

Principaux indicateurs et résultats au 31 octobre 2020



Présentation au CA
2 décembre 2020



Attaque informatique du 19 octobre

Impact sur les indicateurs

Indicateurs	Impact
Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	Plusieurs données qui participent au calcul du kilométrage livré, comme les coupures de service, n'ont pu être captées par les systèmes automatiques du 18 au 25 octobre. Les équipes travaillent sur une solution pour les remplacer. Pour le taux de livraison, comme il n'y a pas eu d'évènement significatif durant les journées manquantes, le taux calculé sur les journées disponibles est jugé représentatif de l'ensemble du mois.
Bus – Offre de service (en millions)	
Bus – Ponctualité	Au moment de la panne, seules les données du 1er au 11 octobre avaient été compilées et elles sont jugées représentatives de l'ensemble du mois. Le système ressource n'est pas encore disponible à ce moment-ci, il n'est donc pas encore possible de déterminer si on pourra récupérer les données manquantes.
STM – Plaintes	Il a été impossible pour les clients de communiquer avec nous via le site web entre le 19 et le 30 octobre, il n'y a donc pas eu de plaintes enregistrées par ce canal. Il n'est pas possible de récupérer ces plaintes.
Métro – Plaintes par million d'entrants	
Bus – Plaintes par million de déplacements	
TA – Plaintes par millier de déplacements	
Taux de réalisation des projets	La démarcation des dépenses de fin de période, n'a pas été effectuée comme à l'habituelle. L'indicateur est donc sous-évalué.

Sommaire exécutif

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 octobre 2020

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2020	Cible 2020		2019	
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise	Méto – Taux de livraison planifié (km)	%	100,2	99,9	●	99,9	●
		Bus – Taux de livraison planifié ajusté (km)	%	99,55	99,40	●	98,49	●
		TA – Déplacements (en millions)	Nb	1,722	3,785	■	3,676	■
	Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto – Incidents (toutes causes)	Nb	3 170	-		4 194	●
		Méto – Incidents + 5 minutes	Nb	677	-		756	●
		Méto – Incidents + 5 min. / M km	Nb	9,3	10,5	●	10,0	●
		Bus – Ponctualité	%	82,2	78,0	●	77,4	●
		TA – Ponctualité	%	84,1	80,0	●	81,7	●
		STM – Plaintes	Nb	25 634	-		49 213	●
		Méto – Plaintes par million d'entrants	Nb	46,7	-		24,0	■
		Bus – Plaintes par million de déplacements	Nb	94,6	-		222,0	●
		TA – Plaintes par millier de déplacements	Nb	0,81	-		0,80	■

Sommaire exécutif (suite)

Suivi mensuel du PSO 2025 au 31 octobre 2020

	Objectifs stratégiques	Indicateurs	Unité	2020	Cible 2020		2019	
Améliorer l'expérience client	Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	%	79,7	83,0	■	92,6	■
	Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Méto – Offre de service (en millions)	Km	72,6	76,8	■	75,6	■
		Bus – Offre de service (en millions)	Résultats au 30 septembre Km	62,3	66,5	■	63,3	■
		Achalandage STM (déplacements)						
		Calculé sur les revenus (en millions)	Nb	185,3	390,1	■	383,6	■
		Provenant des validations (en millions)	Nb	149,8	317,5	■	312,1	■
Maîtriser les finances	Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (global)	%	8,91	8,50	■	8,56	■
		Excédent (en millions)	\$	0,0	0,0		11,0	
		TA – Coût complet par déplacements	\$	33,10	22,04	■	21,79	■

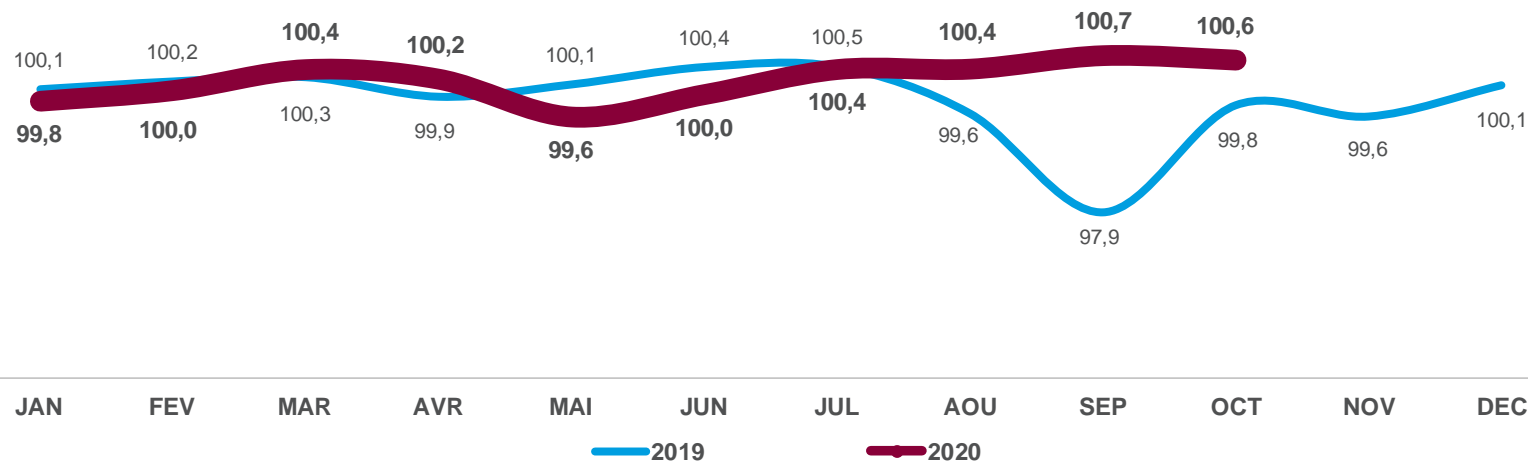


Principaux indicateurs STM

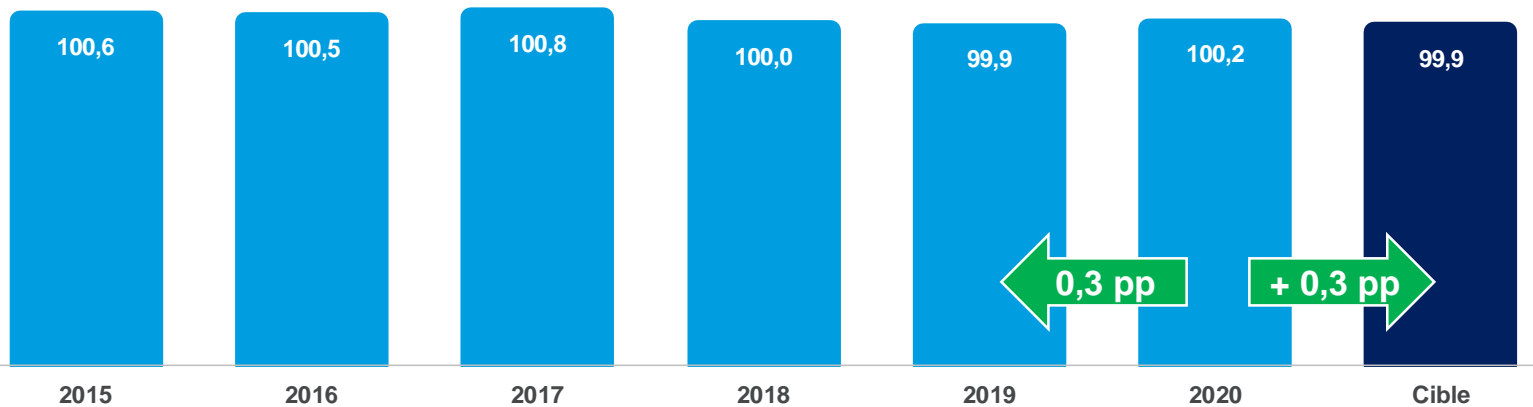
Méto - Taux de livraison planifié (km)

En %

Résultats au 31 octobre



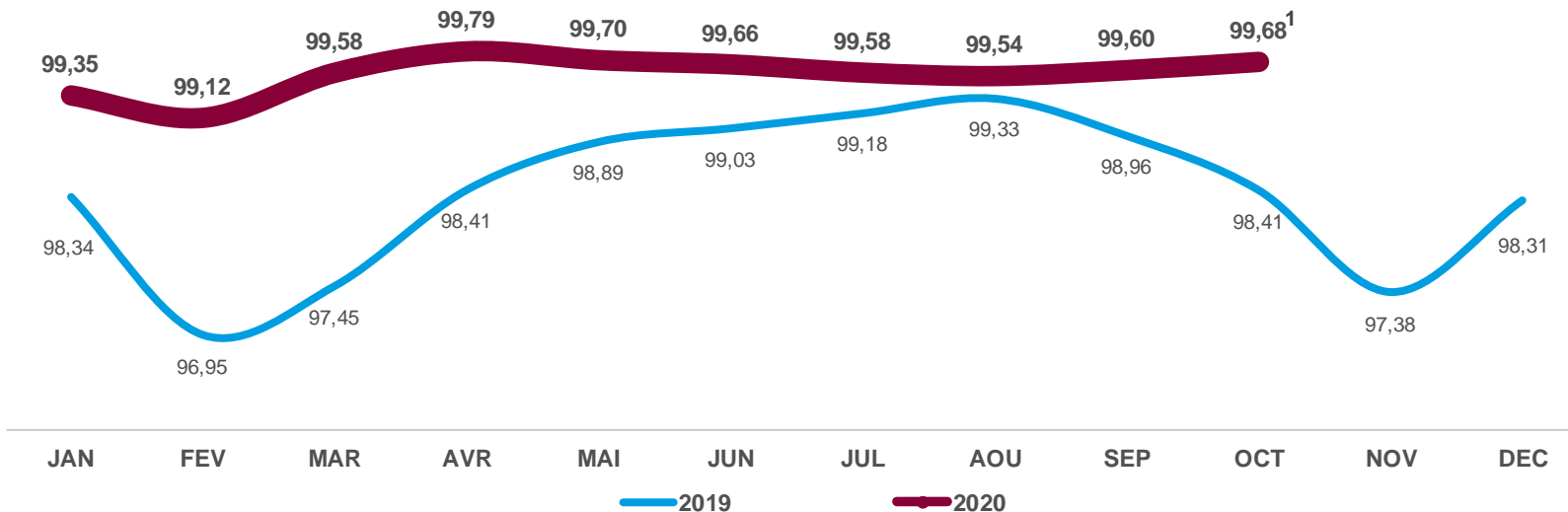
Résultats cumulatifs



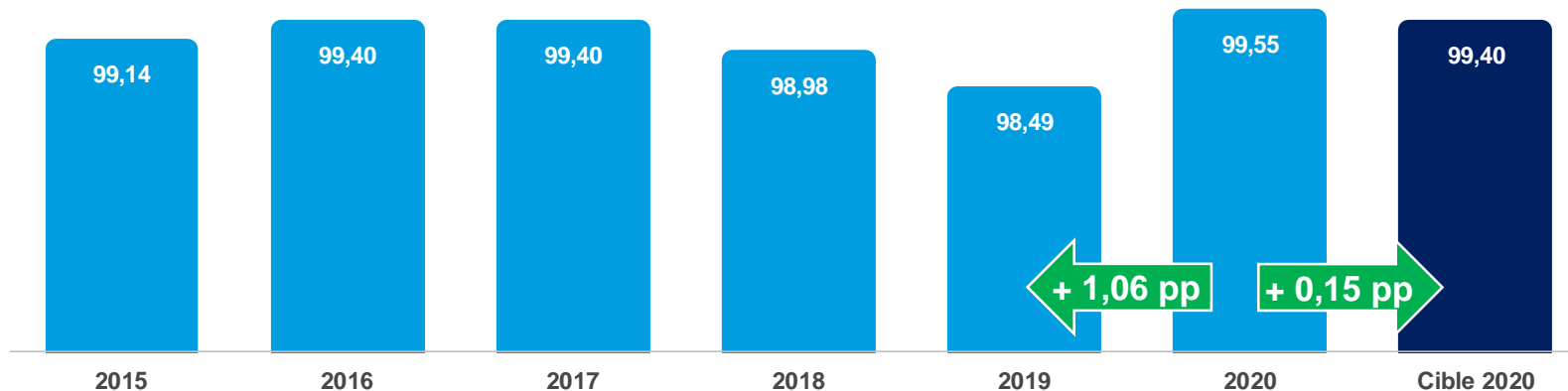
Bus - Taux de livraison planifié ajusté (km)

