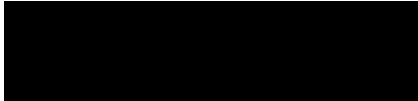


Le 10 avril 2024

PAR COURRIEL



Objet : Votre demande d'accès à des documents datée du 17 janvier 2024 mais reçue le 7 février 2024
Réponse suite à l'avis au tiers



Nous désirons par la présente faire suite à la demande d'accès à des documents que nous avons reçue de votre part le 7 février 2024 bien que votre correspondance était datée du 17 janvier 2024, pour laquelle nous avons eu l'obligation de consulter le Groupe des partenaires pour la mobilité des Montréalais (GPMM) pour rendre une décision sur les documents demandés.


Votre demande d'accès à des documents est libellée comme suit :

- « 1. -Tous les rapports sur chaque interruption de service du REM depuis sa mise en service
2. -Tout document permettant d'expliquer les raisons derrière chaque arrêt de service du REM depuis sa mise en service
3. -Le nombre d'arrêts de service depuis la mise en service du REM, dans un tableau ventilé par cause (ex : panne, météo, incident avec la clientèle)
4. -Tous les indicateurs de performance du REM avec les plus récentes données depuis la mise en service (ex : temps d'interruption par 1000 km) »

Nous avons numéroté les 4 volets de votre demande pour en faciliter le traitement. Nous vous avons fourni notre réponse au premier volet le 8 mars 2024.

Pour ce qui est des volets 2, 3 et 4 de votre demande, GPMM a eu l'occasion de présenter ses observations dans le délai imparti par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (« *Loi sur l'accès* »). CDPQ Infra est donc en mesure de communiquer les documents suivants :

- Rapport mensuel, Segment 2 – Opération daté du 31 août 2023 préparé par GPMM ;
- Rapport mensuel, Segment 2 – Opération, septembre 2023 préparé par GPMM ;
- Projet REM – Réseau Express Métropolitain – Exploitation et maintenance – Rapport mensuel de performance et qualité de service, janvier 2024 ;

- 
- Projet REM - Réseau Express Métropolitain – Exploitation et maintenance – Rapport mensuel de performance et qualité de service, décembre 2023 ;
 - Projet REM – Réseau Express Métropolitain – Exploitation et maintenance – Rapport mensuel de performance et qualité de service, novembre 2023 ;
 - Projet REM – Réseau Express Métropolitain – Exploitation et maintenance – Rapport mensuel de performance et qualité de service, octobre 2023.

Ces documents ont été caviardés afin de retirer l'information confidentielle à caractère commercial, technique ou financier, conformément aux articles 23 et 24 de la *Loi sur l'accès*. Il s'agit de renseignements commerciaux ou techniques qui ont été fournis à CDPQ Infra par GPMM et qui sont de nature confidentielle. De plus, GPMM traite ces renseignements confidentiellement. Par ailleurs, la divulgation de ces informations pourrait procurer un avantage appréciable aux concurrents de GPMM et pourrait nuire de façon substantielle à la compétitivité de l'entreprise ainsi qu'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat. En l'espèce, CDPQ Infra n'a pas obtenu le consentement de GPMM à communiquer ces renseignements confidentiels. Ainsi, toutes les informations visées par l'article 23 ou susceptibles de produire les conséquences décrites à l'article 24 de la *Loi sur l'accès* ont été retirées des documents communiqués et joints aux présentes.

De plus, les renseignements personnels devant demeurer confidentiels en application de l'article 53 de la *Loi sur l'accès* ont aussi été retranchés dans les documents communiqués et joints aux présentes.

Certains des renseignements caviardés dans les documents communiqués appartiennent à CDPQ Infra et leur divulgation pourrait causer l'un ou l'autre des préjudices énoncés aux articles 21 et 22 de la *Loi sur l'accès*.

Quant aux autres documents susceptibles de répondre à votre demande, CDPQ Infra ne peut en confirmer l'existence ou en donner communication, car leur divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité d'un ou plusieurs dispositifs de sécurité destinés à la protection d'un bien ou des personnes, conformément au deuxième alinéa de l'article 29 de la *Loi sur l'accès*.

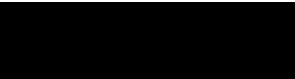
Enfin, nous joignons à la présente une copie des articles 21, 22, 23, 24, 29 et 53 de la *Loi sur l'accès*, et nous vous avisons que vous pouvez vous adresser à la Commission d'accès à l'information si vous êtes en désaccord avec le traitement de la présente demande. L'article 135 de la *Loi sur l'accès* se lit comme suit :

« **135.** Une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission de réviser cette décision.

Une personne qui a fait une demande en vertu de la présente loi peut demander à la Commission de réviser toute décision du responsable sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur l'application de l'article 9 ou sur les frais exigibles.

Ces demandes doivent être faites dans les trente jours qui suivent la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé par la présente loi au responsable pour répondre à une demande. La Commission peut toutefois, pour un motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter ce délai. »

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos meilleures salutations,



Claude Mikhail
Responsable de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements personnels

p.j.

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

21. Un organisme public peut refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de révéler un emprunt, un projet d'emprunt, une transaction ou un projet de transaction relatifs à des biens, des services ou des travaux, un projet de tarification, un projet d'imposition d'une taxe ou d'une redevance ou de modification d'une taxe ou d'une redevance, lorsque, vraisemblablement, une telle divulgation:

1° procurerait un avantage indu à une personne ou lui causerait un préjudice sérieux; ou

2° porterait sérieusement atteinte aux intérêts économiques de l'organisme public ou de la collectivité à l'égard de laquelle il est compétent.

22. Un organisme public peut refuser de communiquer un secret industriel qui lui appartient.

Il peut également refuser de communiquer un autre renseignement industriel ou un renseignement financier, commercial, scientifique ou technique lui appartenant et dont la divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à l'organisme ou de procurer un avantage appréciable à une autre personne.

