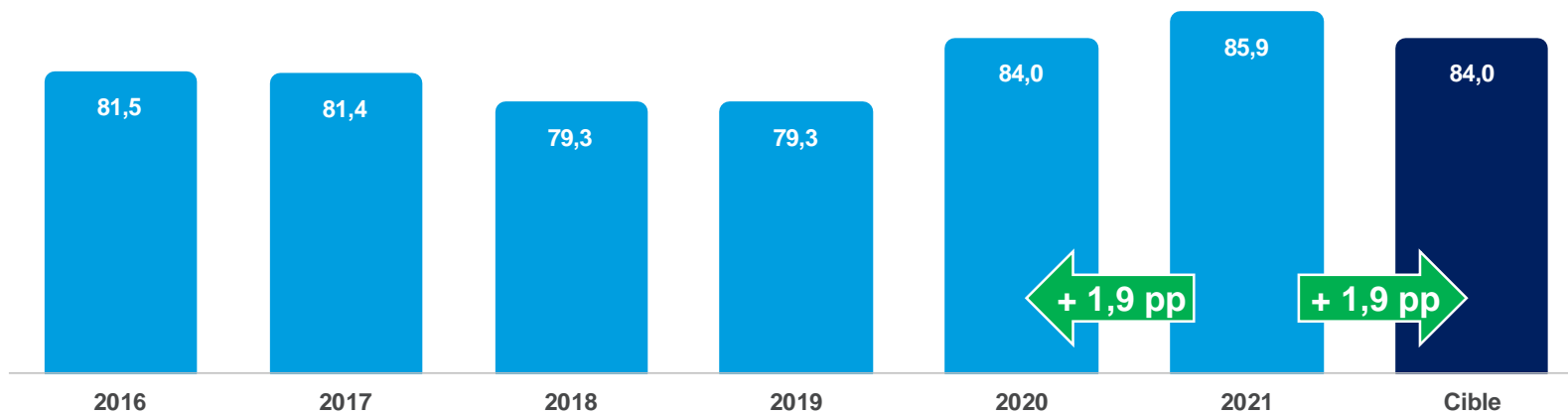
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

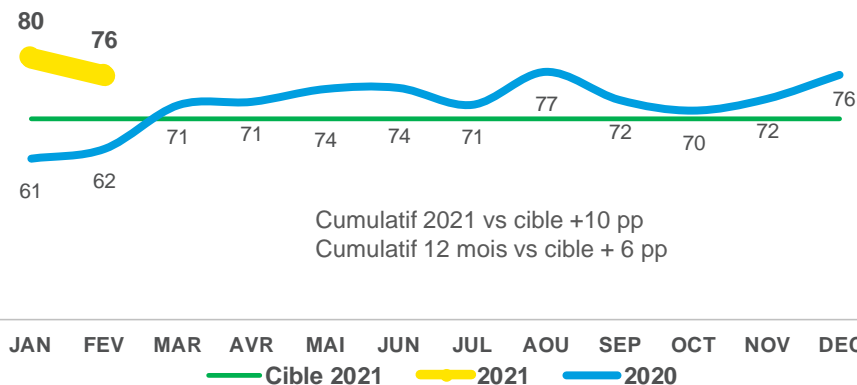
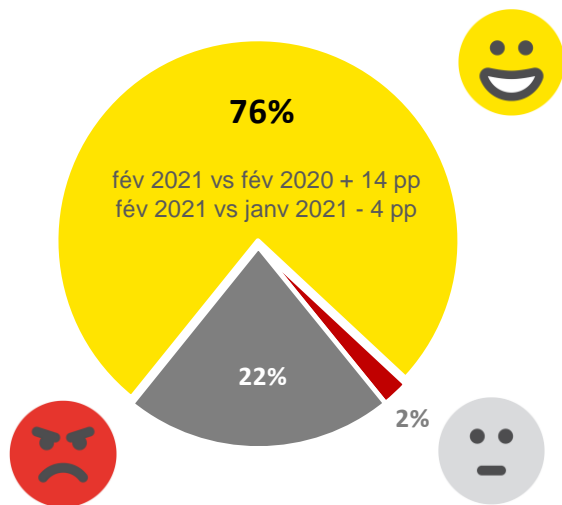


STM - Expérience client globale

En %

Résultats au 28 février

Cible : 68 %



Raisons de l'expérience négative¹

Entassement	8
Comportements des employés	7
Propreté	6
Perturbation du service	5
Non-respect du port du masque	4

Suggestions d'amélioration

Améliorer la fréquence des bus	19%
Port du couvre visage	18%
Améliorer la fréquence des bus	16%
Surveillance Renforcer les consignes COVID-19	13%
Améliorer l'entassement bus	9%

Perceptions globales de la STM (8+/10)

Perception	Score	vs janvier
Je suis fier d'utiliser la STM	61%	+ 2
La STM se soucie de ses clients	57%	+ 2
La STM est transparente et digne de confiance	52%	+ 0
La STM est visible et représentée positivement dans les médias	51%	+ 0
La STM est bien gérée	51%	+ 1
Les gens de mon entourage parlent en bien de la STM	41%	+ 0