En %

Résultats au 31 octobre



Résultats cumulatifs

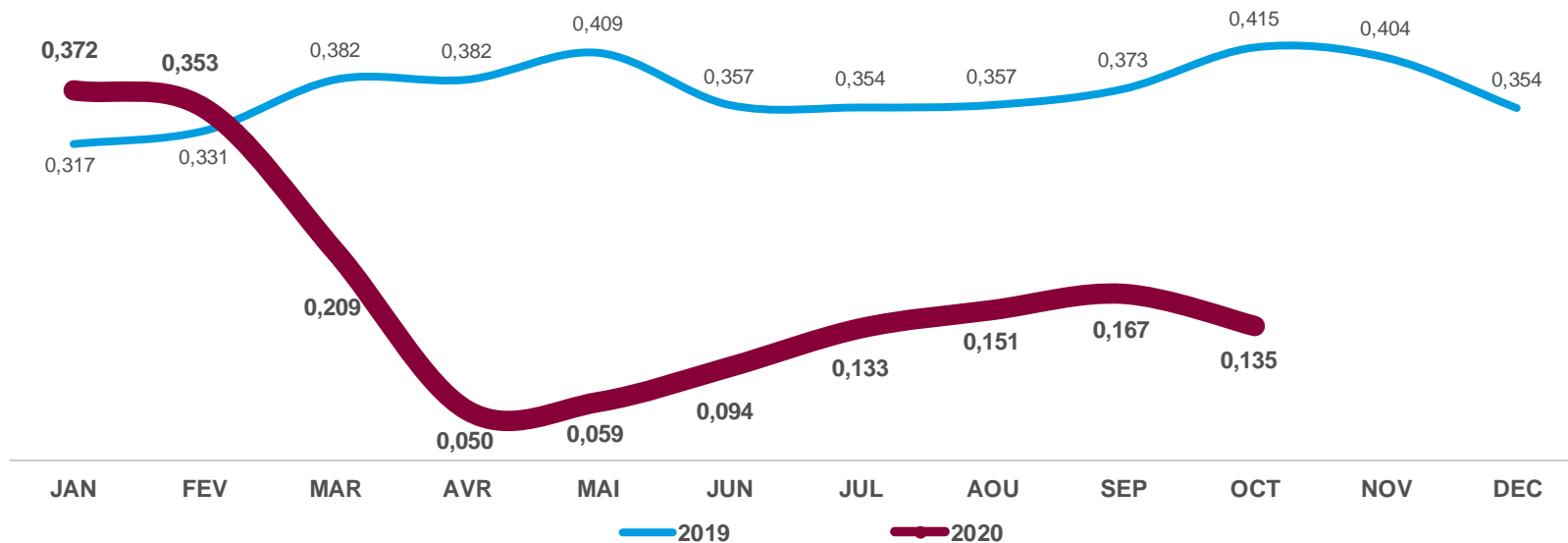


Note 1 : Suite à l'attaque informatique, les données du 18 au 25 octobre manquent mais le résultat est jugé représentatif du mois.

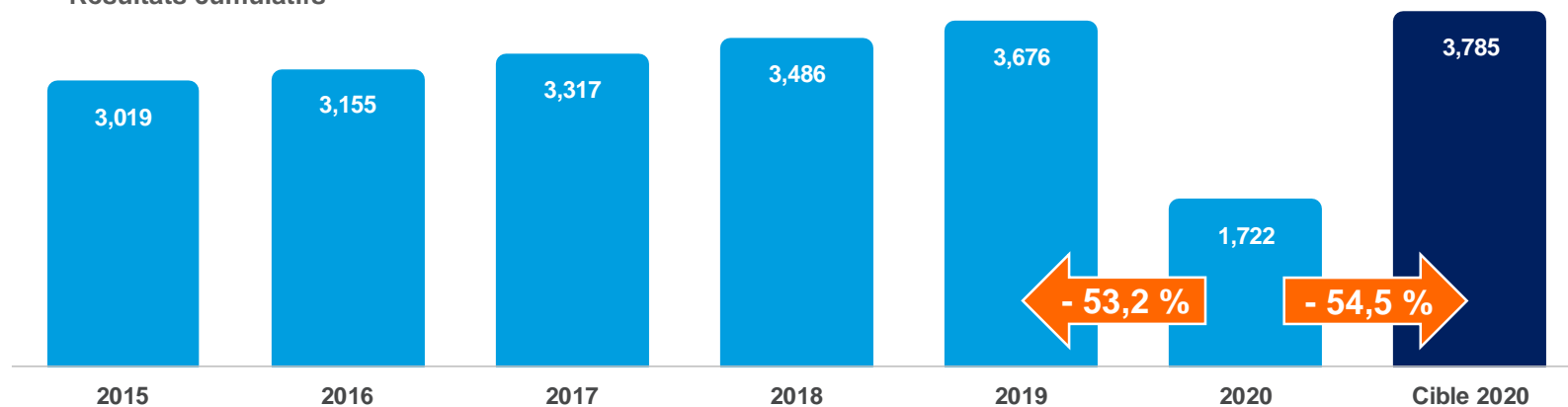
TA - Déplacements

En millions

Résultats au 31 octobre



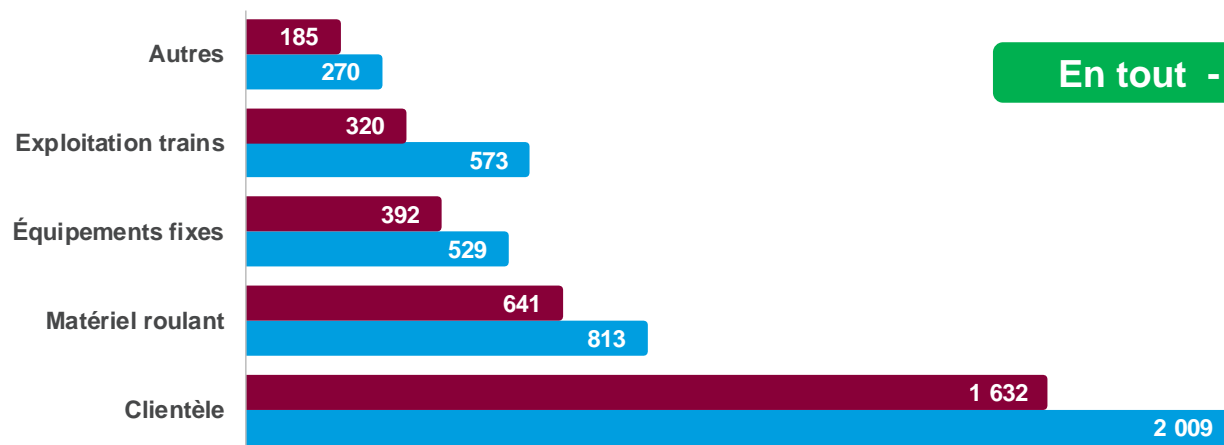
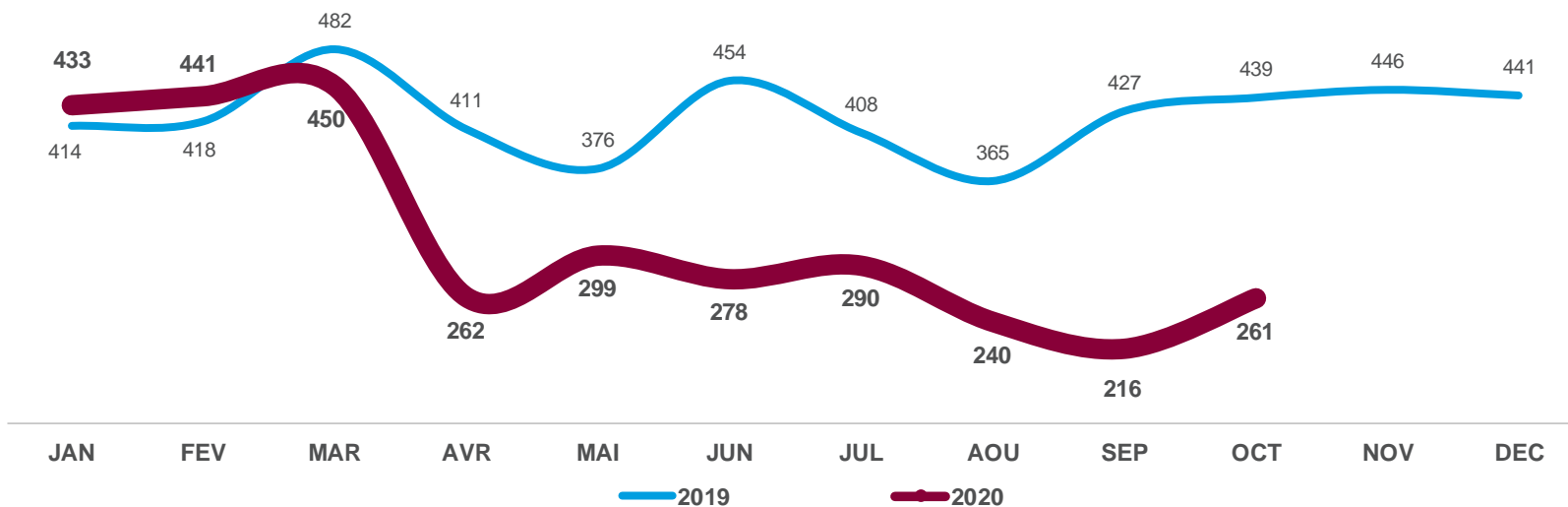
Résultats cumulatifs



Méto - Incidents

En nombre

Résultats au 31 octobre

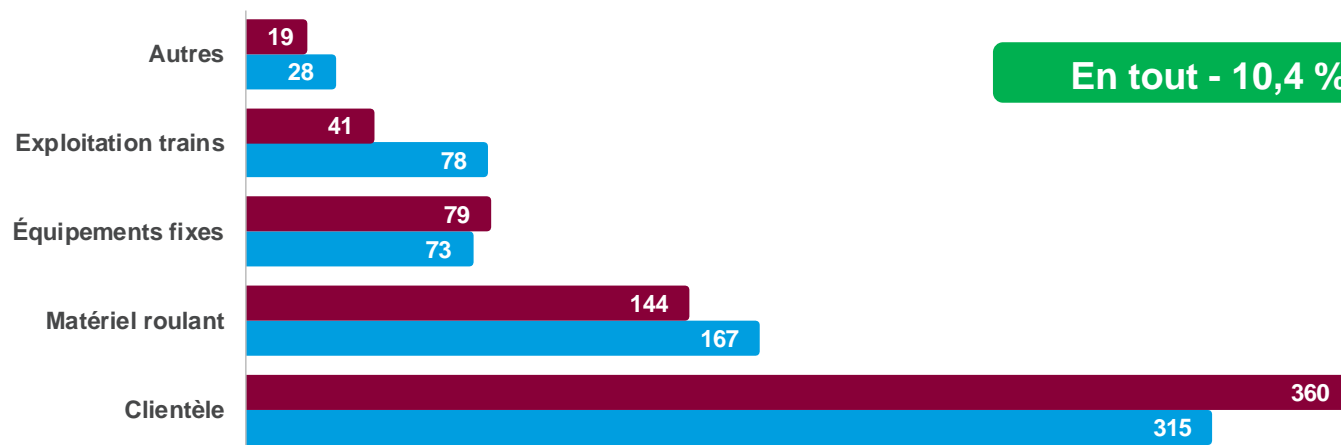
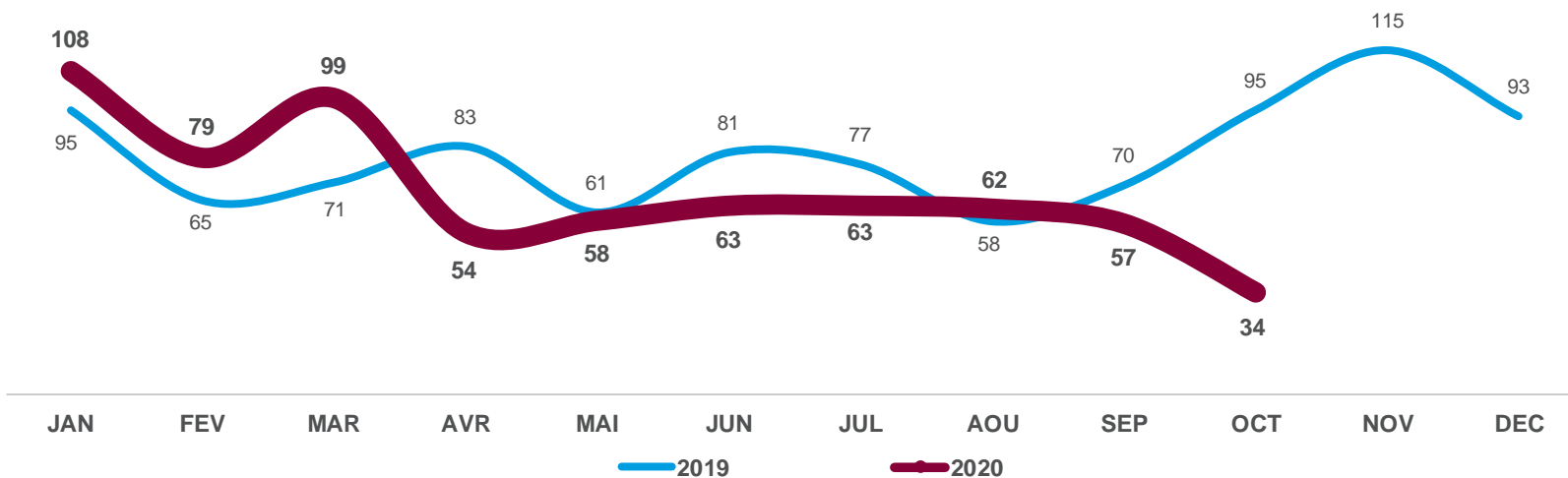