Un organisme public constitué à des fins industrielles, commerciales ou de gestion financière peut aussi refuser de communiquer un tel renseignement lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement de nuire de façon substantielle à sa compétitivité ou de révéler un projet d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds ou une stratégie d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds.

23. Un organisme public ne peut communiquer le secret industriel d'un tiers ou un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical de nature confidentielle fourni par un tiers et habituellement traité par un tiers de façon confidentielle, sans son consentement.

24. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement fourni par un tiers lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à ce tiers, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou de nuire de façon substantielle à la compétitivité de ce tiers, sans son consentement.

29. Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement portant sur une méthode ou une arme susceptible d'être utilisée pour commettre un crime ou une infraction à une loi.

Il doit aussi refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité d'un programme, d'un plan d'action ou d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'un bien ou d'une personne.

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants :

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation ;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle ; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

01-31
août 2023

RAPPORT MENSUEL

SEGMENT 2 | OPÉRATION

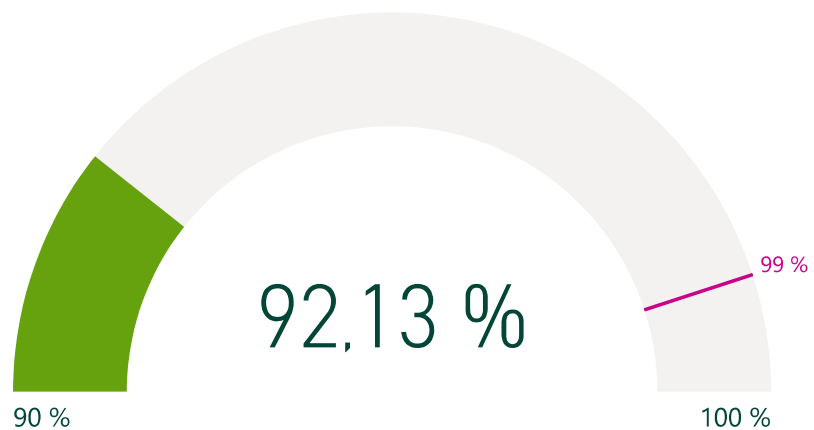


Groupe
PMM
Opération et
Maintenance

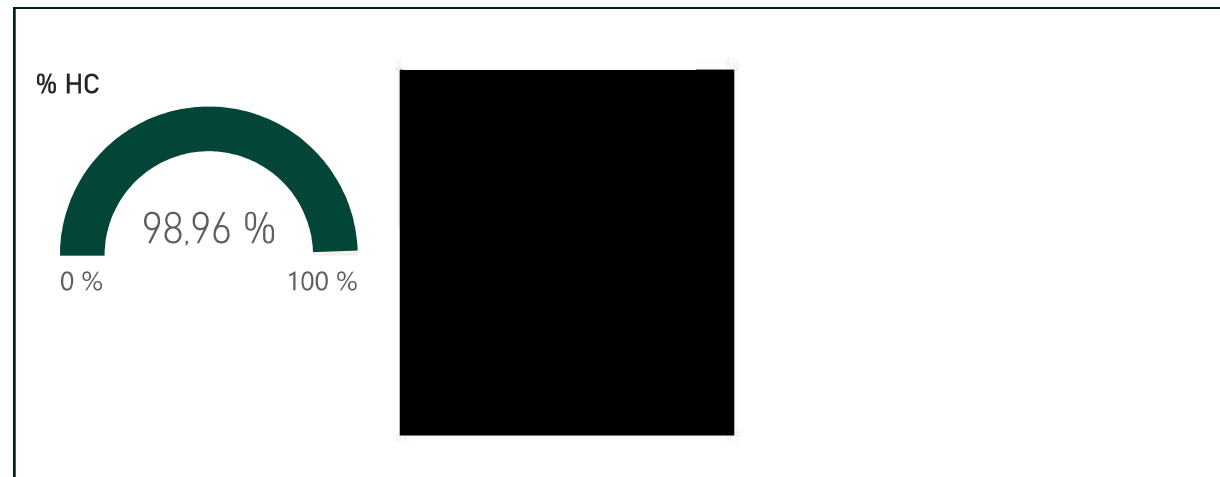


1.1 – Intervalles théoriques et réels

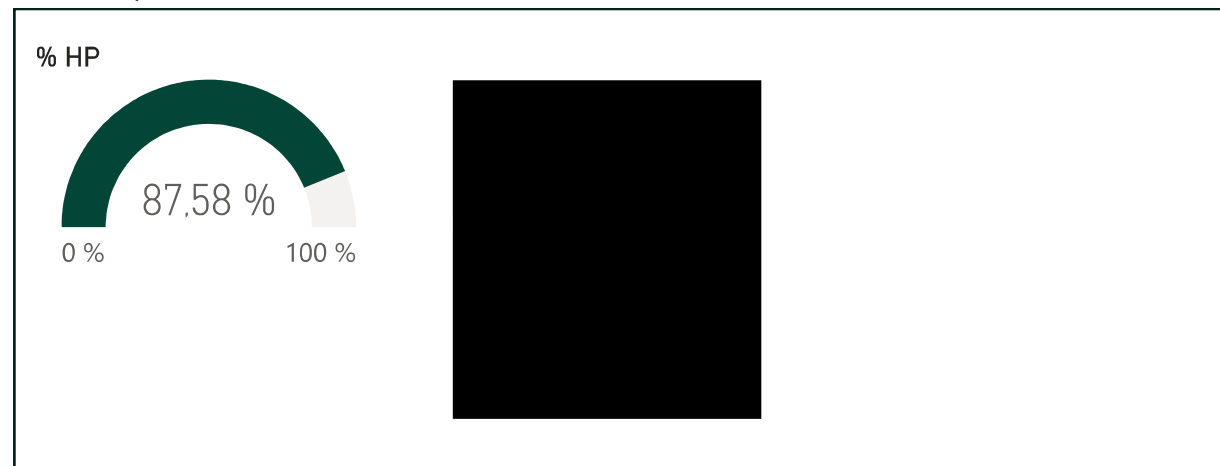
% disponibilité mensuelle véhicule



Heure creuse



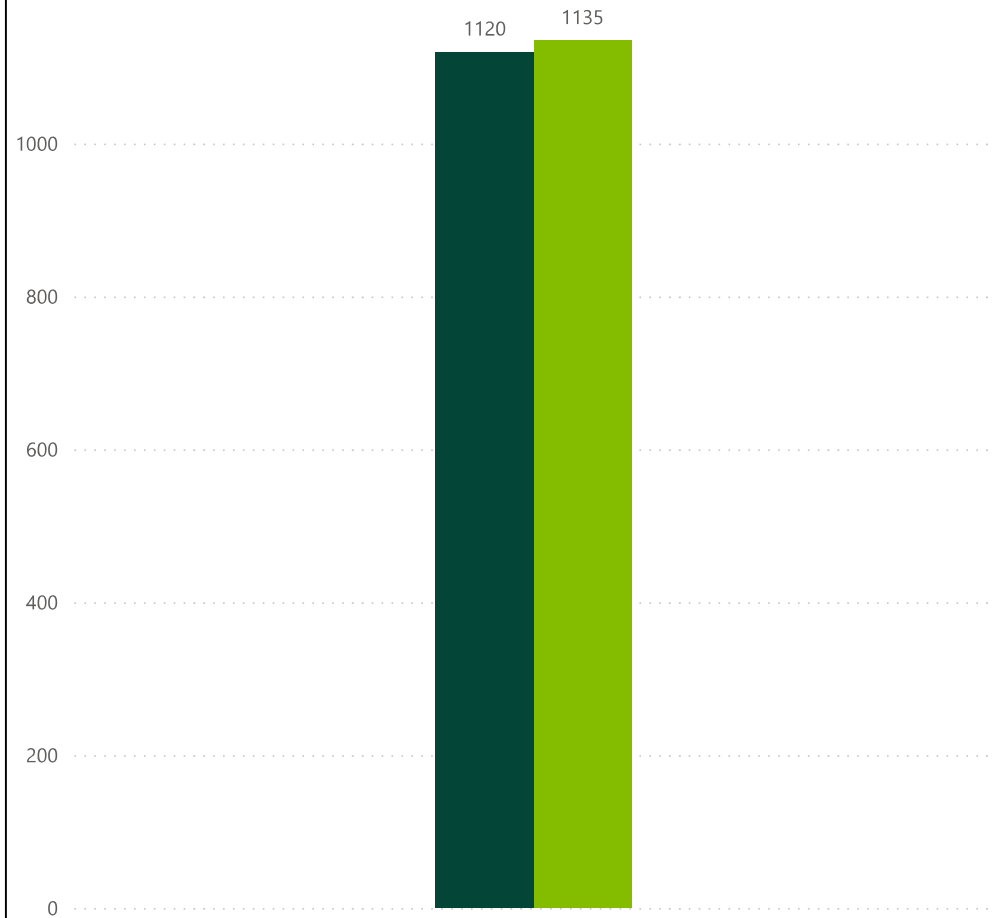
Heure de pointe



1.2 - Temps de parcours théoriques et réels

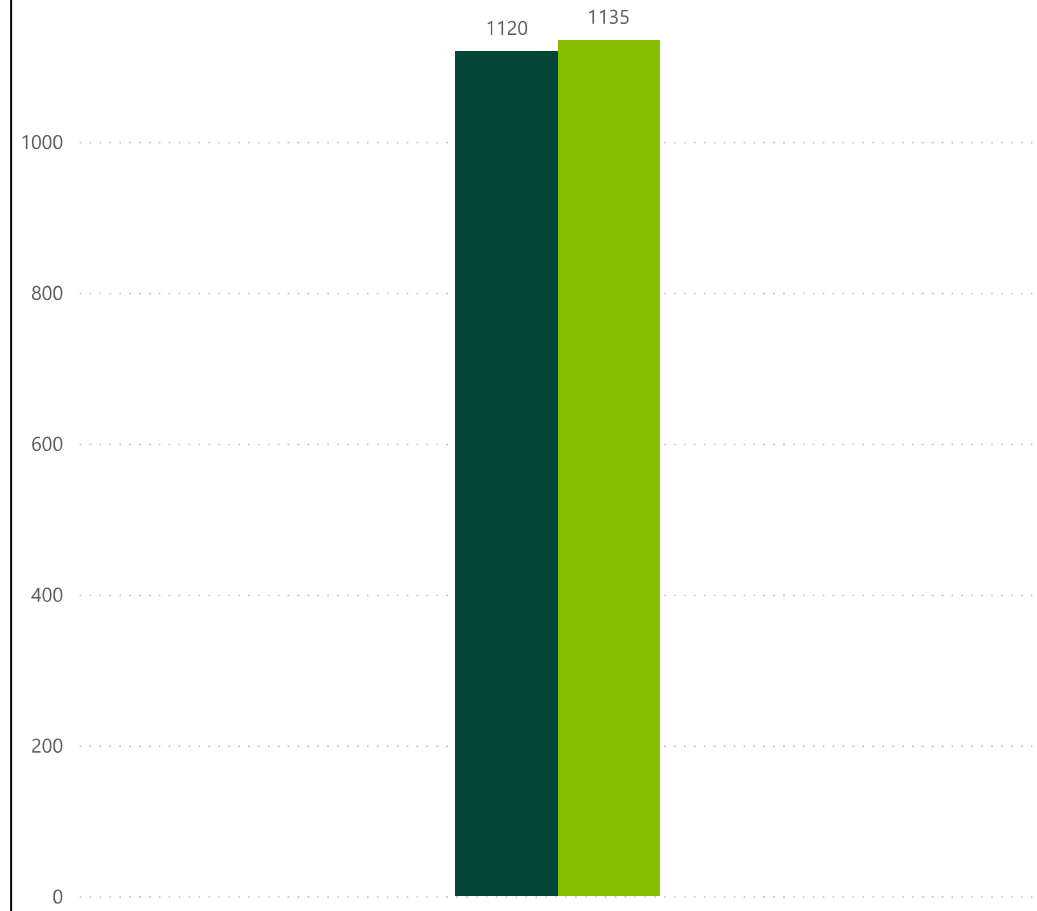
Direction RIV-GCT (en secondes)