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

Bus - Expérience client

En %

Résultats au 28 février

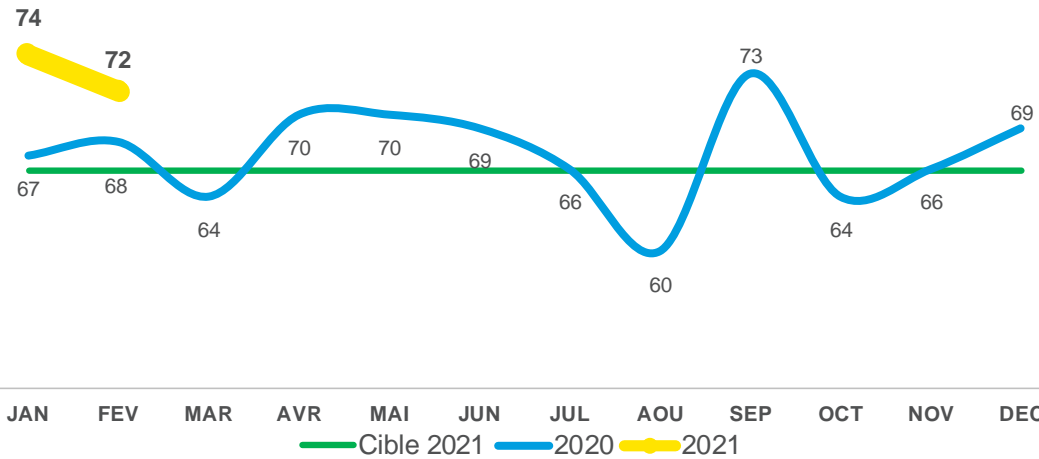
Cible : 66 %

février 2021 vs février 2020 + 4 pp

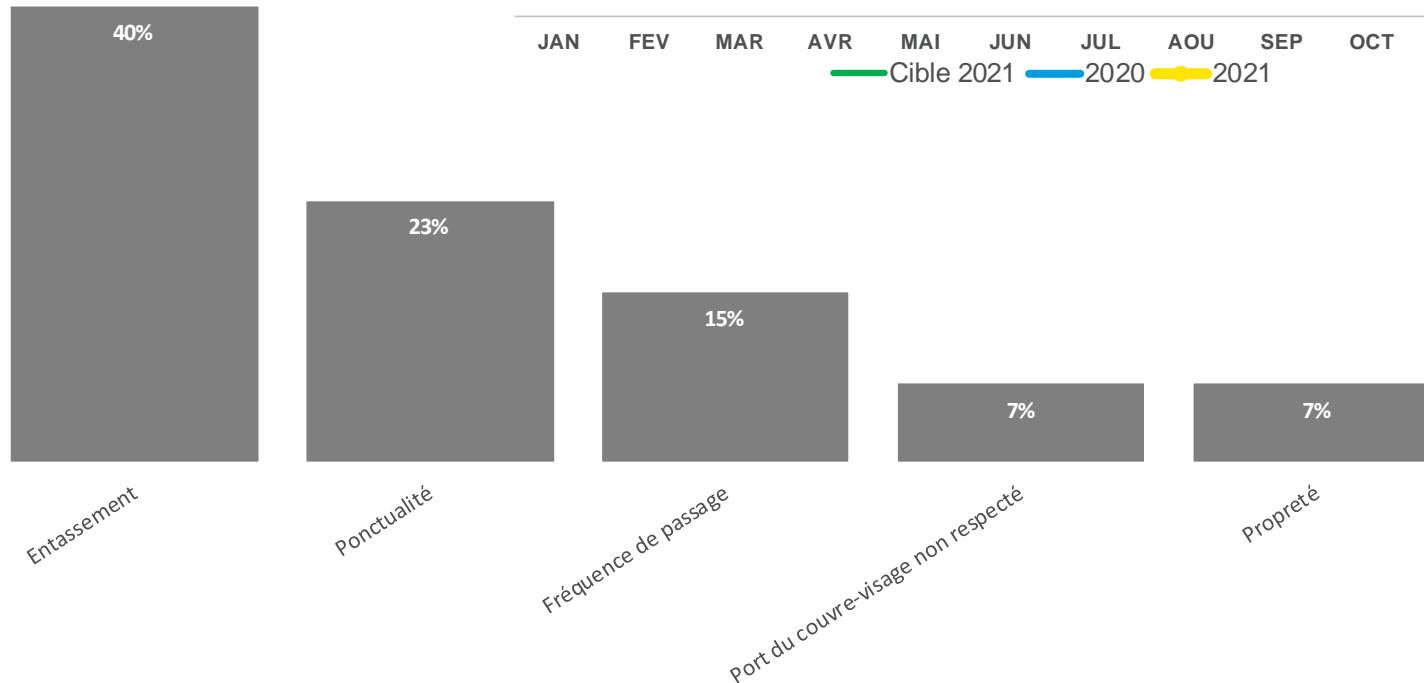
février 2021 vs janvier 2021 - 2 pp

Cumulatif 2021 vs cible + 7 pp

Cumulatif 12 mois vs cible + 2



Raisons d'insatisfaction



Méτρο - Expérience client

En %

Résultats au 28 février

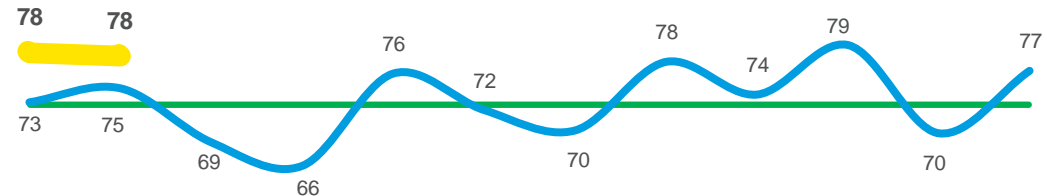
Cible : 73 %

février 2021 vs février 2020 + 3 pp

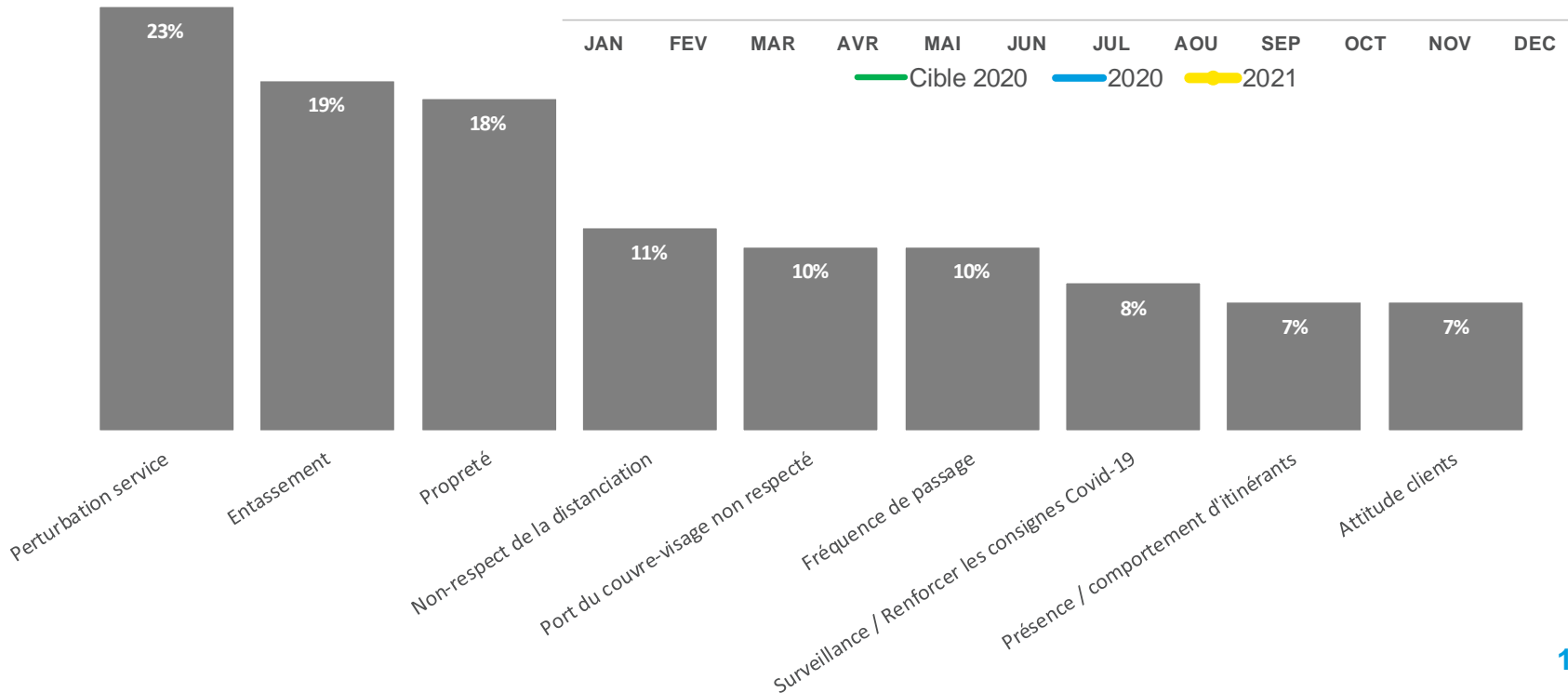
février 2021 vs janvier 2021 + 0 pp

Cumulatif 2021 vs cible + 5 pp

Cumulatif 12 mois vs cible + 2