En tout - 24,4 % vs 2019

Méto - Incidents 5 minutes et +

En nombre

Résultats au 31 octobre

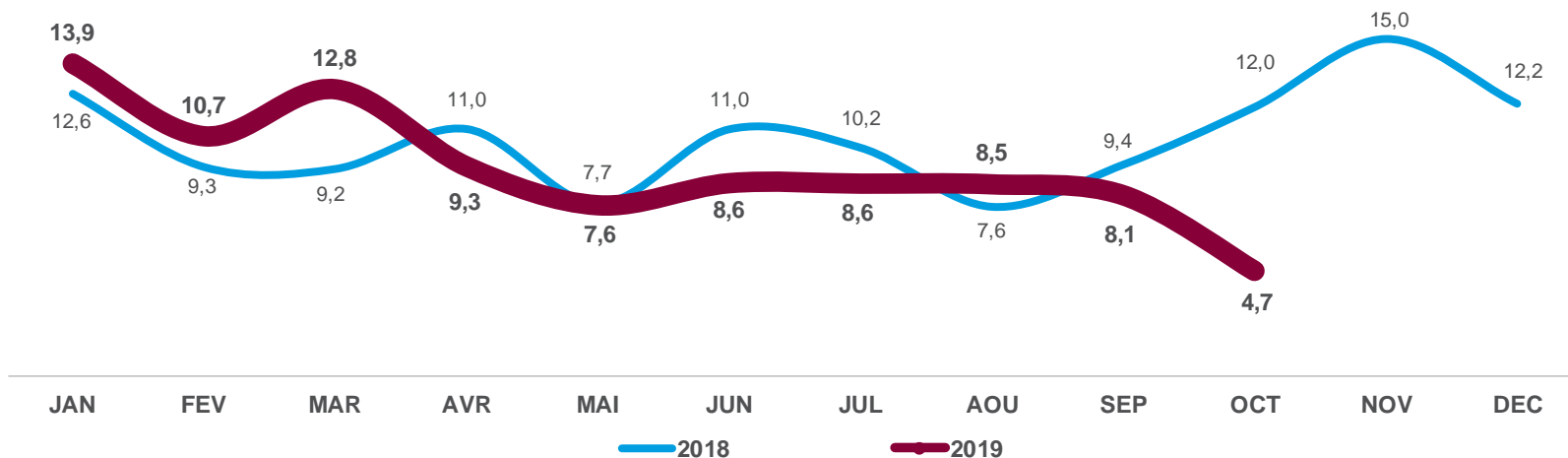


En tout - 10,4 % vs 2019

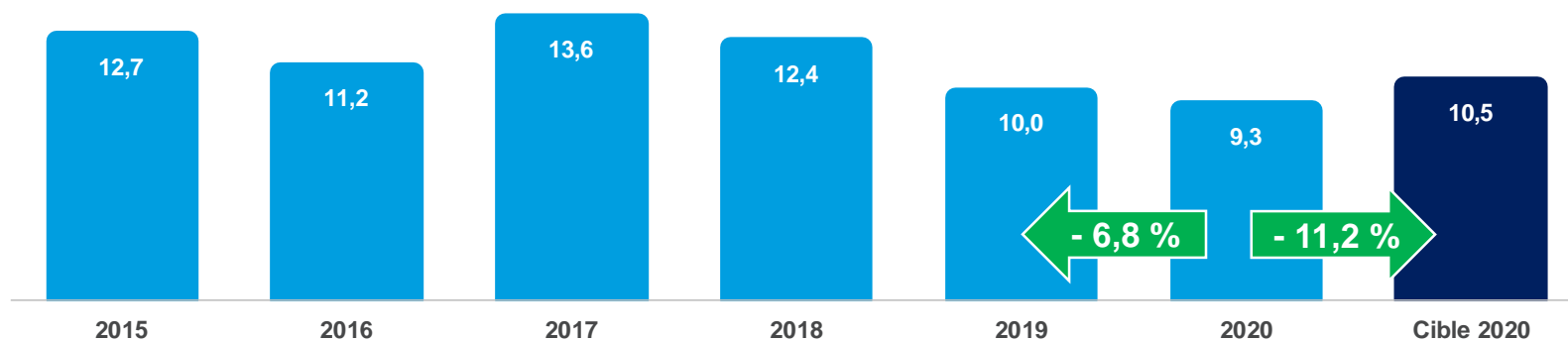
Métro - Incidents 5 minutes et + par million de km

En nombre

Résultats au 31 octobre



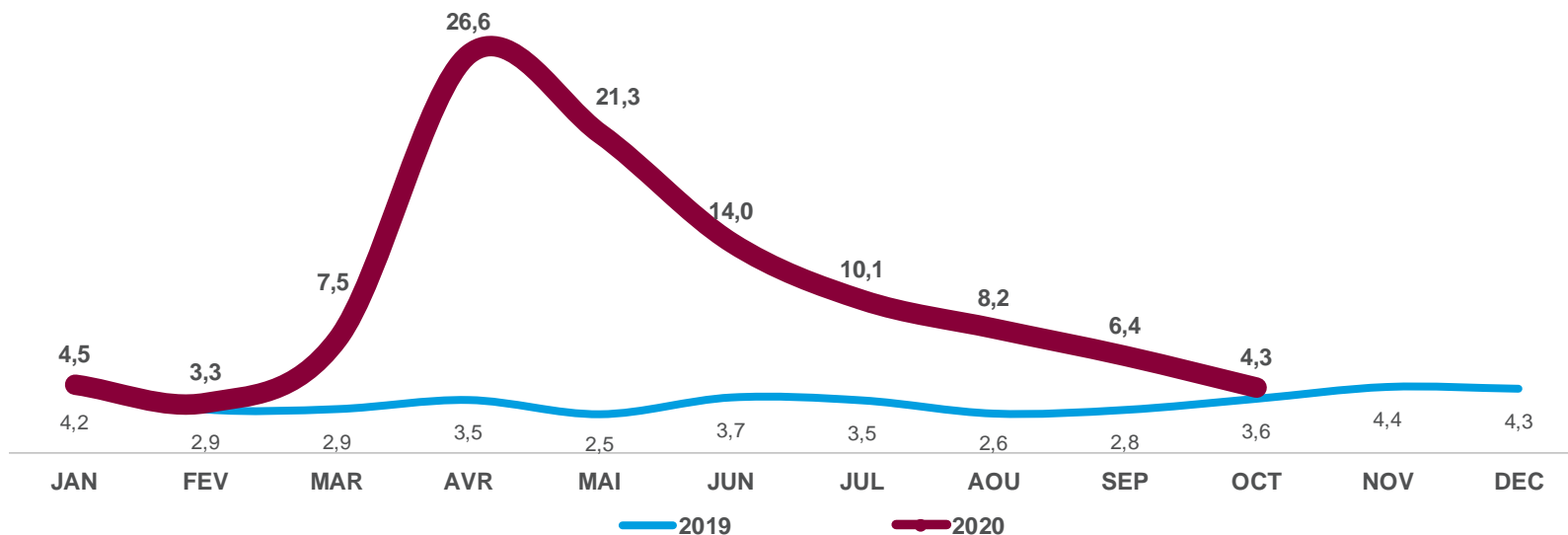
Résultats cumulatifs



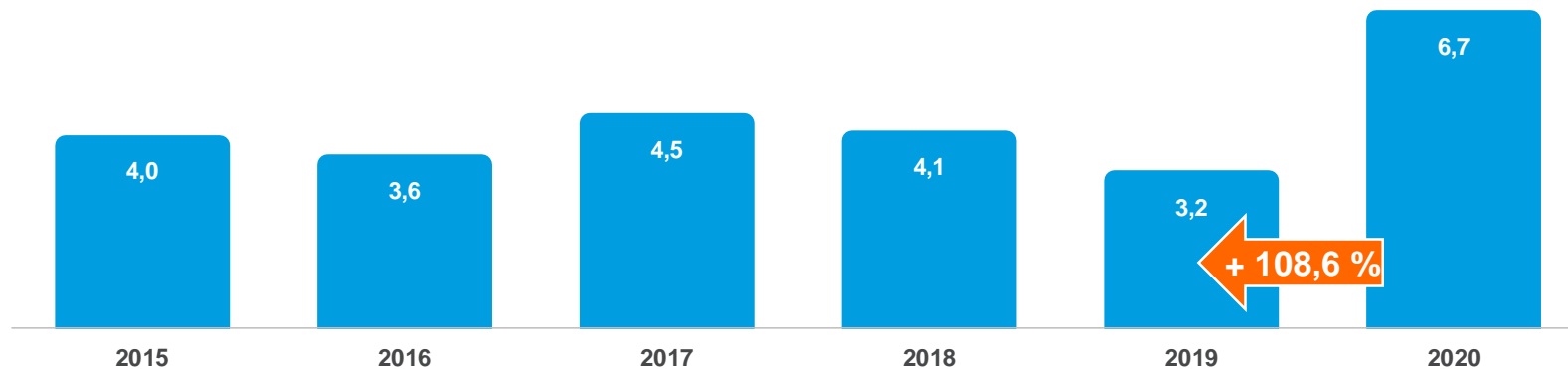
Méto - Incidents 5 minutes et + par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 octobre



Résultats cumulatifs



Métro - Respect de l'intervalle

En %

Résultats au 31 octobre

Mois courant

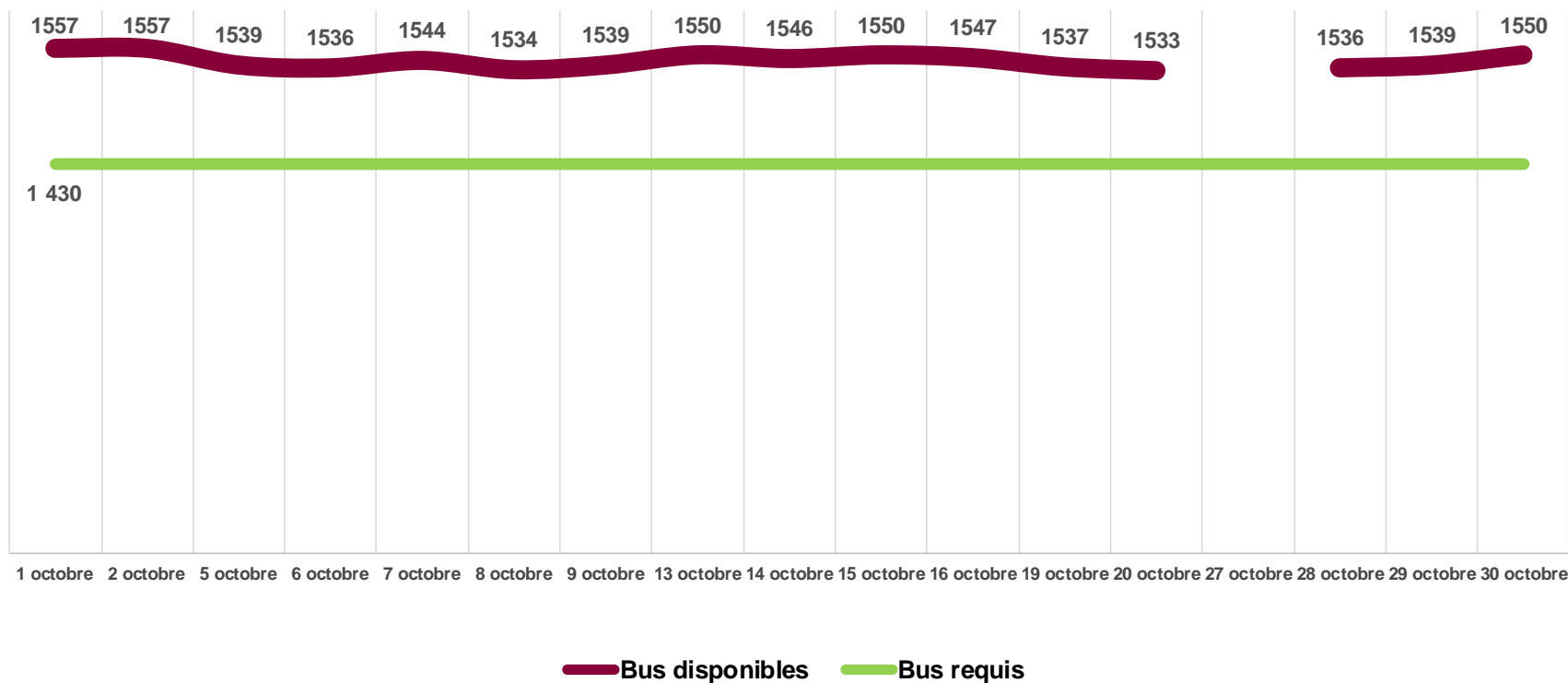
Ligne	Pointe AM 7h à 9h	Interpointe 9h à 16h	Pointe PM 16h à 18h	Soirée 18h à 22h30
Verte	99,0% 5 minutes	94,1% 5 minutes	99,4% 5 minutes	96,9% 5 minutes
Orange	99,3% 5 minutes	94,0% 5 minutes	99,8% 5 minutes	99,0% 5 minutes
Jaune	98,8% 5 minutes	99,0% 10 minutes	99,5% 5 minutes	99,7% 10 minutes
Bleue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

Bus - Véhicules disponibles

En nombre

Résultats au 31 octobre

Pointe AM – jours ouvrables

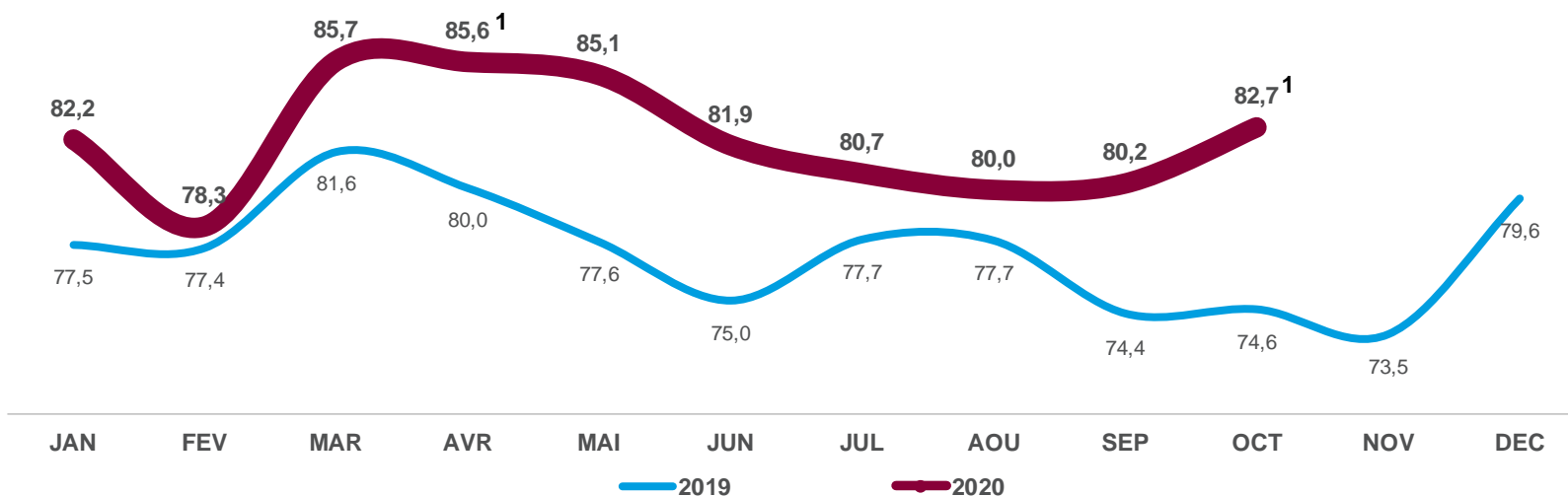


Note 1 : Suite à l'attaque informatique, les données du 21 au 26 octobre 2020 manquent.