● planifié ● réalisé



Direction GCT-RIV (en secondes)

● planifié ● réalisé



1.3 – Tours et production kilométrique



01-GPMM-REMLET-01635

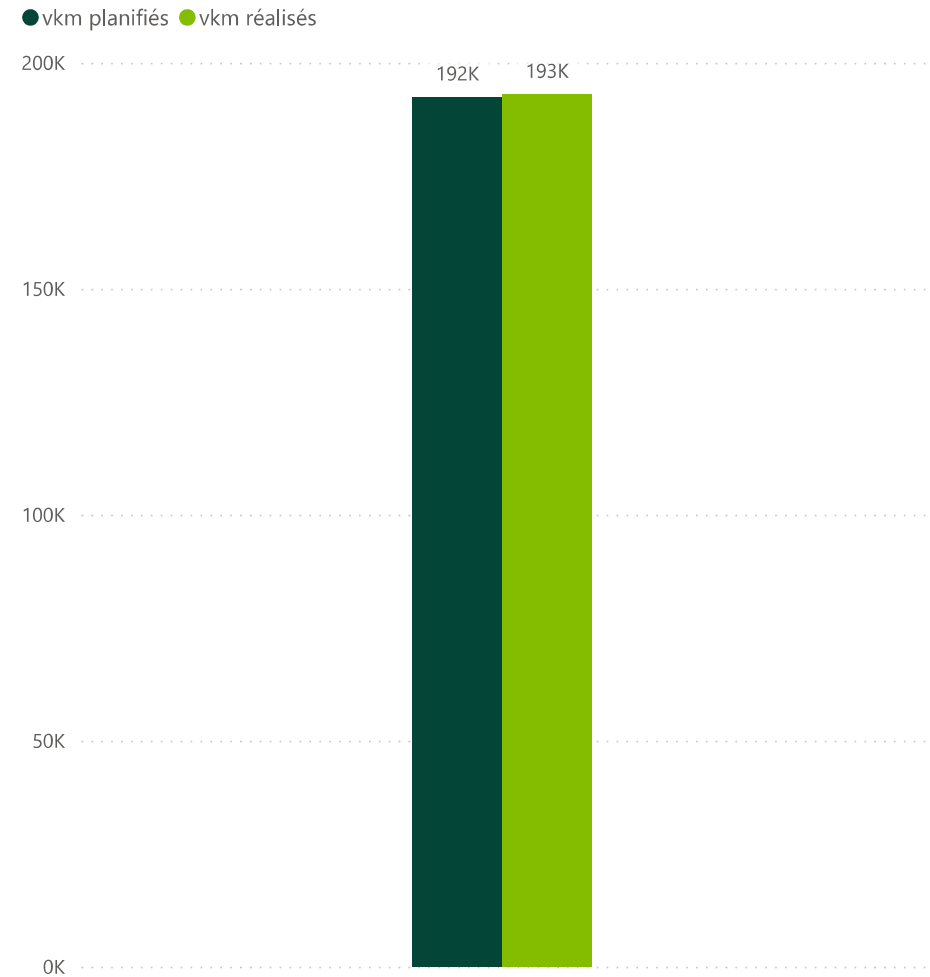
01-31
août 2023

192406,83

vkm prévus

192995,27

vkm réalisés



1.4 – Taux de charge dans les trains par tranche horaire

8,853,482.31 pkm (35,956 entrées et 35,845 sorties)