Raisons d'insatisfaction



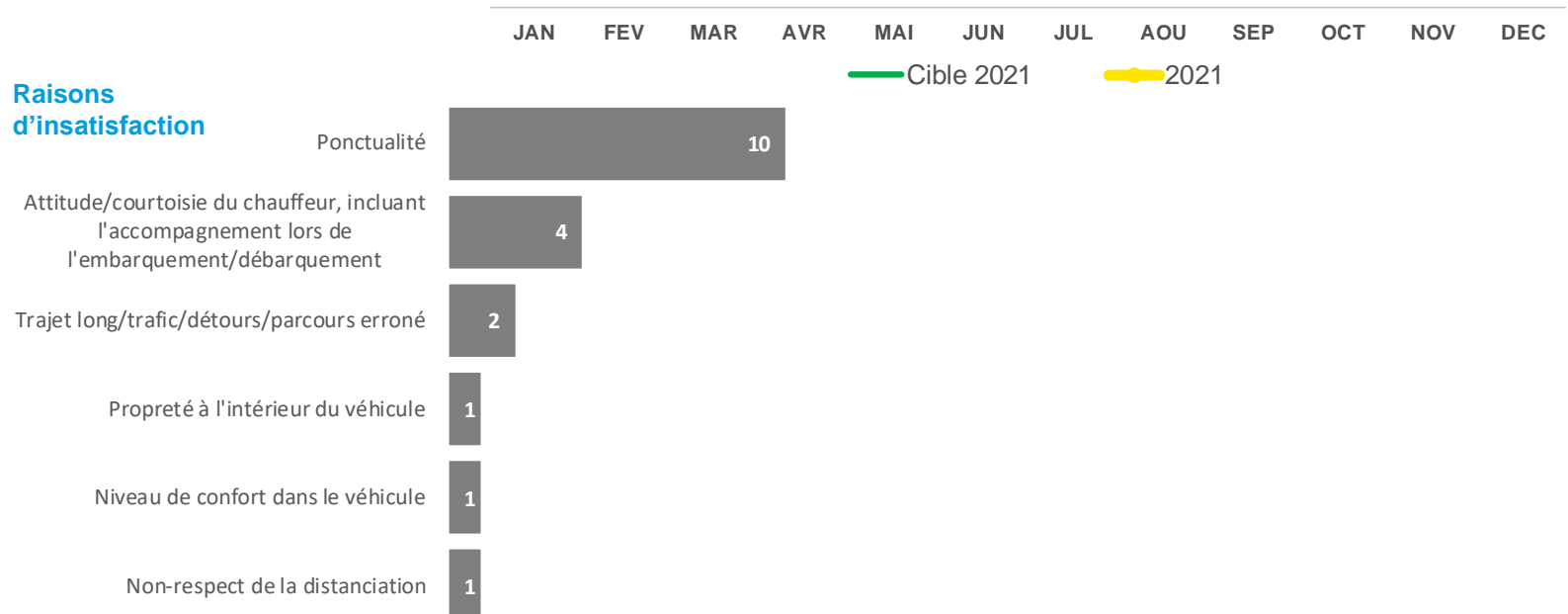
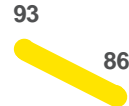
Transport adapté - Expérience client

En %

Résultats au 28 février

Cible : à venir

La cible (80%) qui avait été fixée pour le TA en 2021 s'appliquait à une autre question (satisfaction annuelle quant à l'ensemble des services TA). La nouvelle cible sera donc à déterminer après quelques mesures mensuelles en 2021.

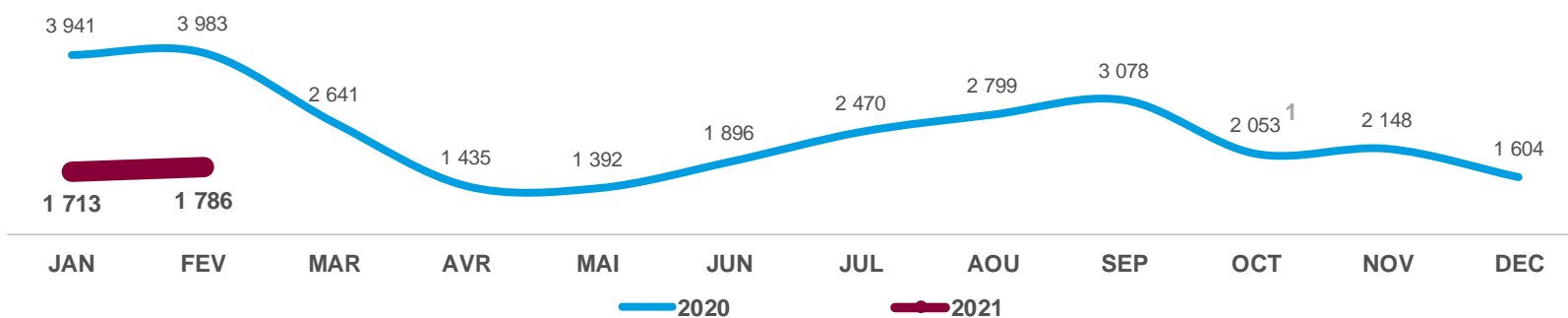


Note : En raison de la petite taille échantillonnale, les raisons d'insatisfaction sont présentées à titre indicatif seulement.

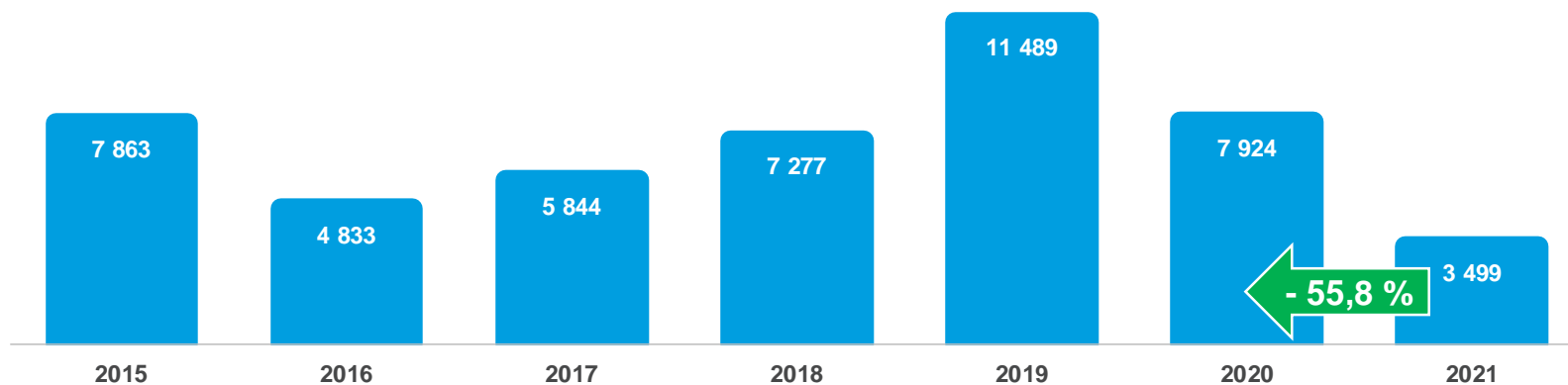
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