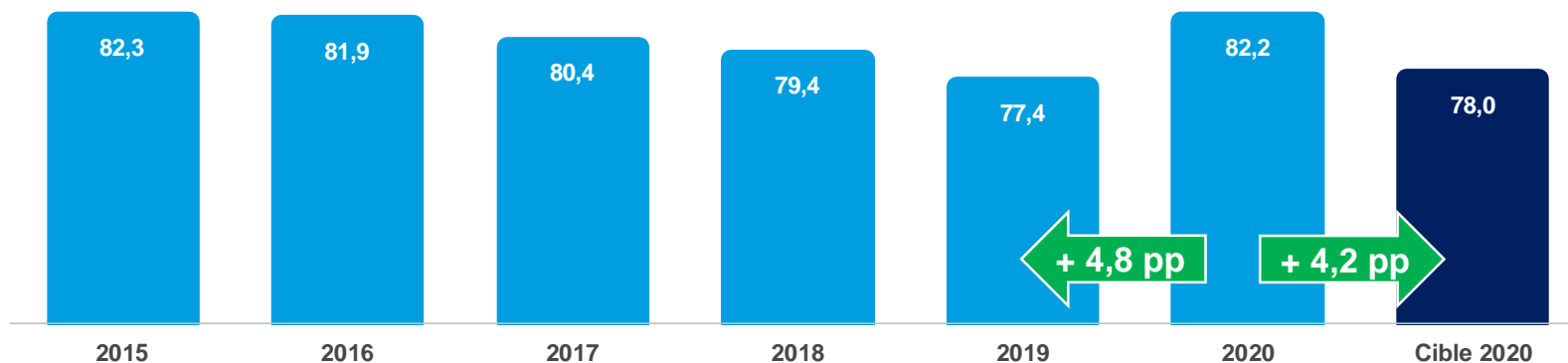
Bus - Ponctualité

En %

Résultats au 31 octobre



Résultats cumulatifs

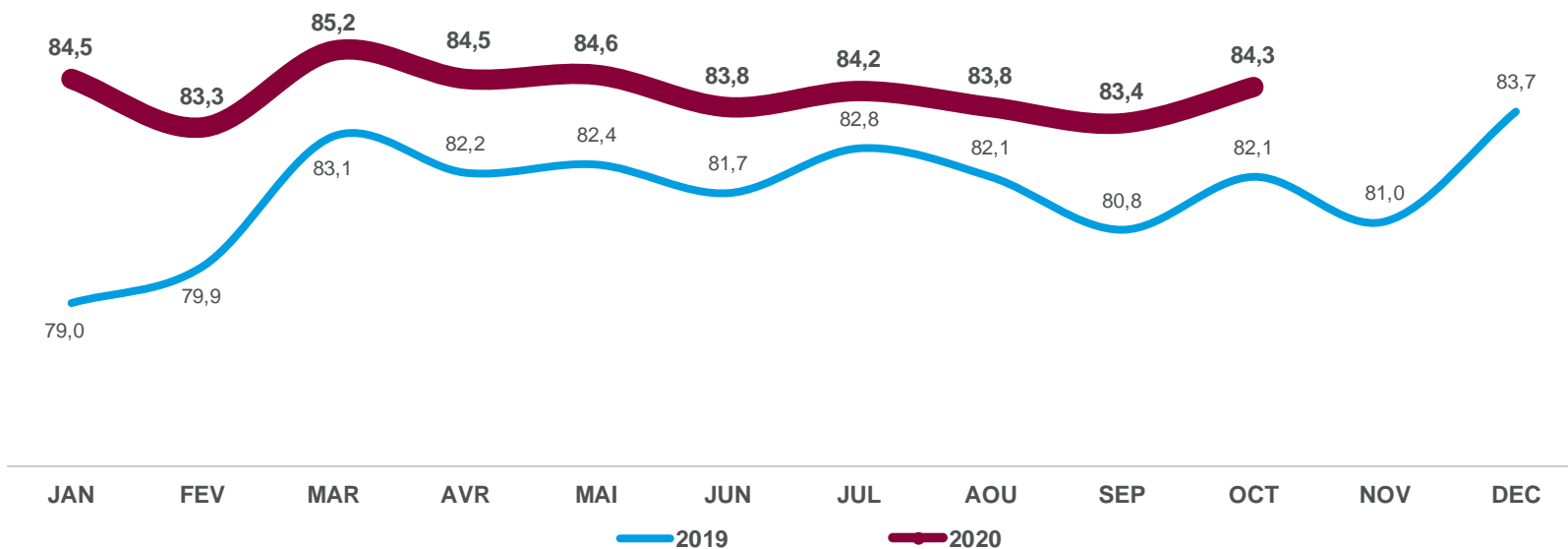


Note 1 : Des données manquent en avril et en octobre mais les résultats sont jugés représentatifs des mois correspondants.

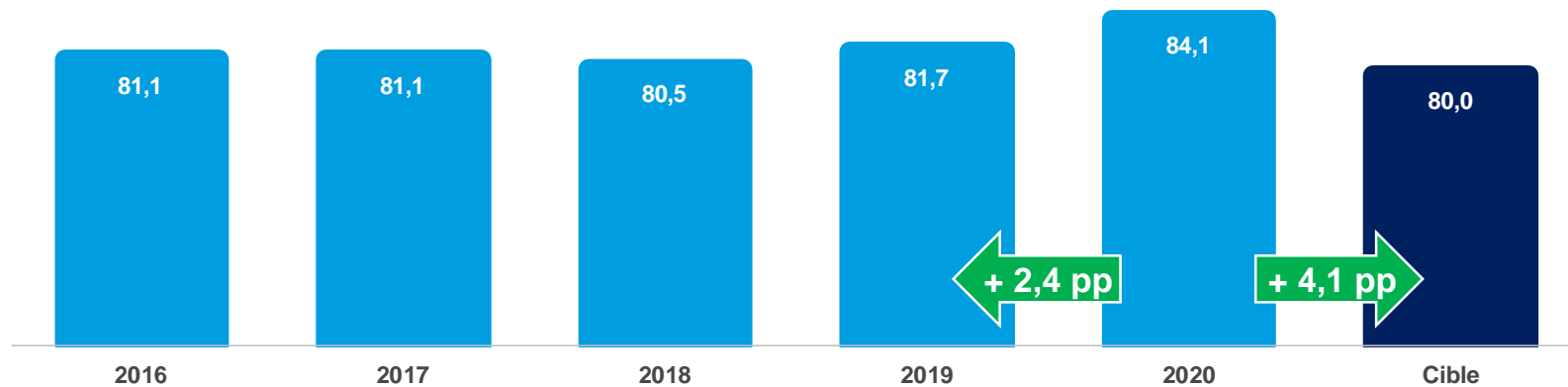
TA - Ponctualité

En %

Résultats au 31 octobre



Résultats cumulatifs

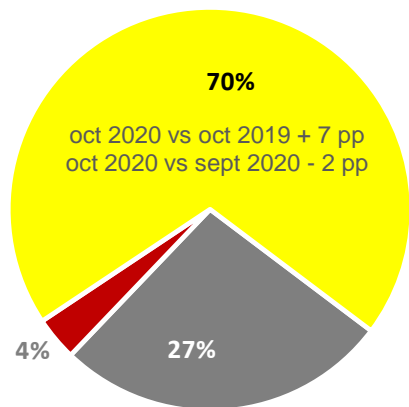


STM - Expérience client globale

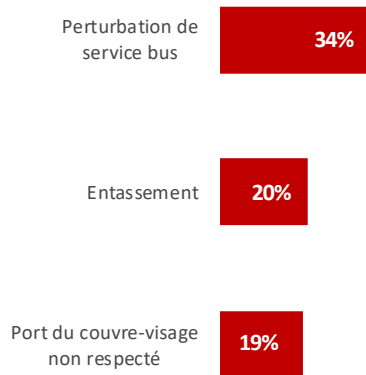
En %

Résultats au 31 octobre

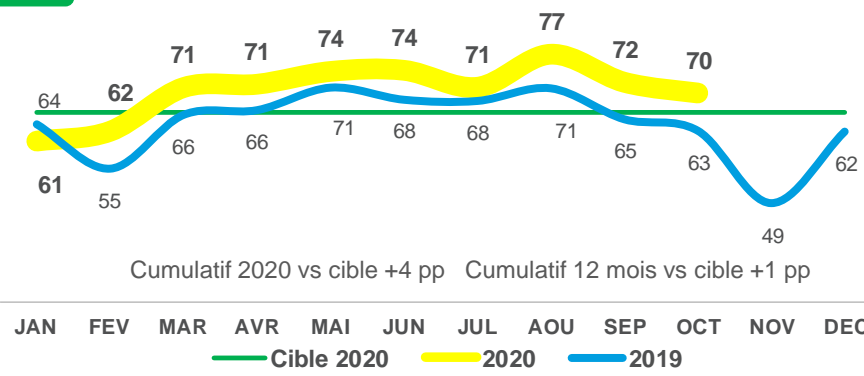
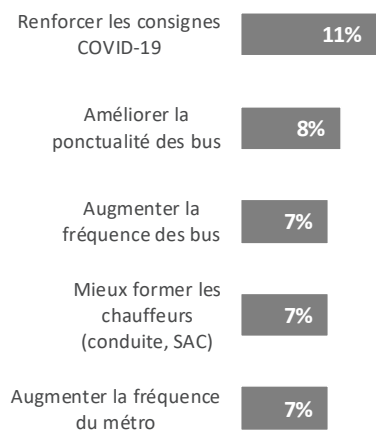
Cible : 66 %



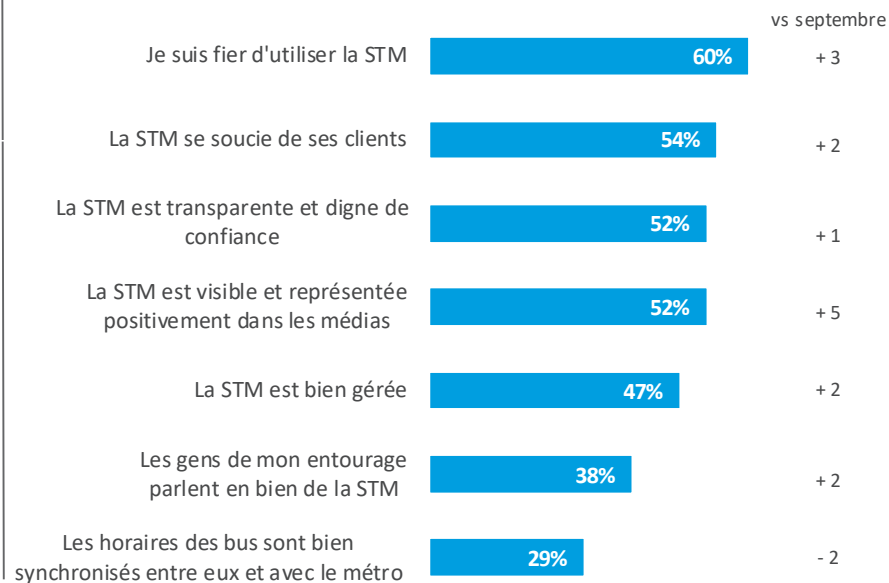
Raisons de l'expérience négative



Suggestions d'amélioration



Perceptions globales de la STM (8+/10)