01-31 août 2023

rDate
 01/08/2023
 02/08/2023

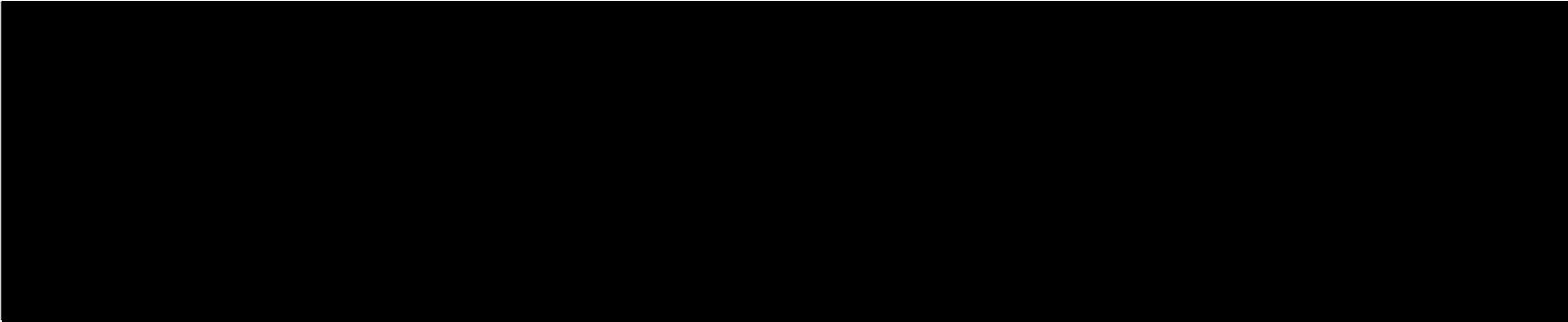
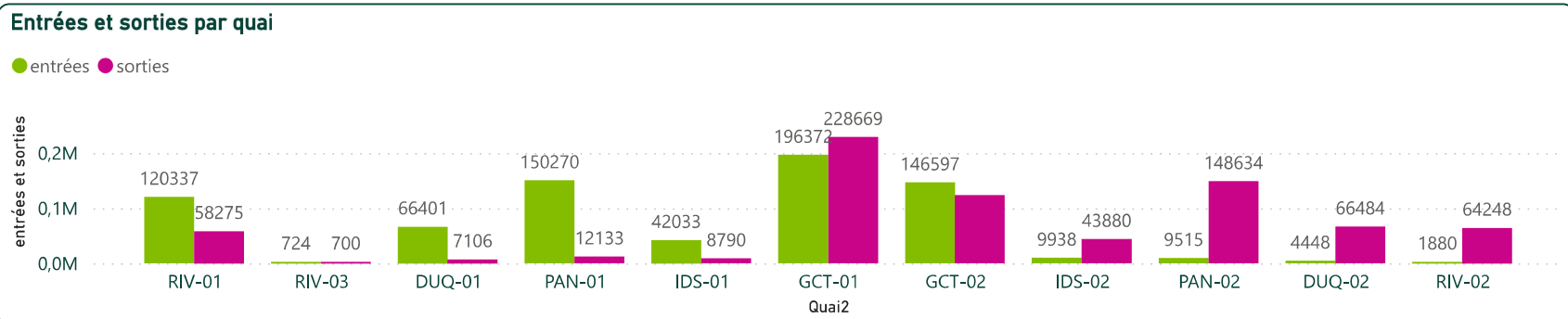
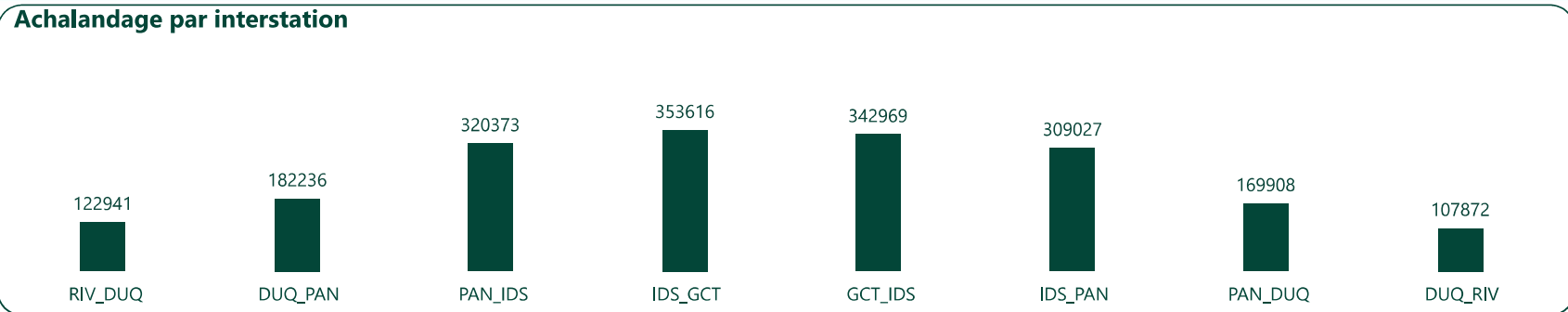
Hour
 Sélectionner tout
 3
 4