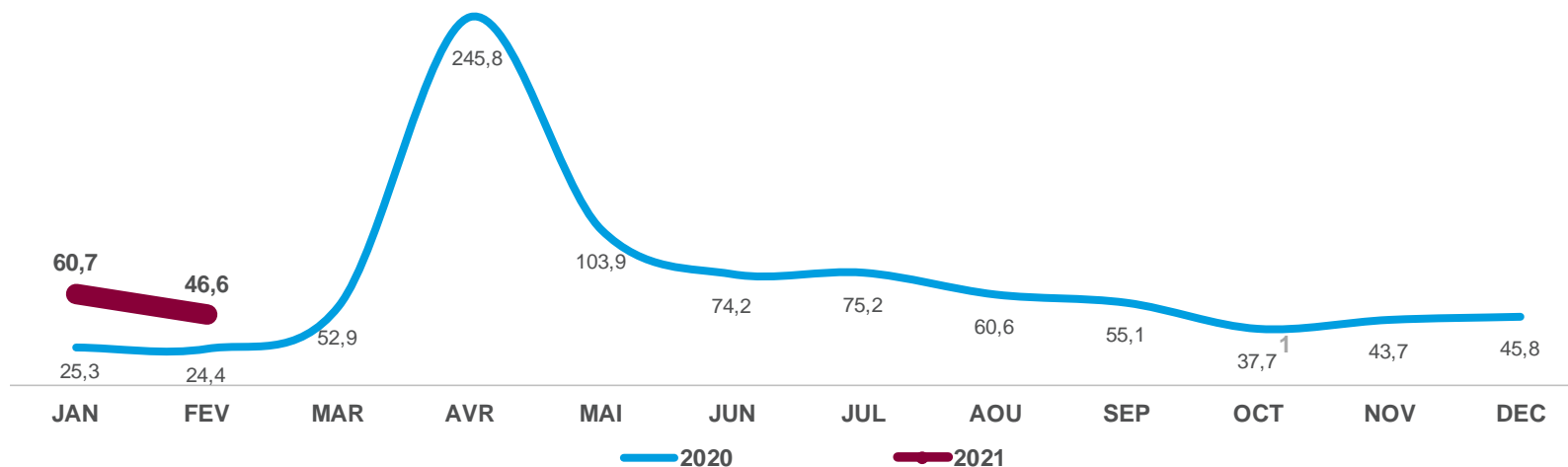


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

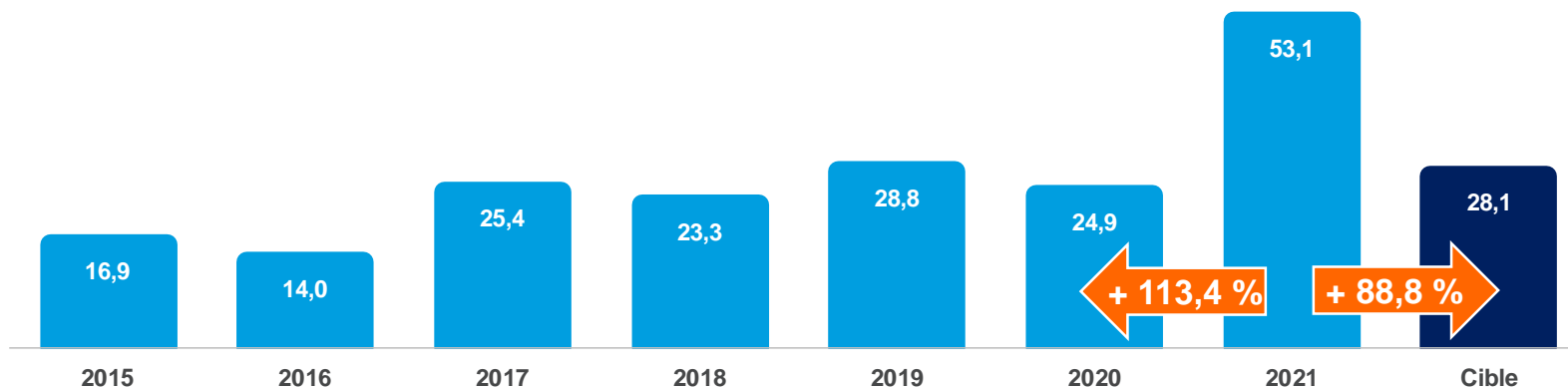
Méto - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