Bus - Expérience client

En %

Résultats au 31 octobre

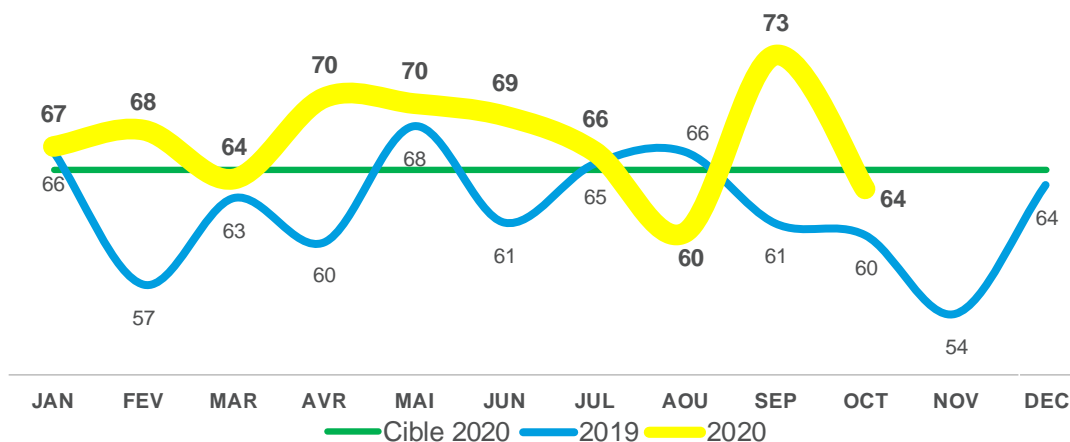
Cible : 65 %

octobre 2020 vs octobre 2019 + 4 pp

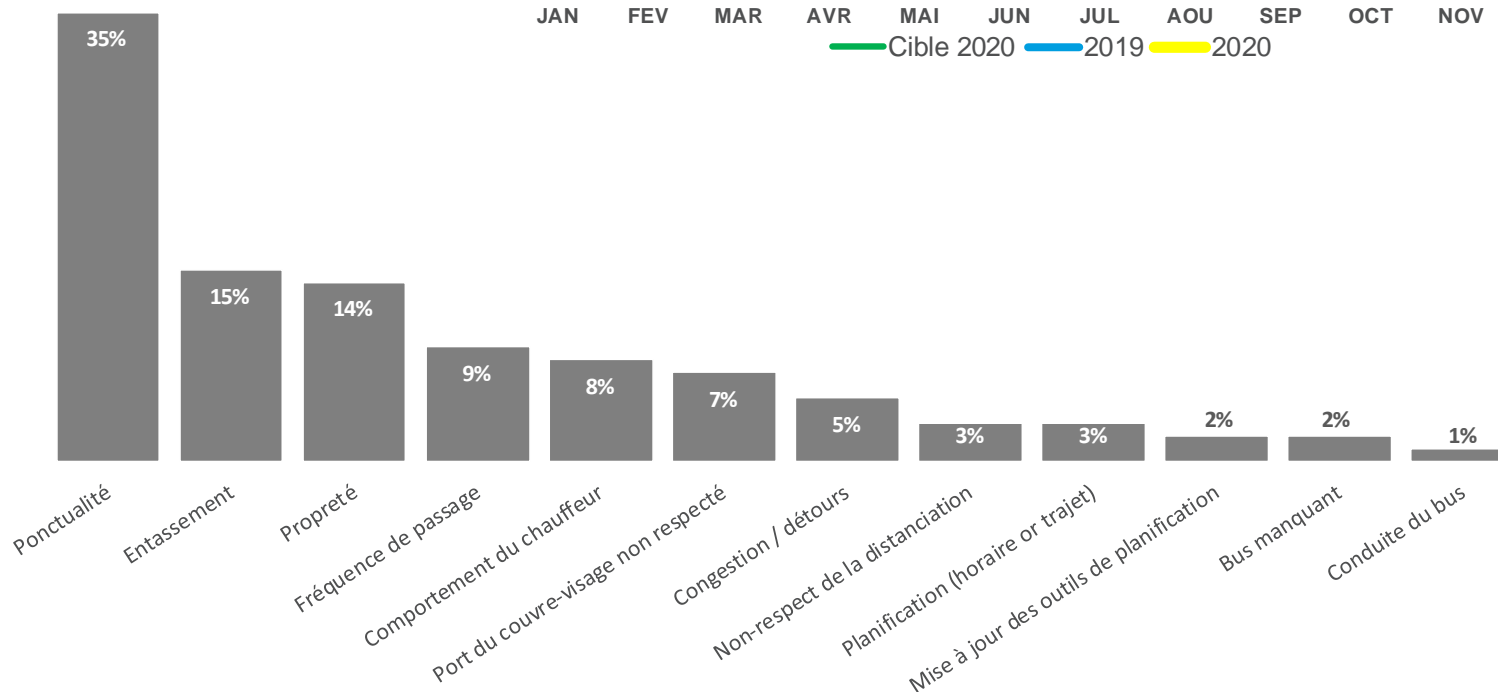
octobre 2020 vs septembre 2020 - 9 pp

Cumulatif 2020 vs cible + 2 pp

Cumulatif 12 mois vs cible + 1 pp



Raisons d'insatisfaction



Métro - Expérience client

En %

Résultats au 31 octobre

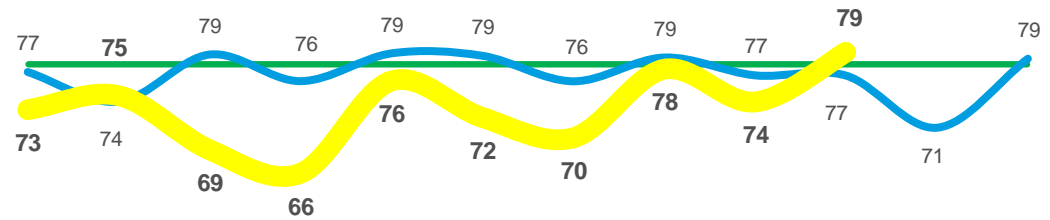
Cible : 78 %

octobre 2020 vs octobre 2019 + 2 pp

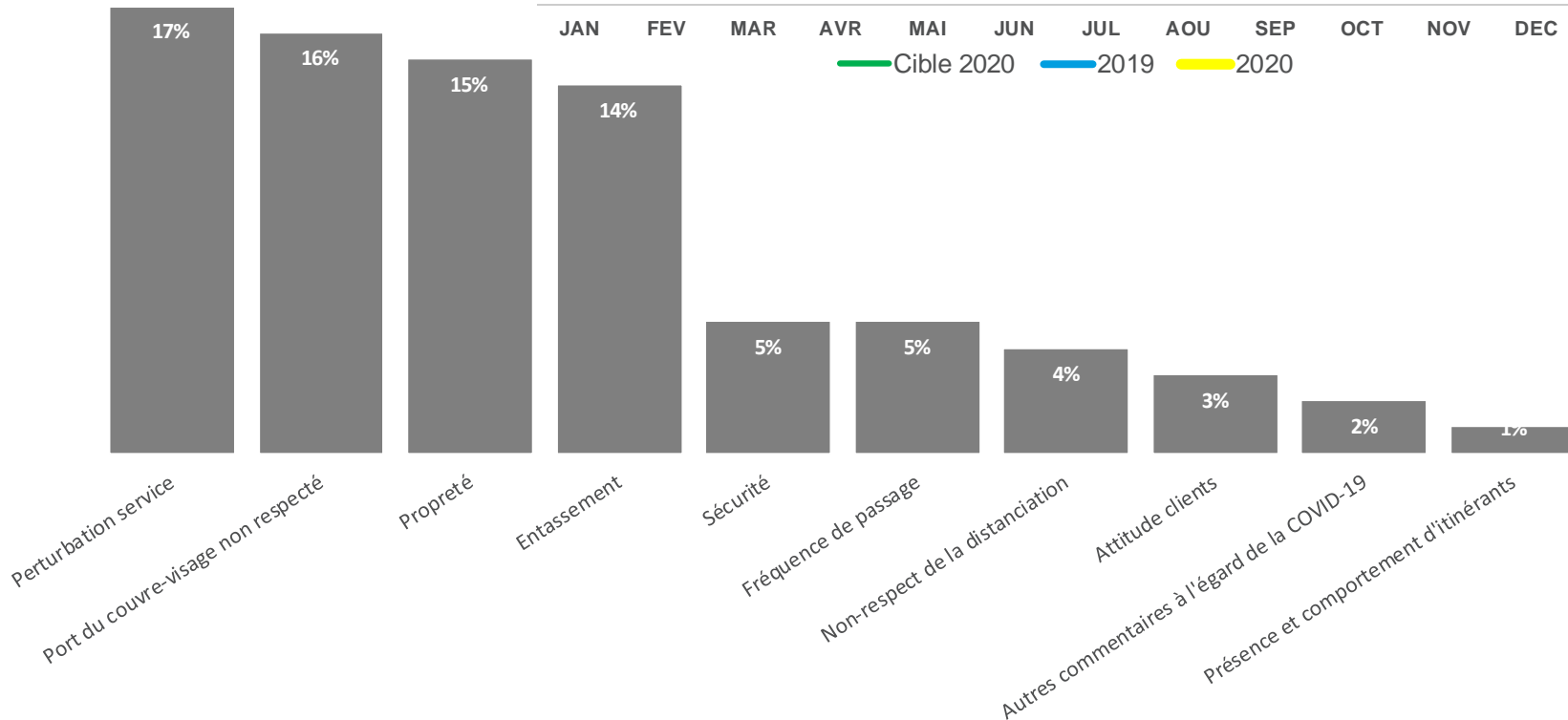
octobre 2020 vs septembre 2020 + 5 pp

Cumulatif 2020 vs cible - 4 pp

Cumulatif 12 mois vs cible - 4 pp



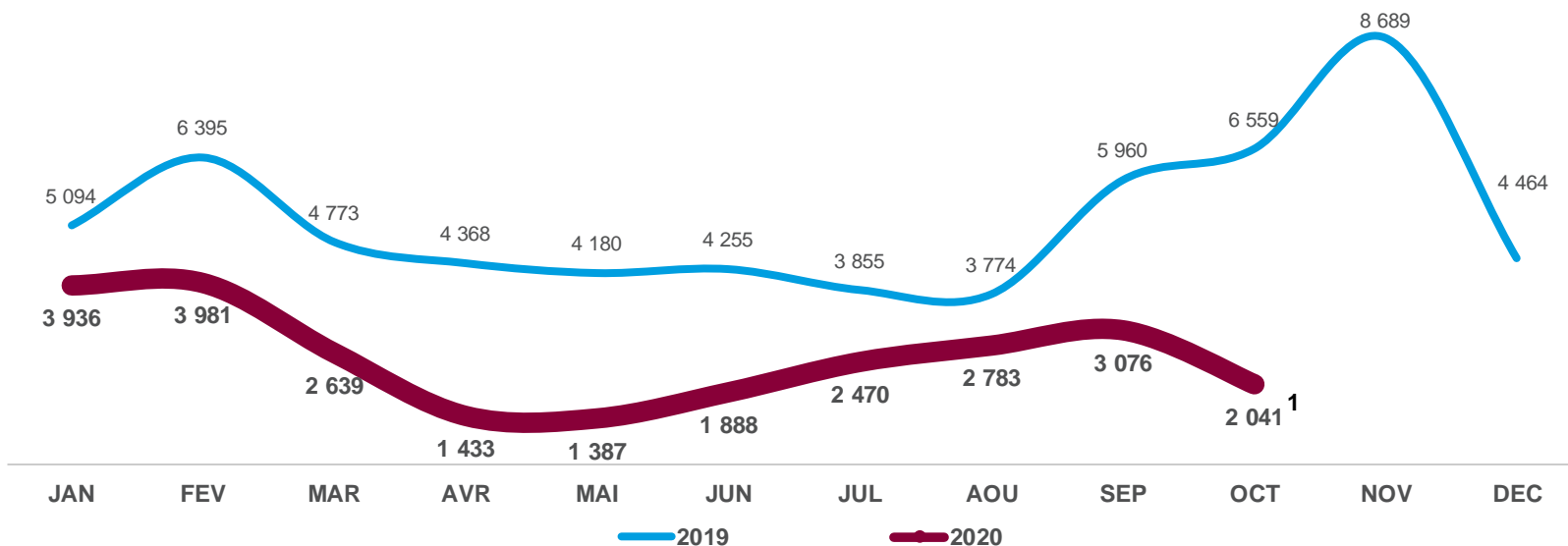
Raisons d'insatisfaction