IDs train
 Sélectionner tout
 003000
 003012
 004000
 004041

TripID

Direction
 GCT-RIV
 RIV-GCT

Quai
 Sélectionner tout
 RIV-01
 RIV-03
 DUO-01

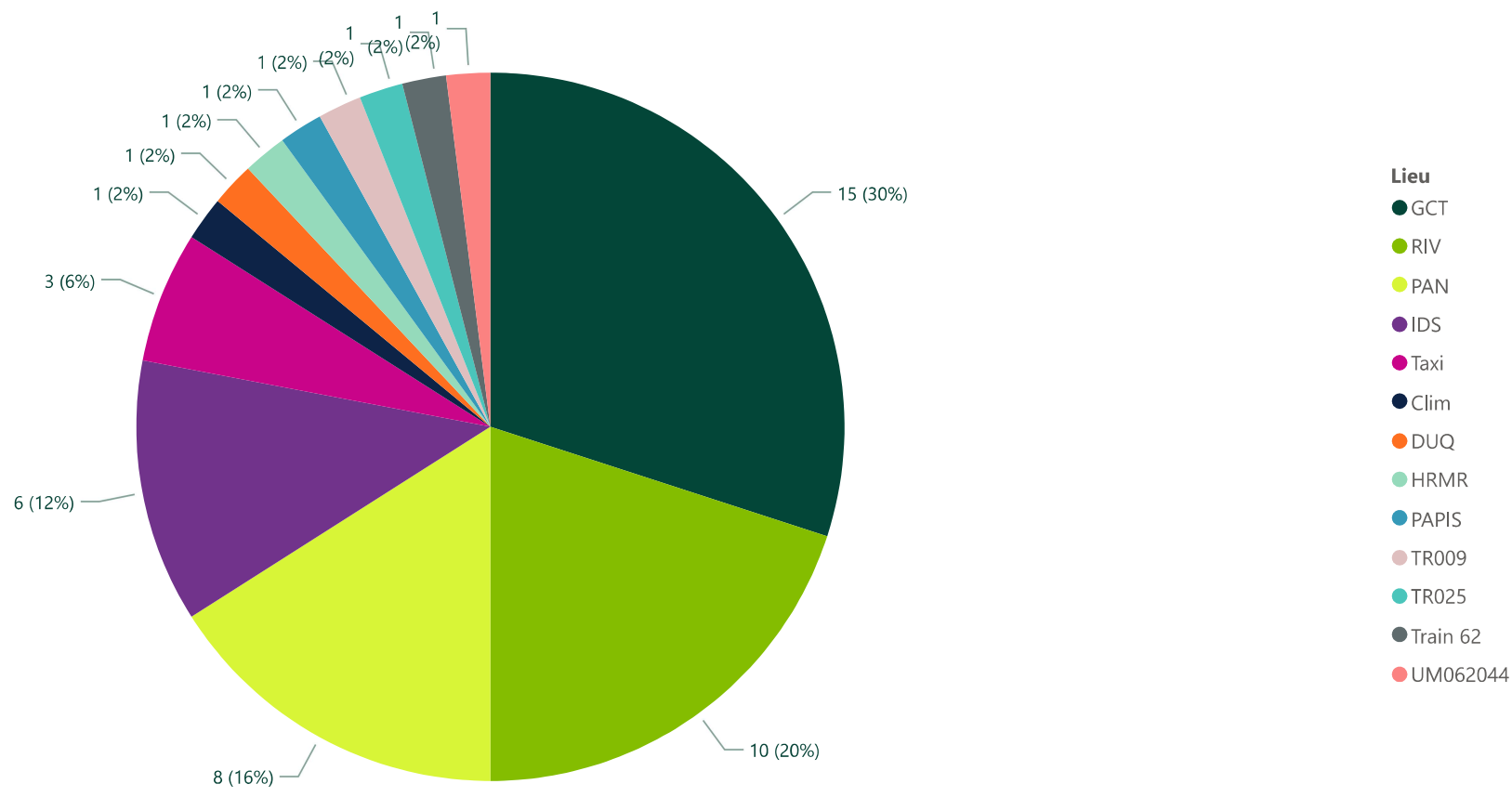


1.6 – Incidents et accidents de voyageurs



01-31 août 2023

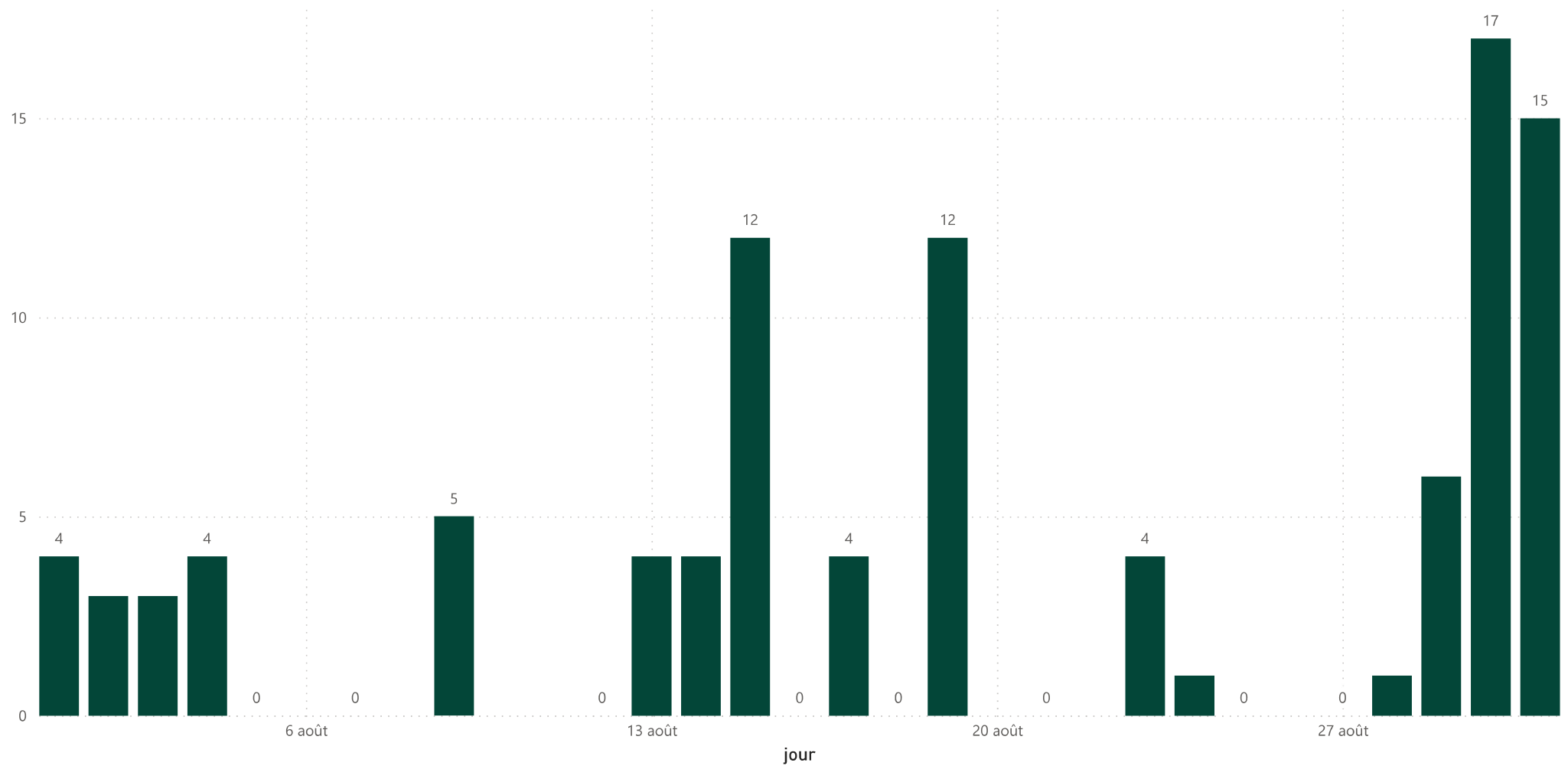