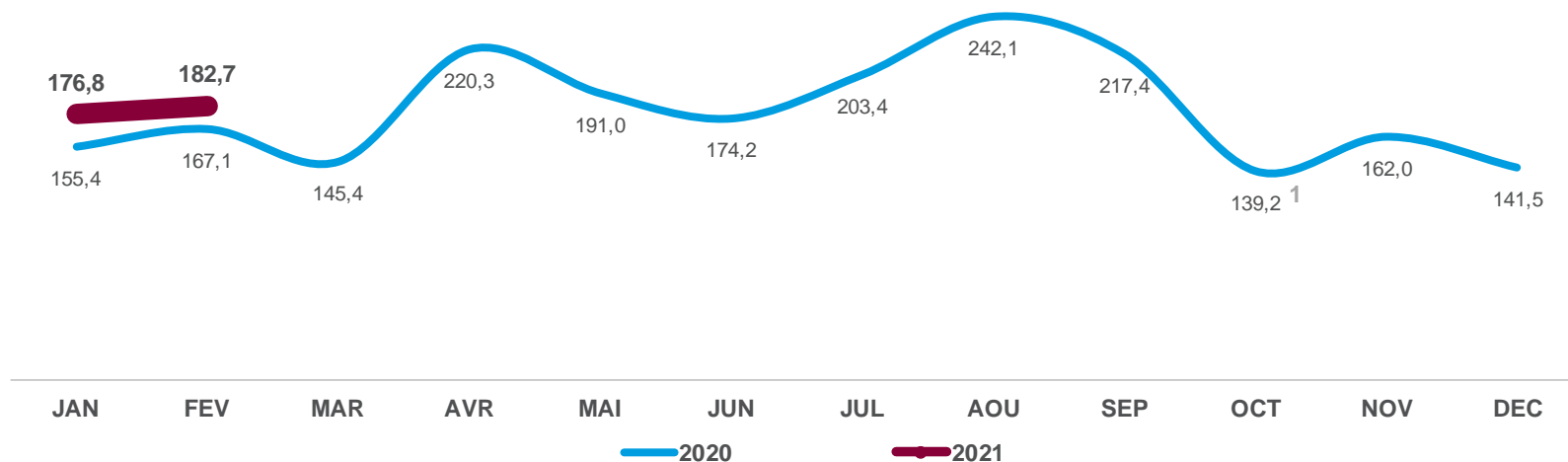


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

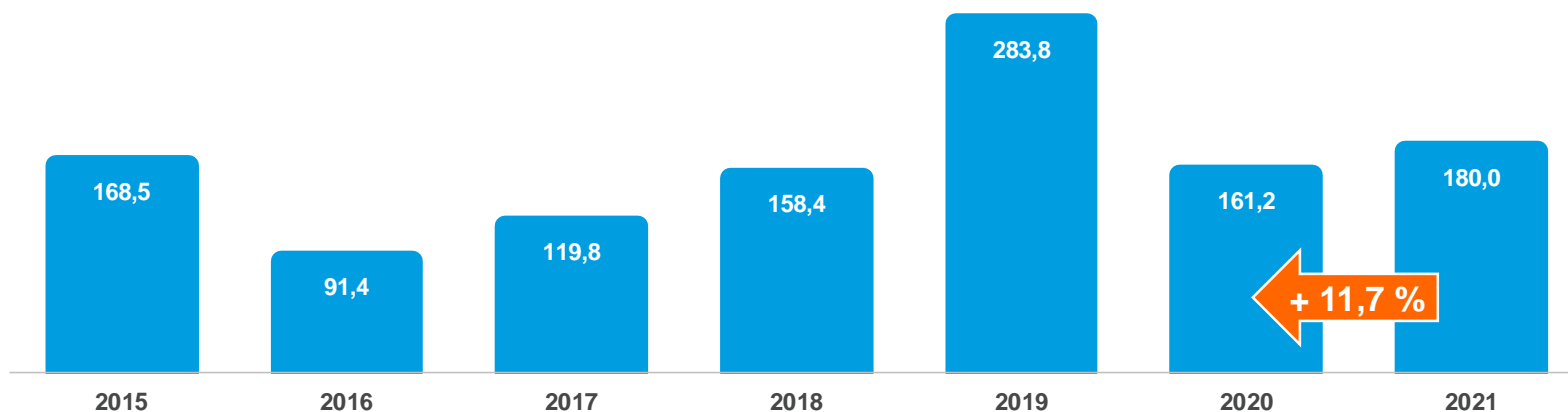
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

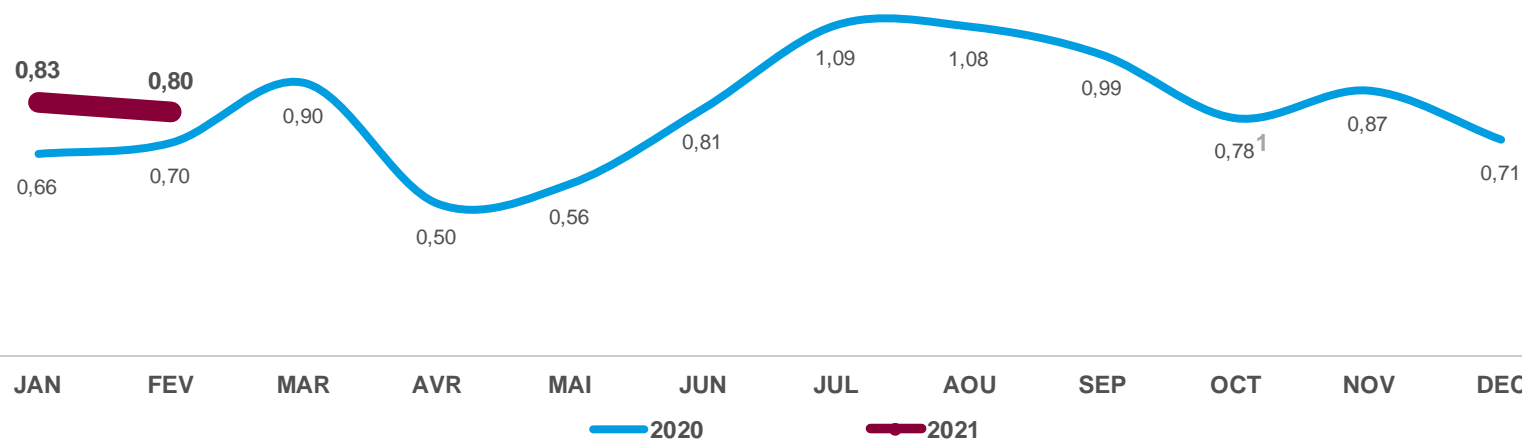


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

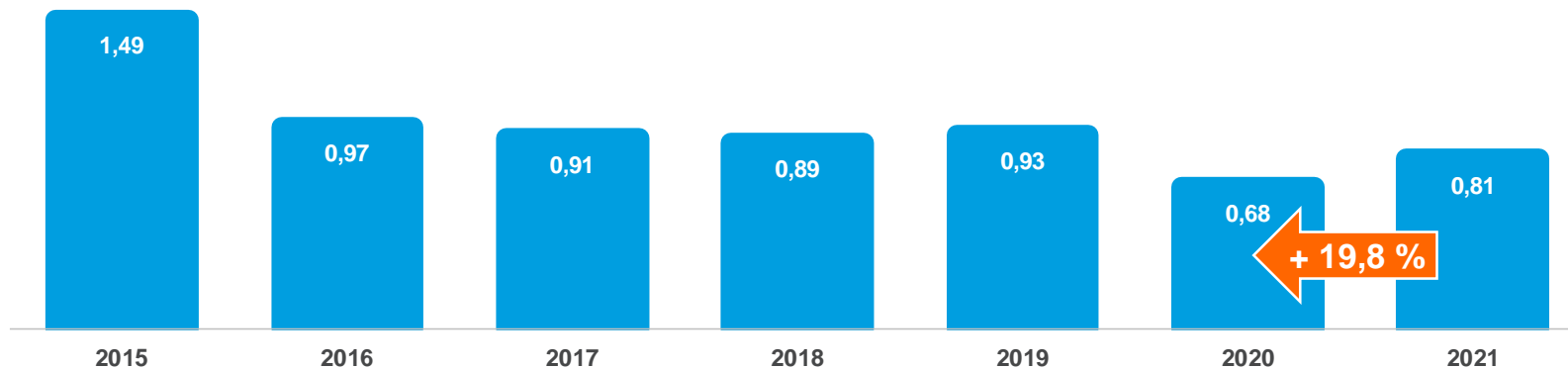
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

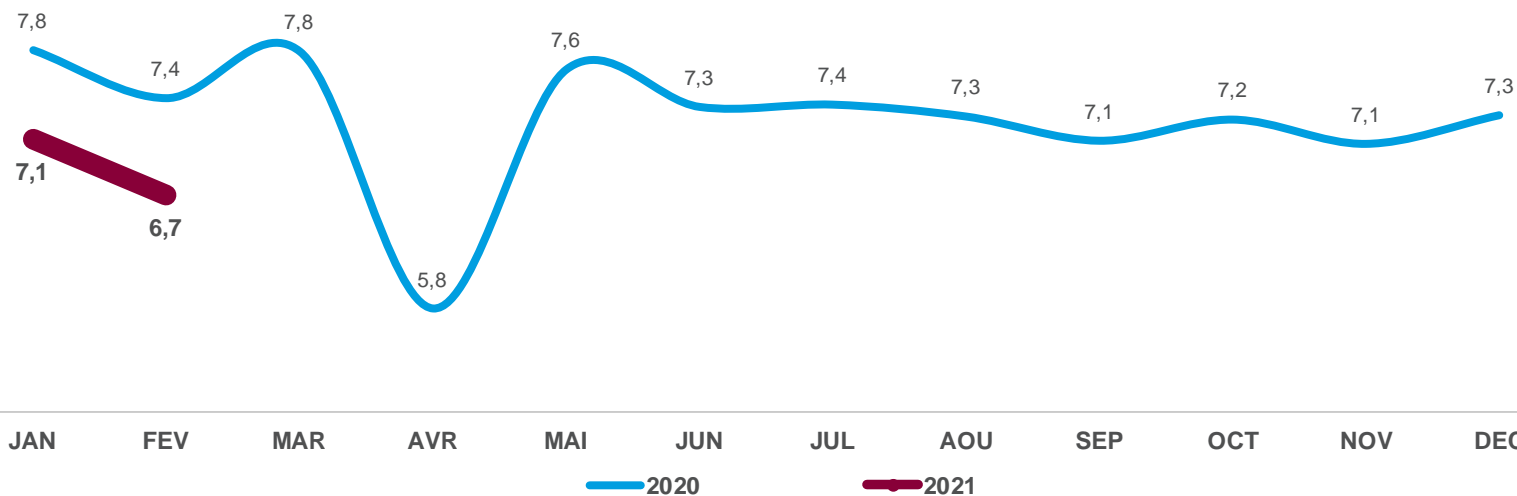


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre 2020.