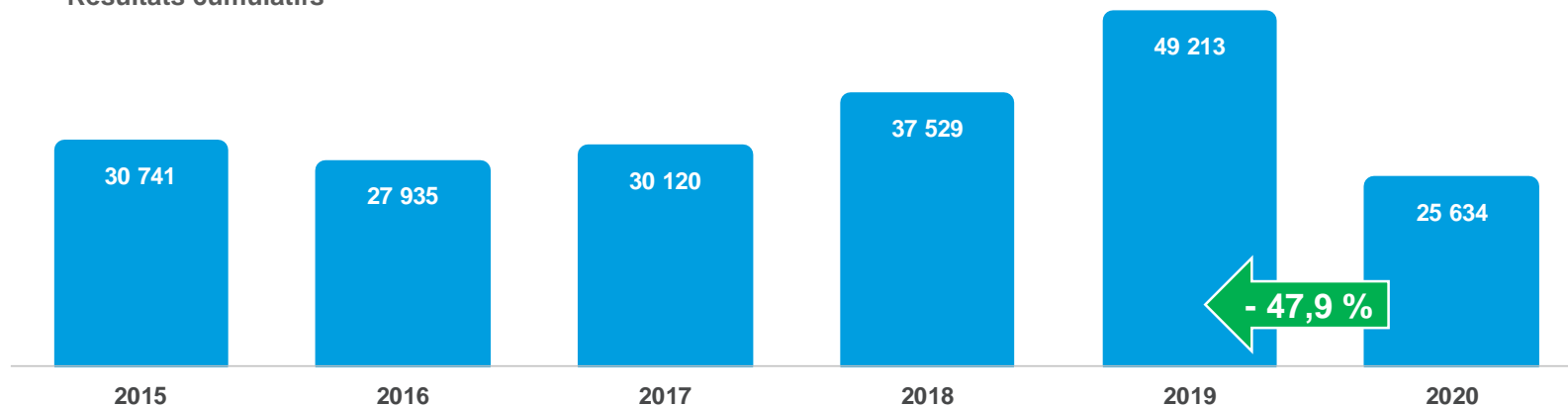
STM - Plaintes

En nombre

Résultats au 31 octobre



Résultats cumulatifs

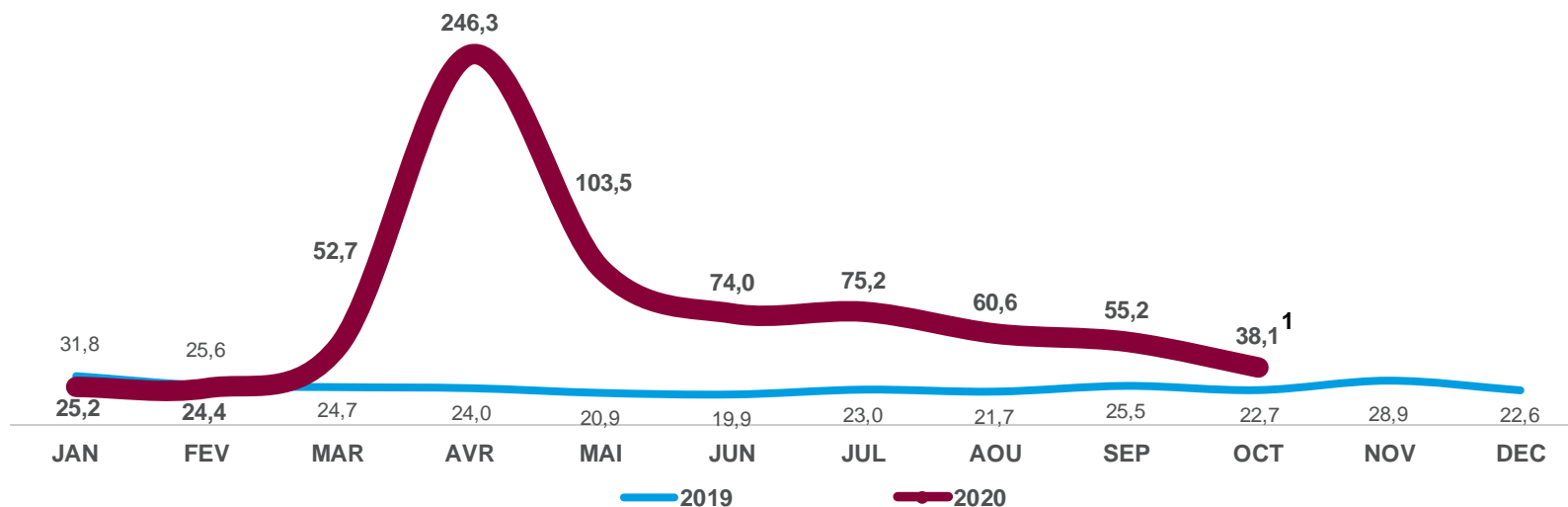


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre.

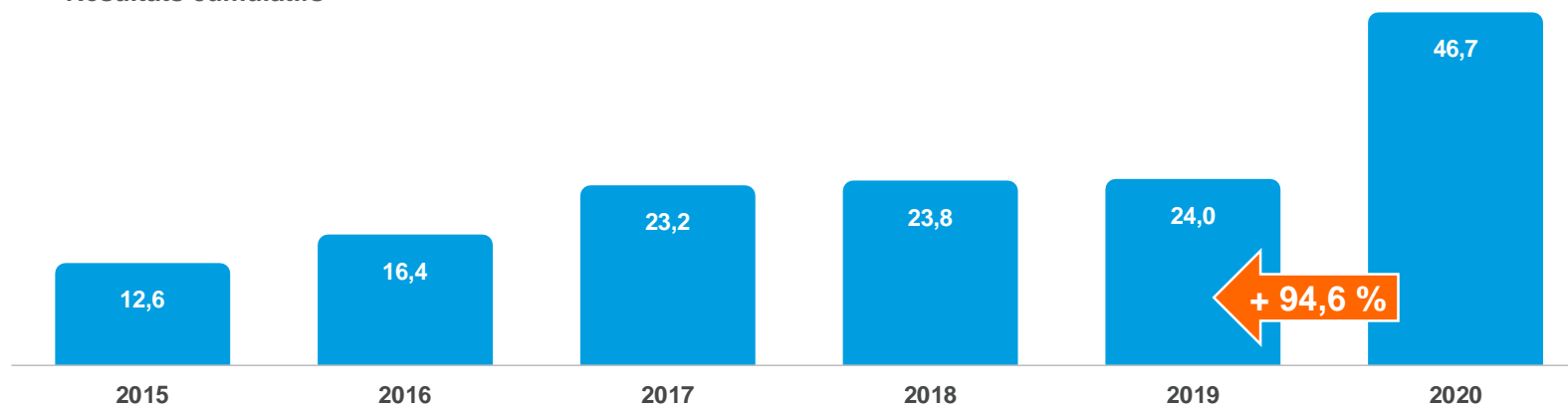
Métro - Plaintes par million d'entrants

En nombre

Résultats au 31 octobre



Résultats cumulatifs

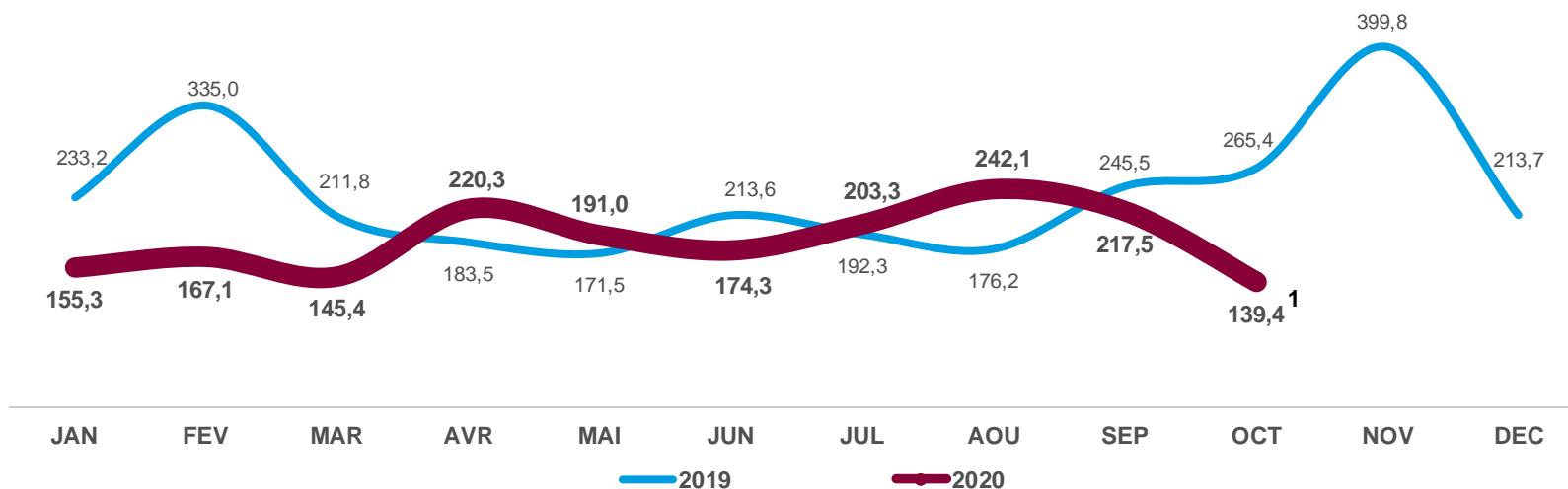


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre.

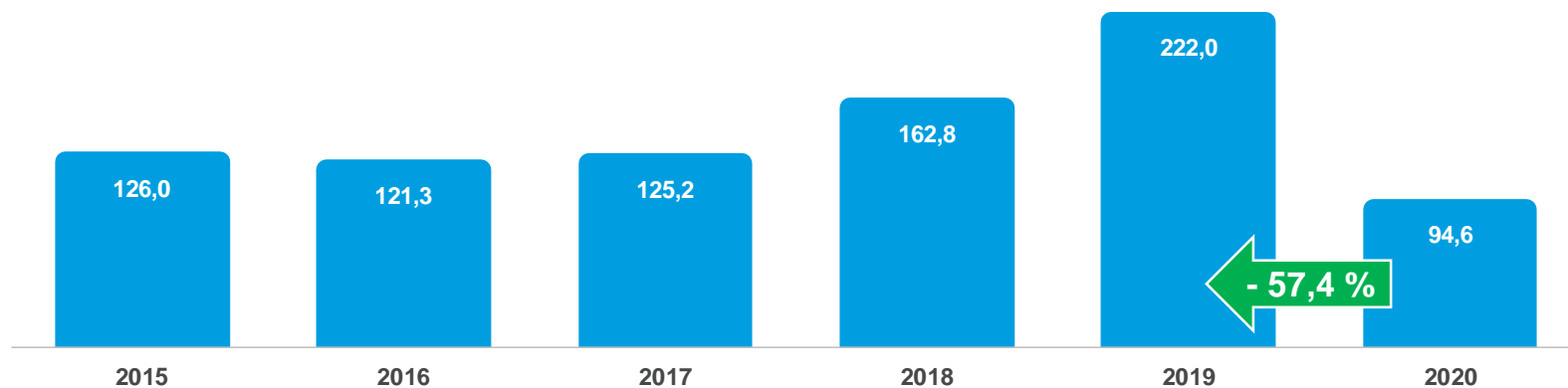
Bus - Plaintes par million de déplacements

En nombre

Résultats au 31 octobre



Résultats cumulatifs

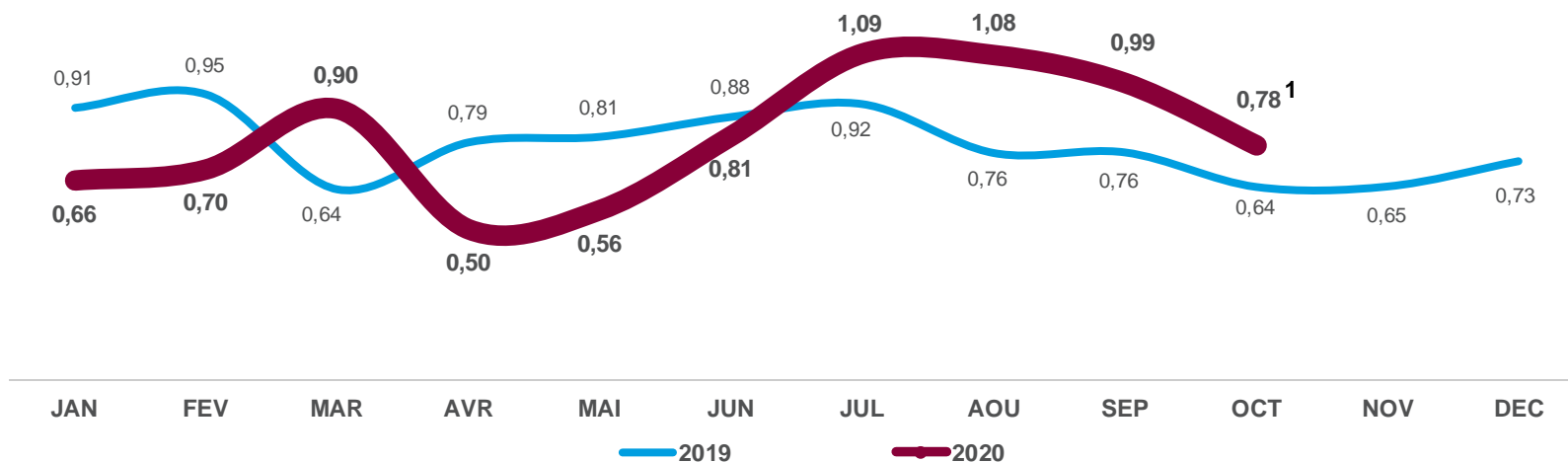


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre.