Nombre d'incidents par lieu



1.7 – Interruptions d'exploitation au-delà de 3 intervalles



01-31 août 2023



. La base de données n'est pas accessible

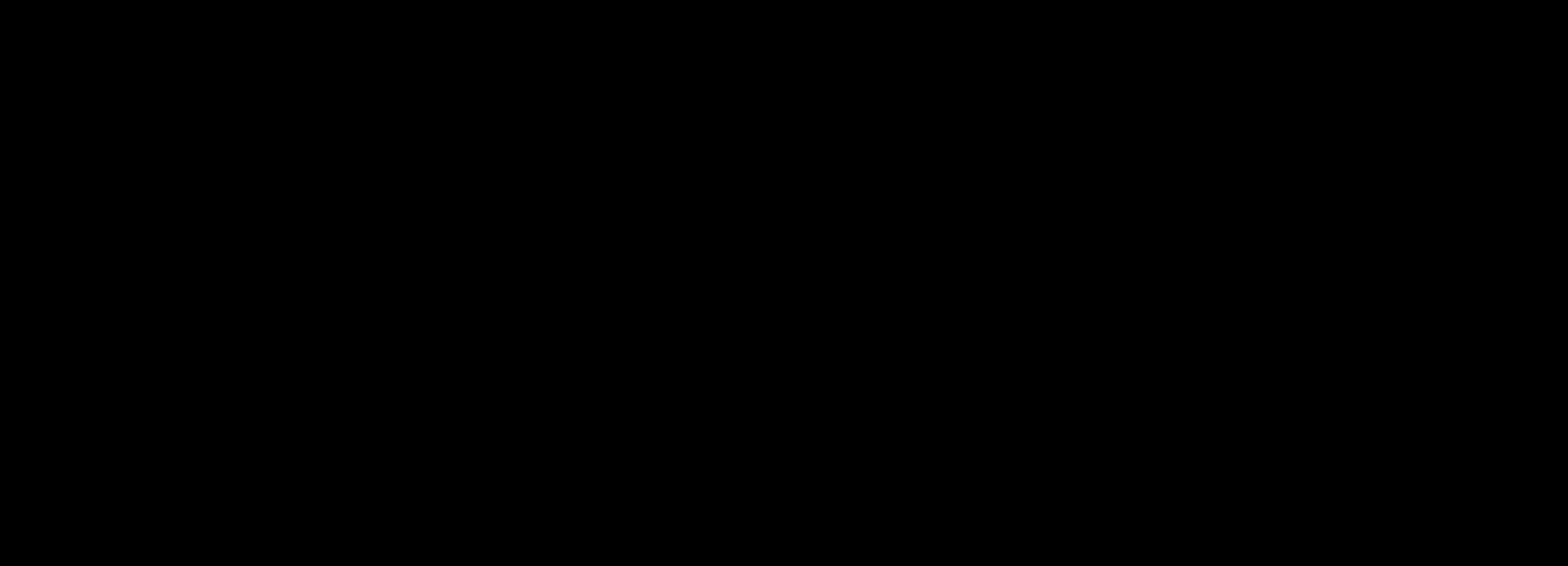
1.9 – Disponibilité quotidienne de la flotte de train