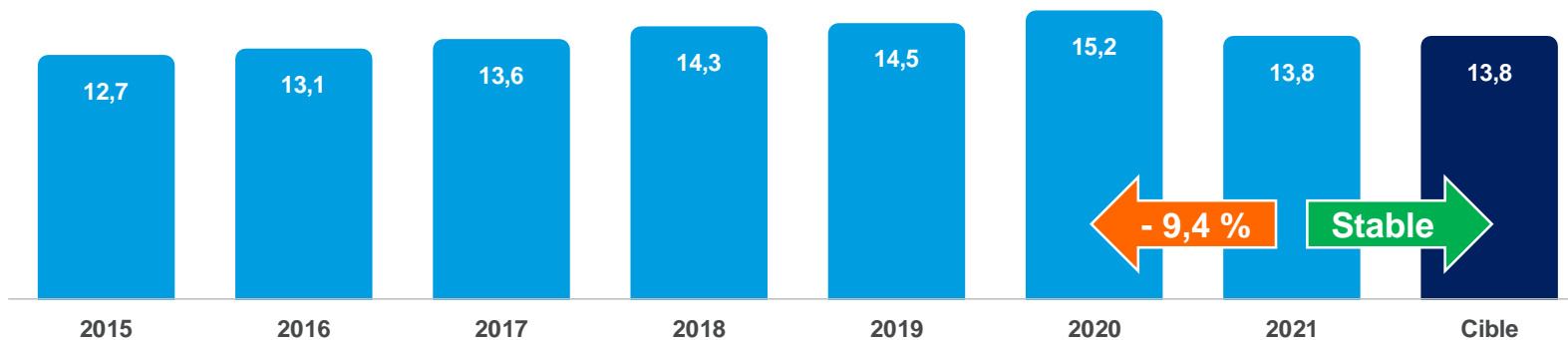
Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 28 février



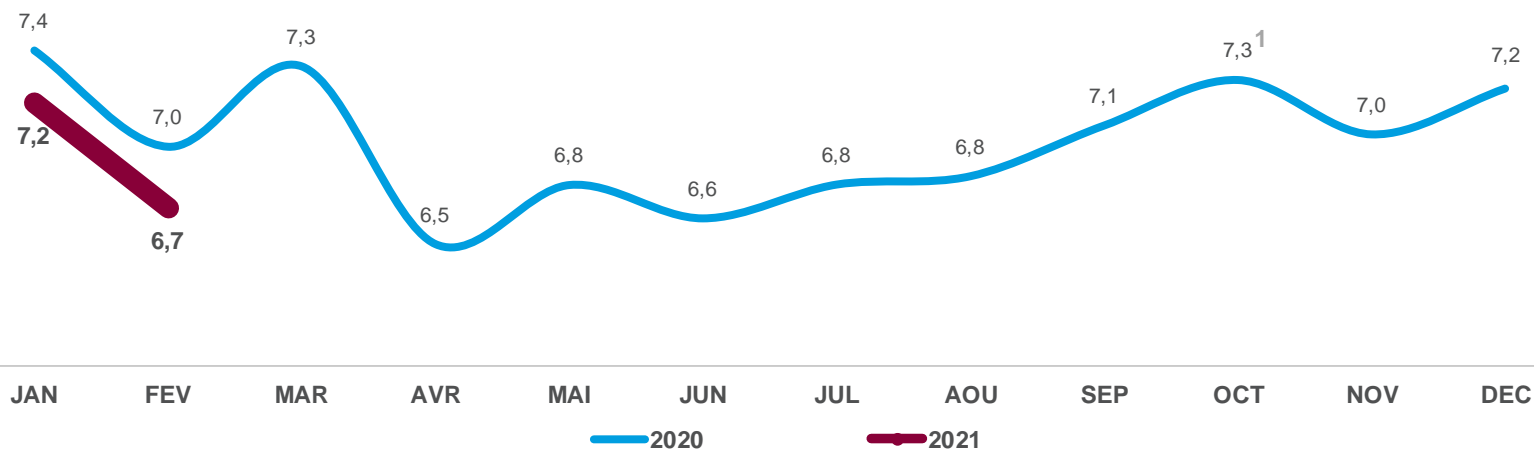
Résultats cumulatifs



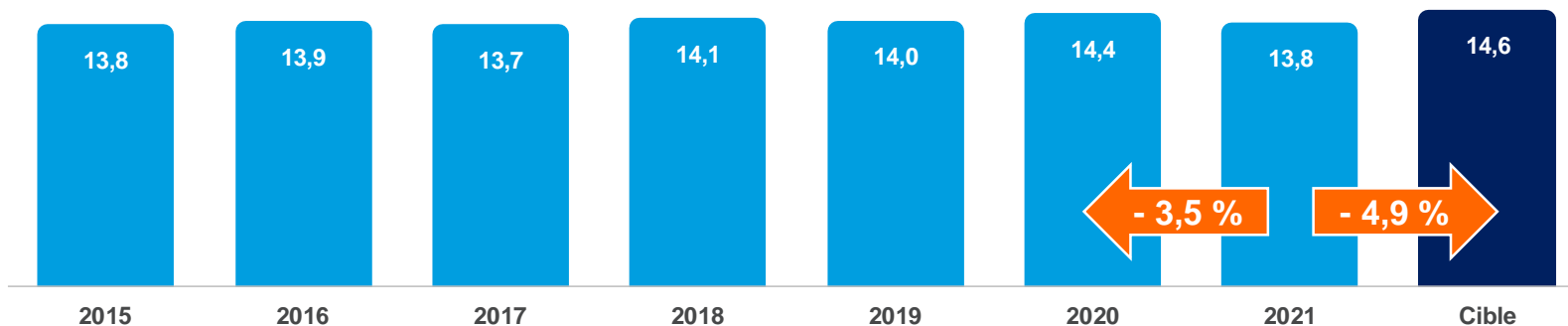
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