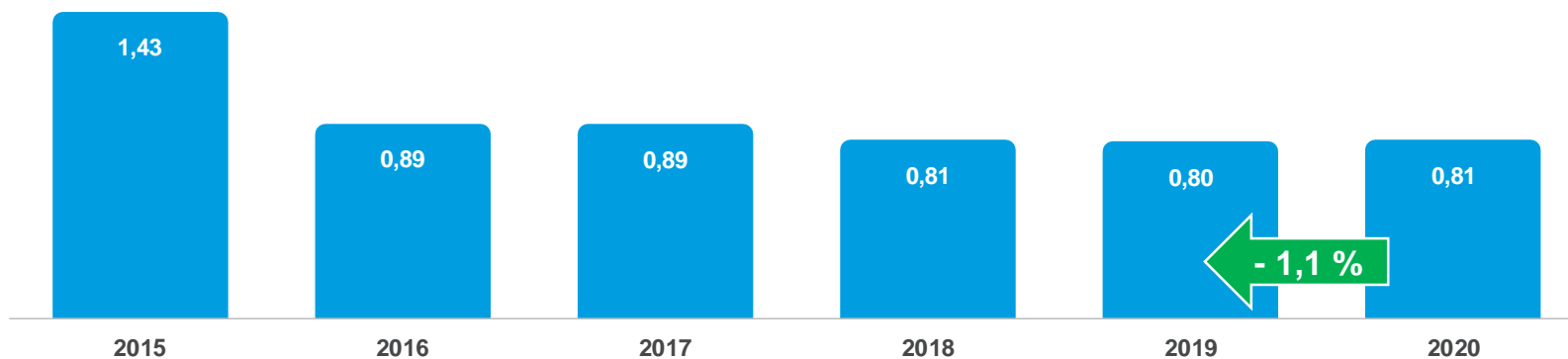
TA - Plaintes par millier de déplacements

En nombre

Résultats au 31 octobre



Résultats cumulatifs

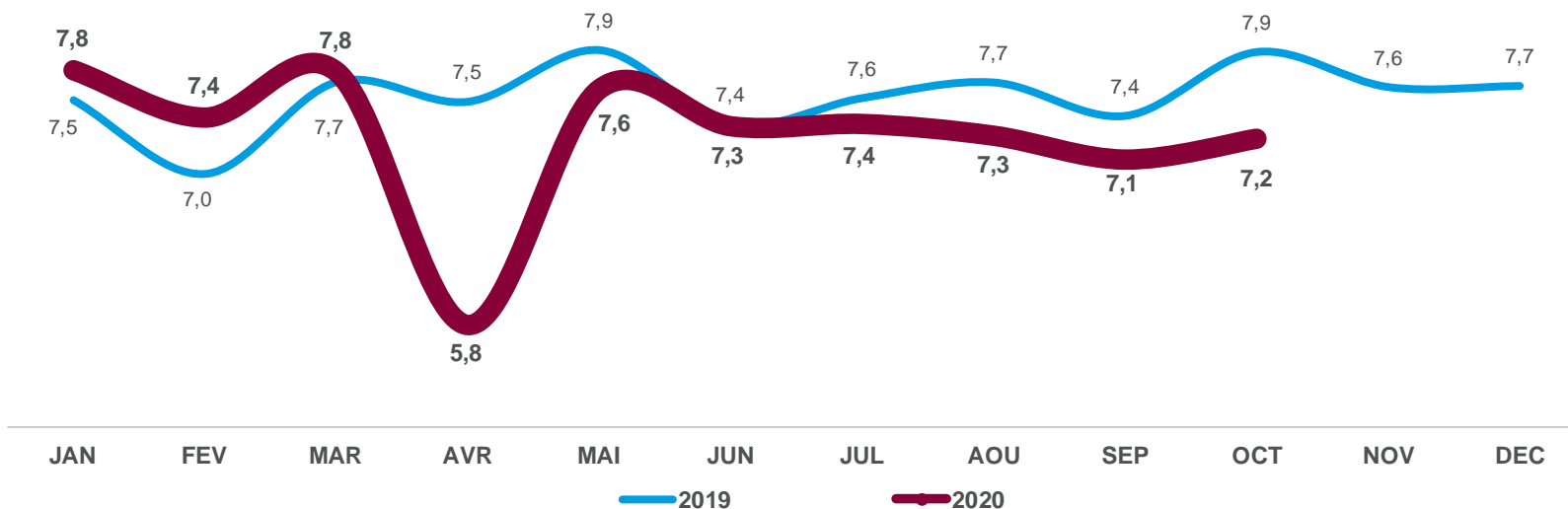


Note 1 : En raison de l'attaque informatique, les clients n'ont pu soumettre de plainte via le site web du 19 au 30 octobre.

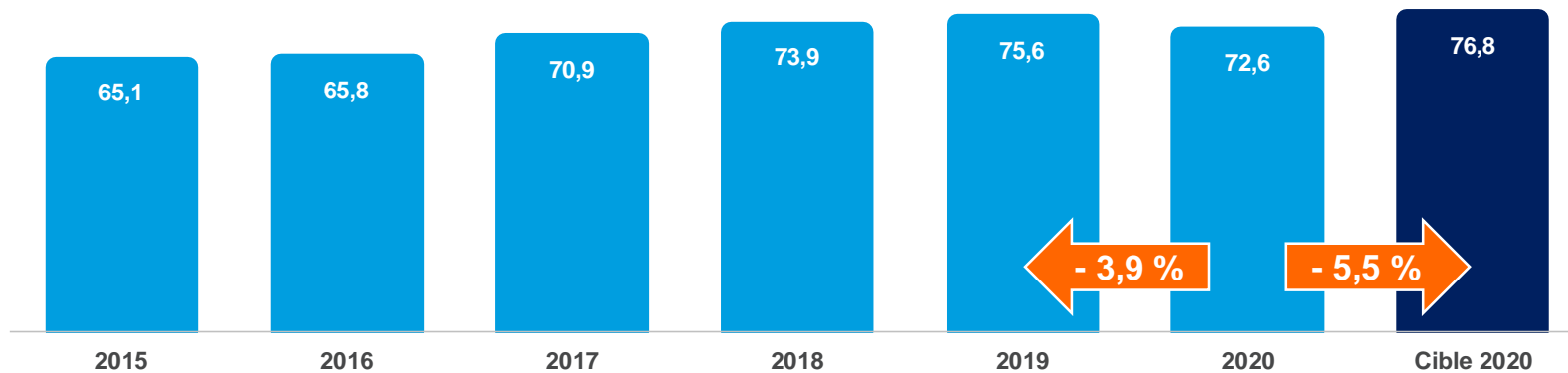
Méto - Offre de service

En millions de km

Résultats au 31 octobre



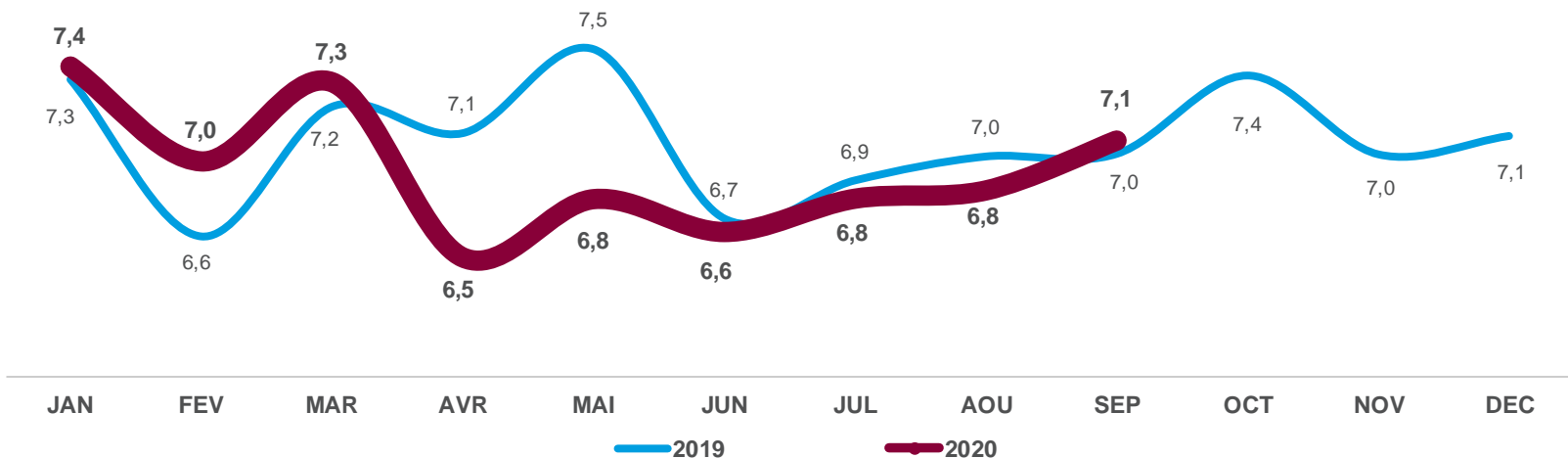
Résultats cumulatifs



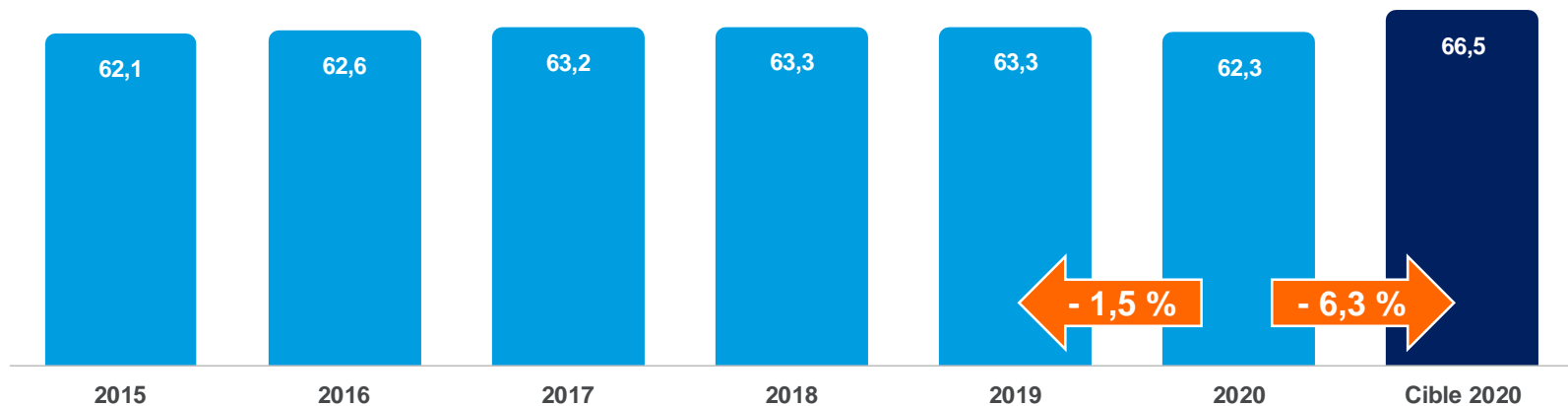
Bus - Offre de service

En millions de km

Résultats au 30 septembre
en raison de l'attaque informatique, les données du
mois d'octobre ne sont pas encore disponibles



Résultats cumulatifs

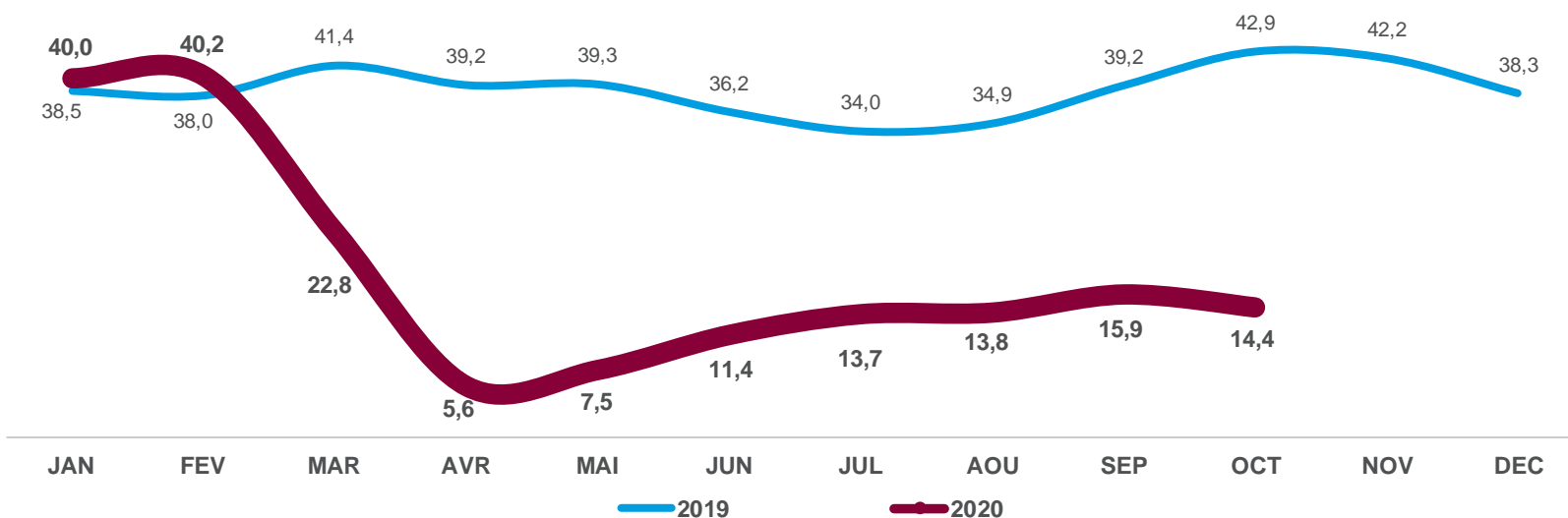


Achalandage STM

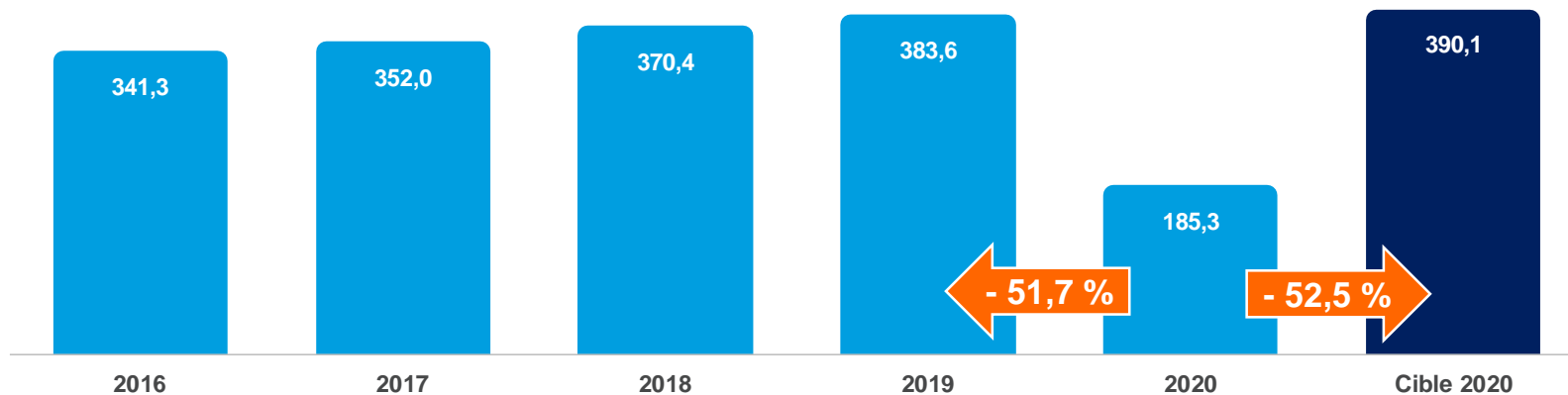
En millions de déplacements – compilés à partir des revenus clients