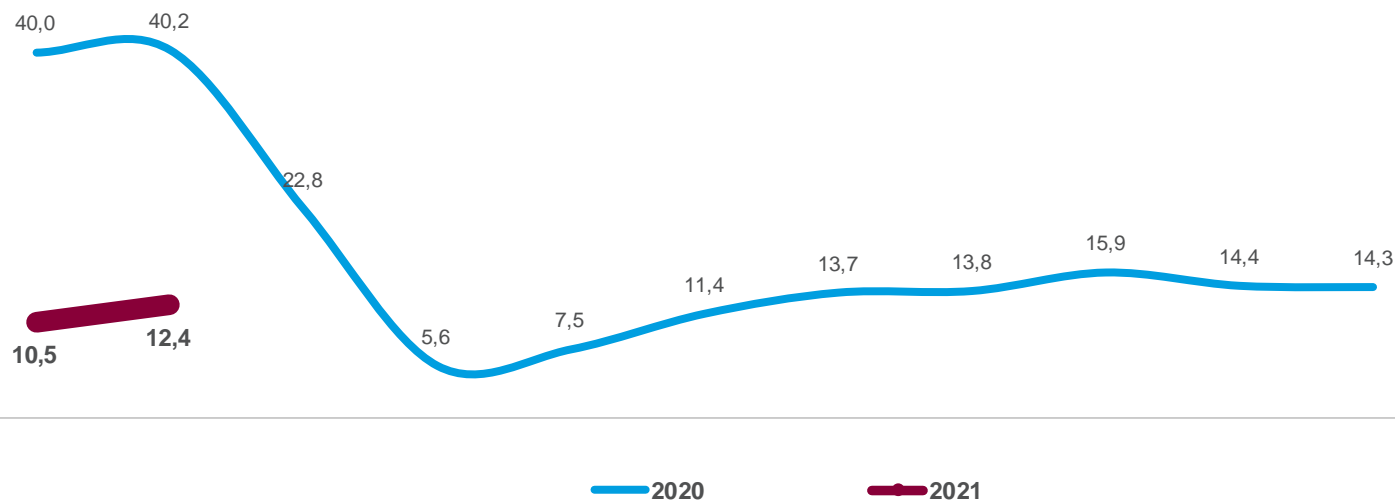


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les données du 18 au 27 octobre 2020 ont été remplacées par des journées équivalentes.

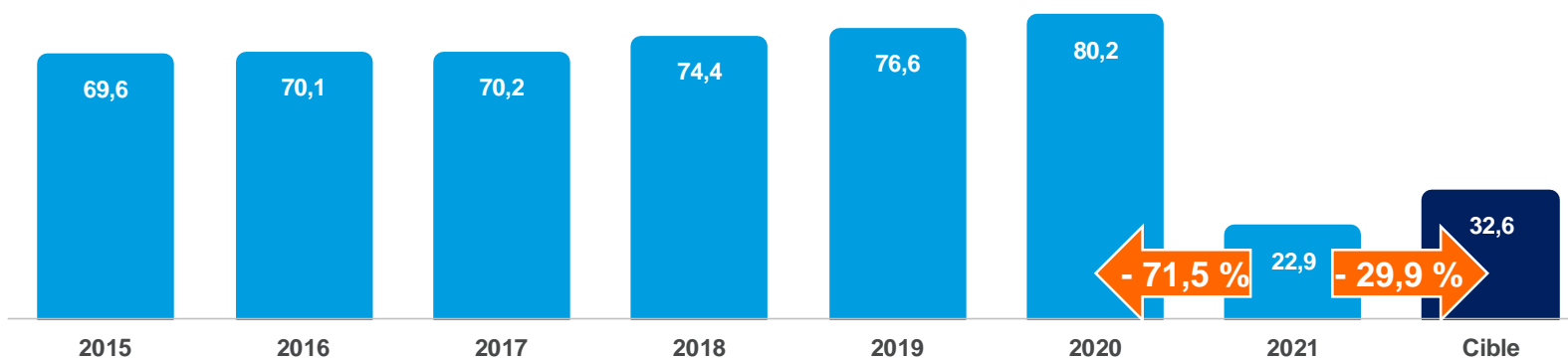
Achalandage STM

En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

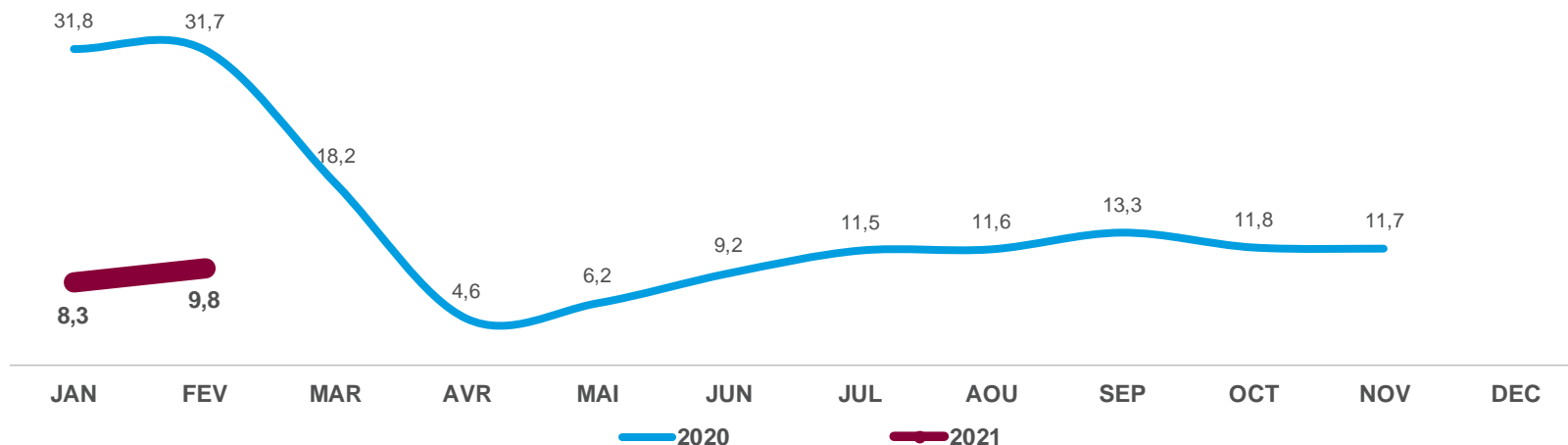


La méthodologie consiste à calculer le nombre de déplacements liés sur la base du nombre de titres consommés (dérivé des revenus-voyageurs). On utilise des taux moyens d'utilisation par titre, déterminés par sondage.

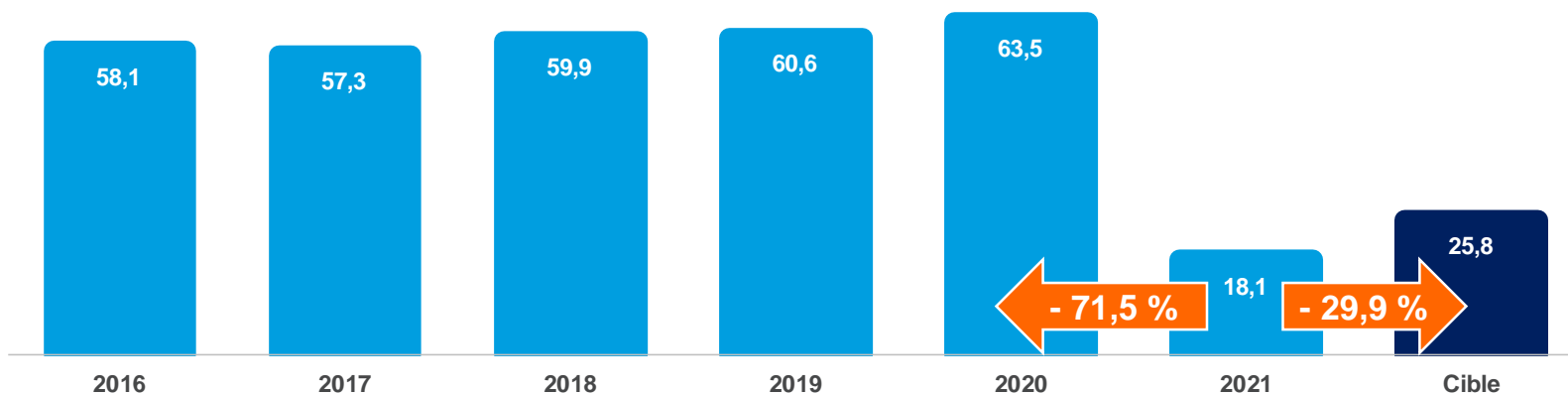
Achalandage OPUS STM

En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

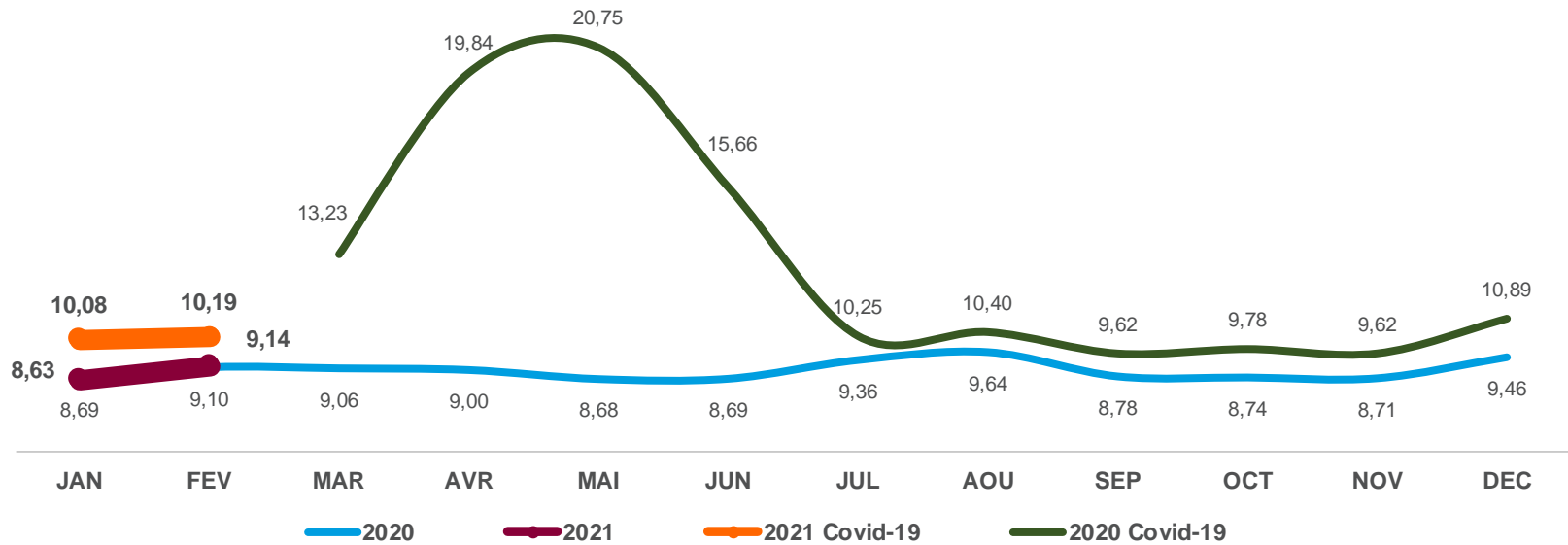


Cette méthodologie, qui permet de caractériser de manière plus précise l'achalandage, consiste à calculer le nombre de déplacements liés à partir des validations de titres (système OPUS). Cet indicateur est maintenant utilisé officiellement depuis le rapport d'activité 2018. Les résultats sont sujets à ajustements suite à des remontées de données tardives.

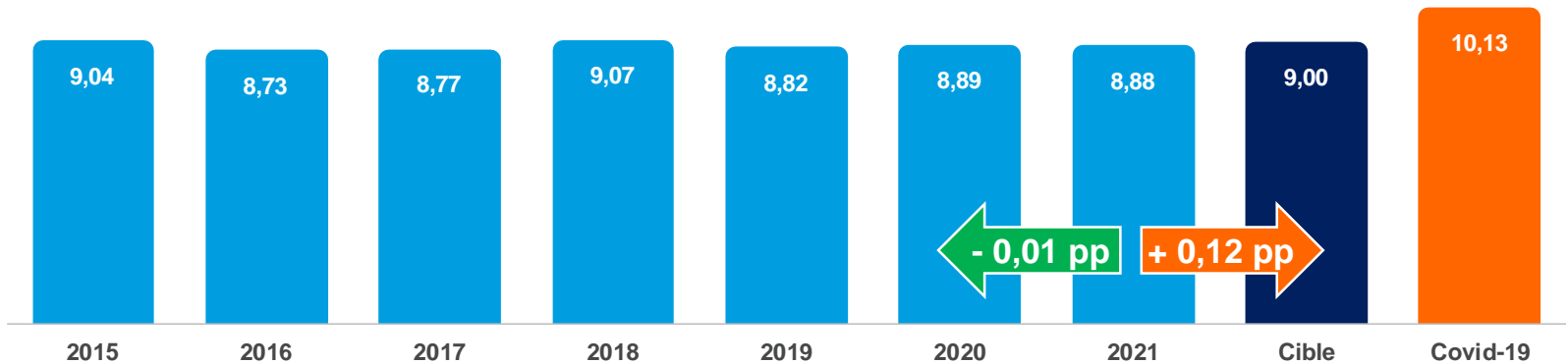
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 28 février



Résultats cumulatifs

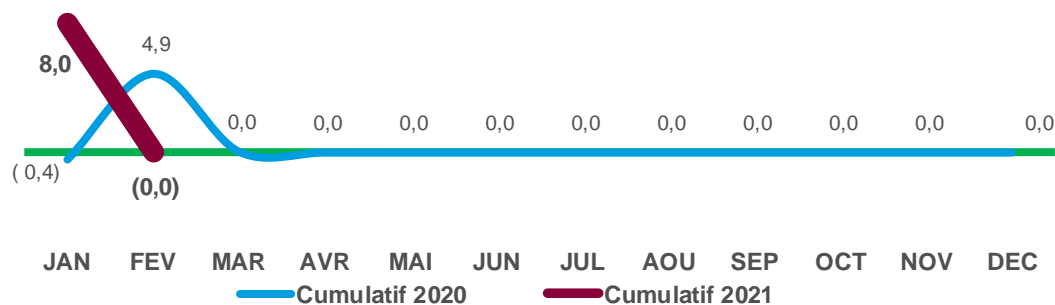


Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 28 février

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	249,4	235,9	(13,5)
Dépenses	249,4	235,9	13,5
Excédent	-	-	-



	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	254,6	187,9	73,8 %