Résultats au 31 octobre

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

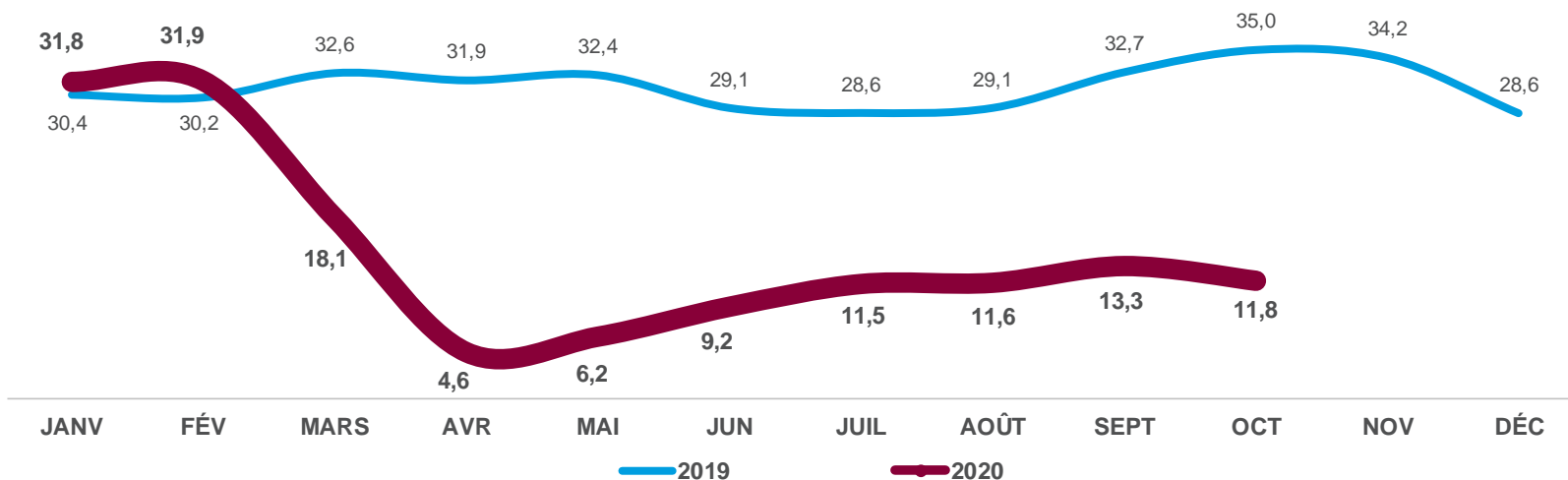


Achalandage OPUS STM

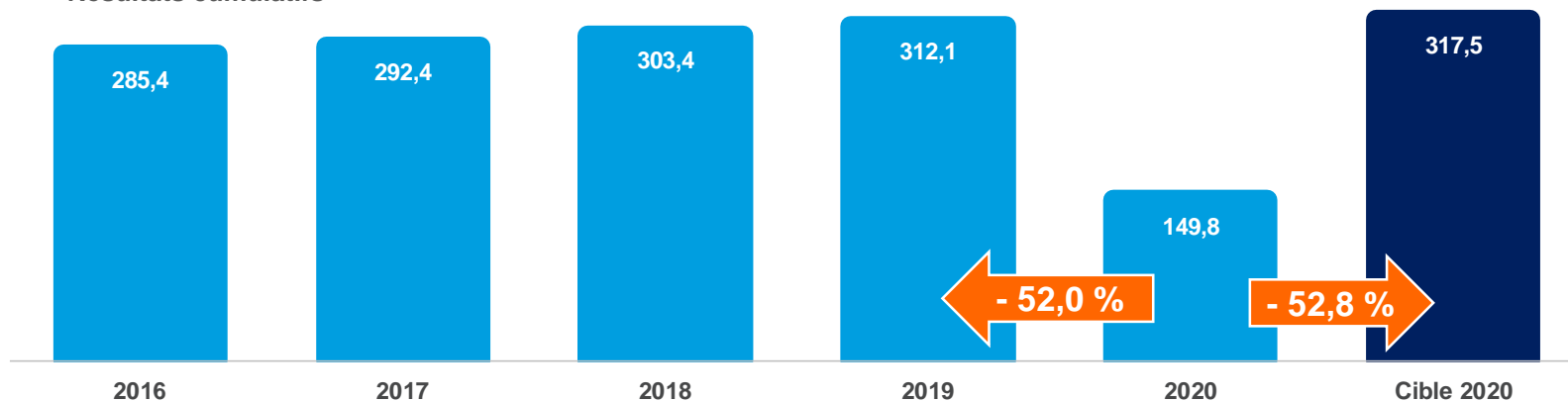
En millions de déplacements – compilés à partir des validations OPUS

Résultats au 31 octobre

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.



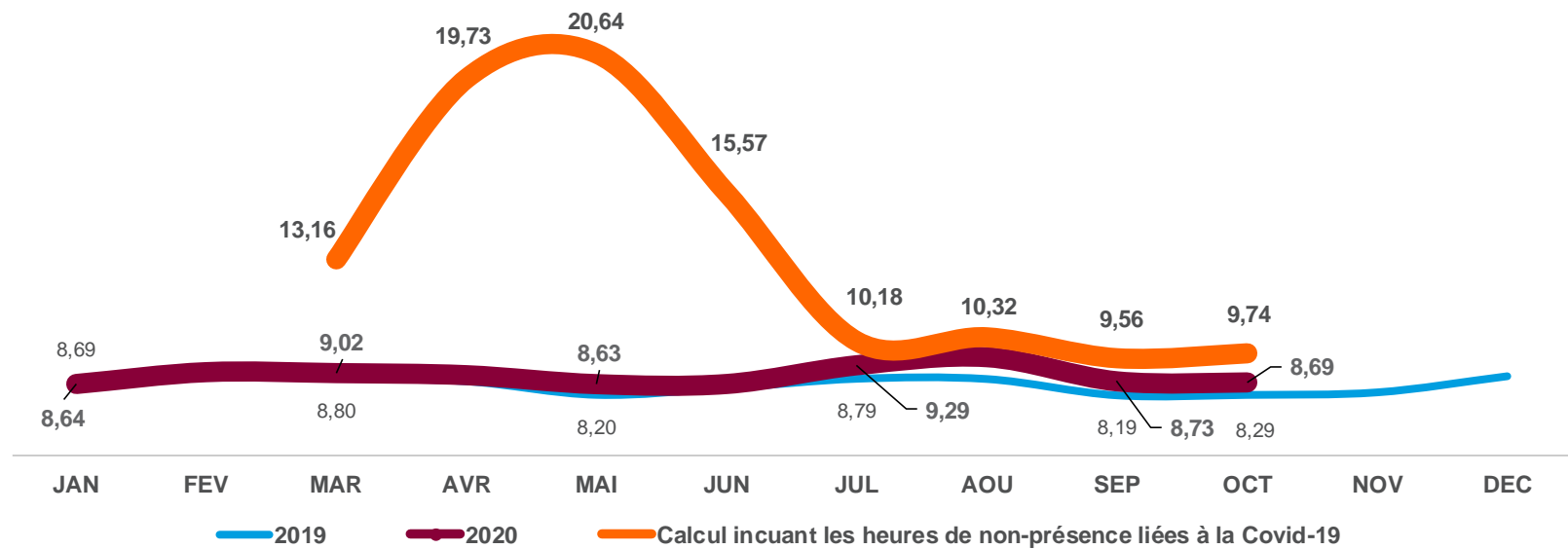
Résultats cumulatifs



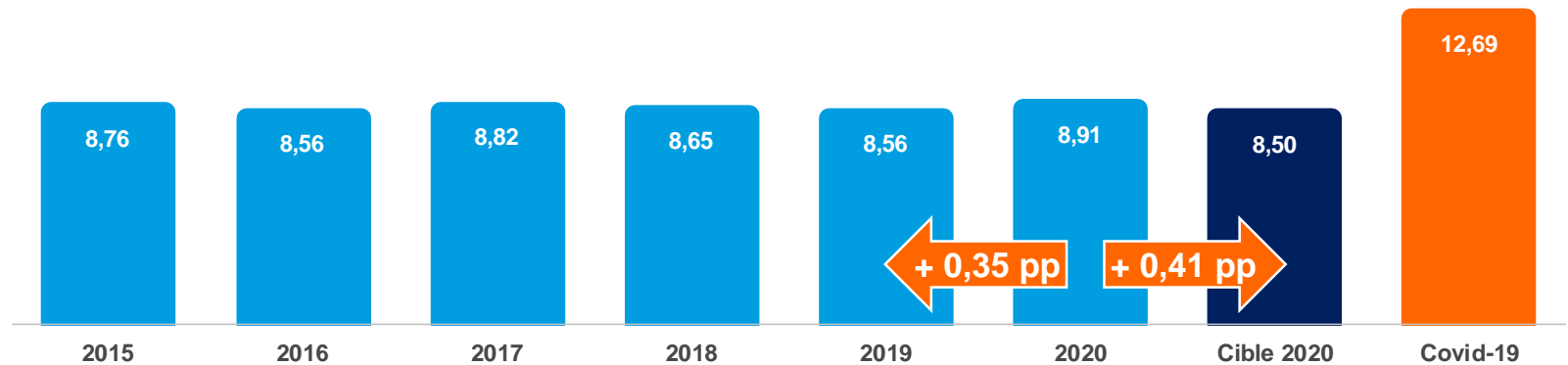
Taux d'absentéisme STM

En %

Résultats au 31 octobre



Résultats cumulatifs

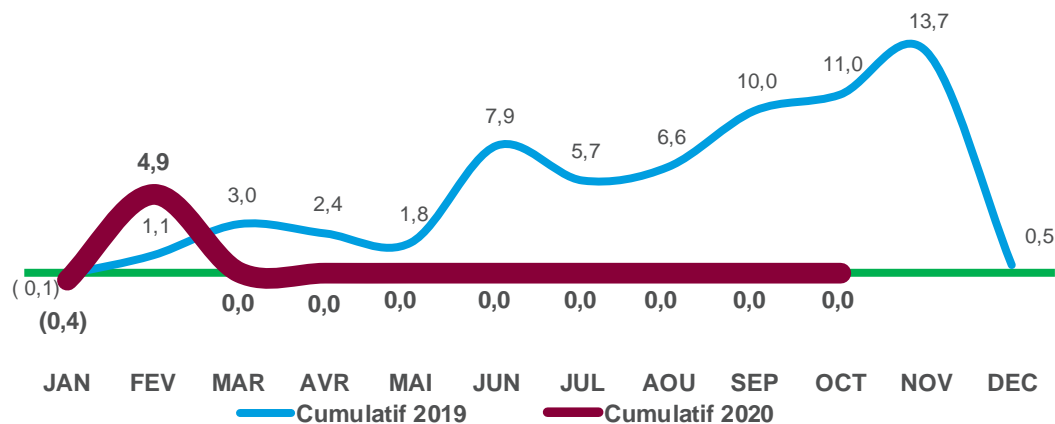


Suivi financier

En millions de \$

Résultats au 31 octobre

Cumulatif	Budget	Réel	Écart
Revenus	1 268,4	1 195,9	(69,5)
Dépenses	1 268,4	1 195,9	69,5
Excédent	-	-	-



	PI	Réel	% Réel
Dépenses d'investissement	1 182,0	941,6	79,7 % ¹

Note 1 : Suite à l'attaque informatique, la démarcation des dépenses n'a pas été effectuée comme à l'habitude. L'indicateur est donc sous-évalué.