01-GPMM-REMLET-01635

01-31
août 2023

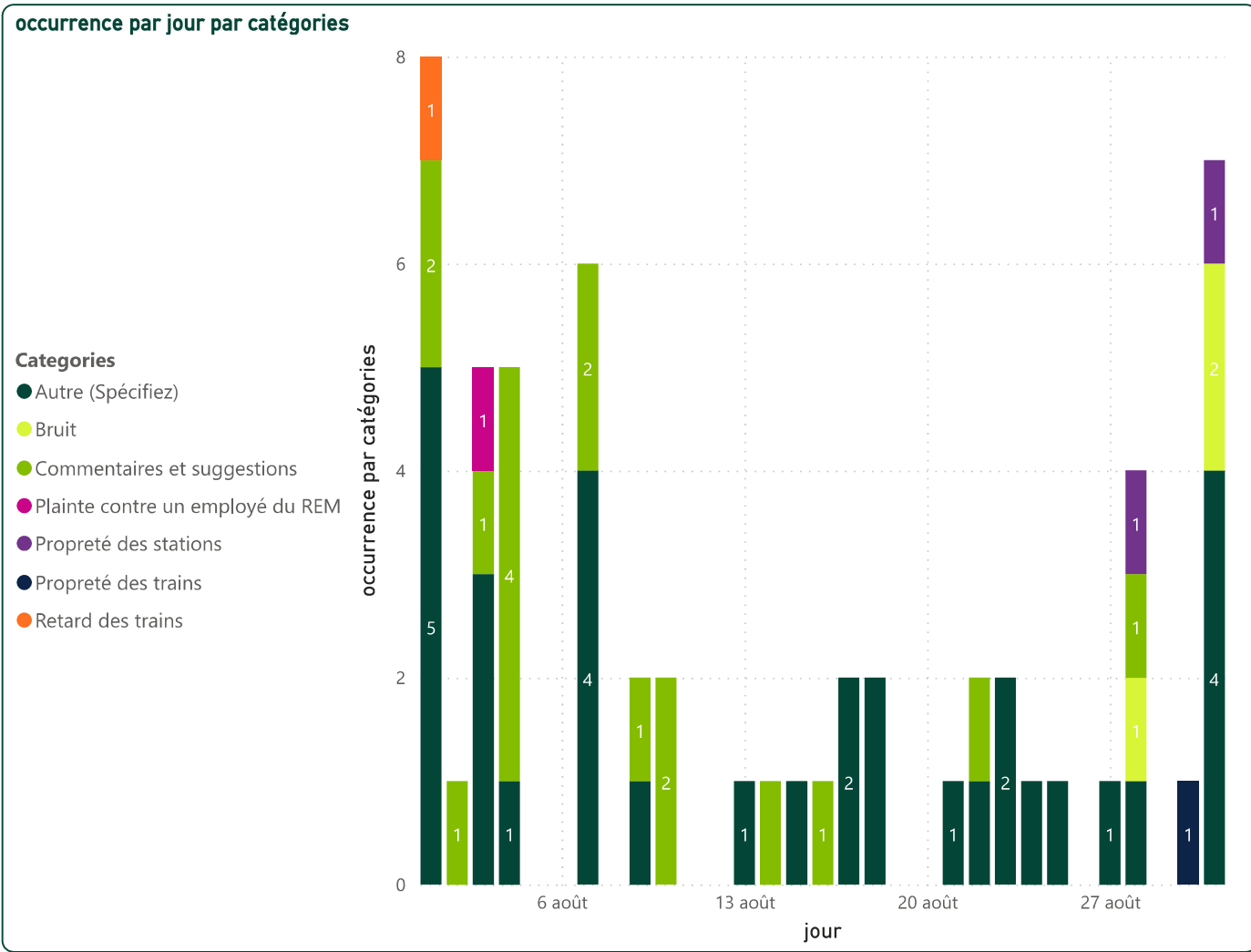
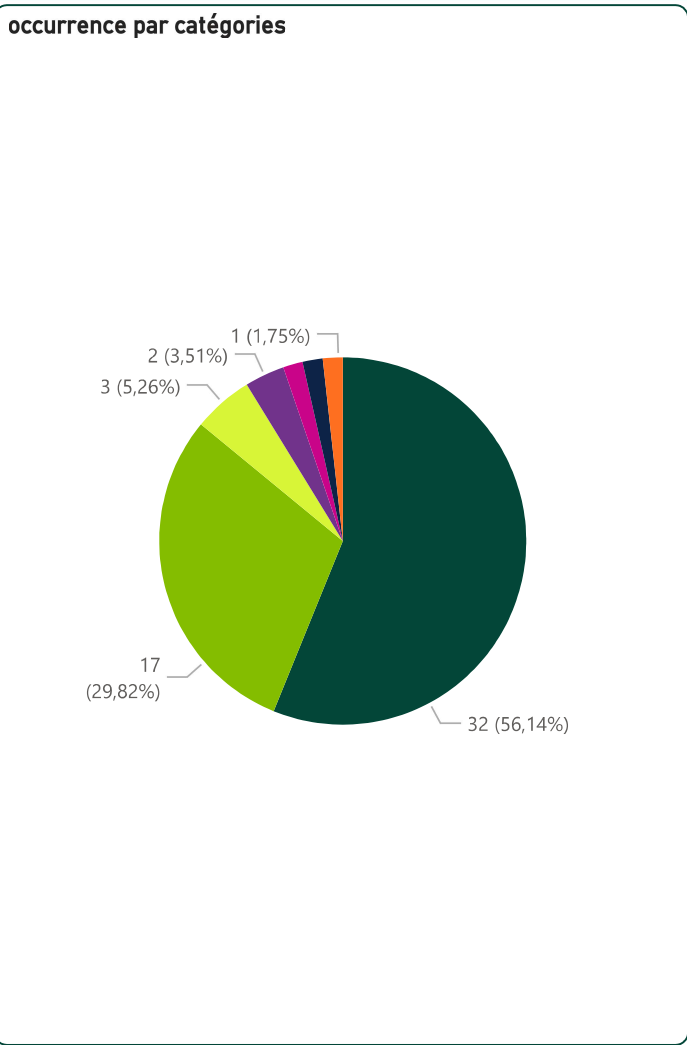
● flotte min ● flotte disponible



mardi 1 août ...
mercredi 2 août 2023
jeudi 3 août 2023
vendredi 4 août 2023
samedi 5 août 2023
dimanche 6 août 2023
lundi 7 août 2023
mardi 8 août 2023
mercredi 9 août 2023
jeudi 10 août 2023
vendredi 11 août 2023
samedi 12 août 2023
dimanche 13 août 2023
lundi 14 août 2023
mardi 15 août 2023
mercredi 16 août 2023
jeudi 17 août 2023
vendredi 18 août 2023
samedi 19 août 2023
dimanche 20 août 2023
lundi 21 août 2023
mardi 22 août 2023
mercredi 23 août 2023
jeudi 24 août 2023
vendredi 25 août 2023
samedi 26 août 2023
dimanche 27 août 2023
lundi 28 août 2023
mardi 29 août 2023
mercredi 30 août 2023
jeudi 31 août 2023

jour

1.11 – Plaintes et commentaires reçus et leur traitement





sept. 2023

RAPPORT MENSUEL

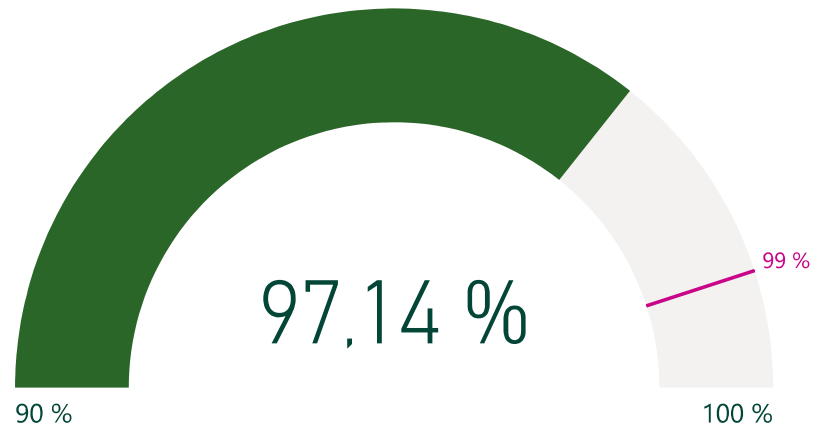
SEGMENT 2 | OPÉRATION



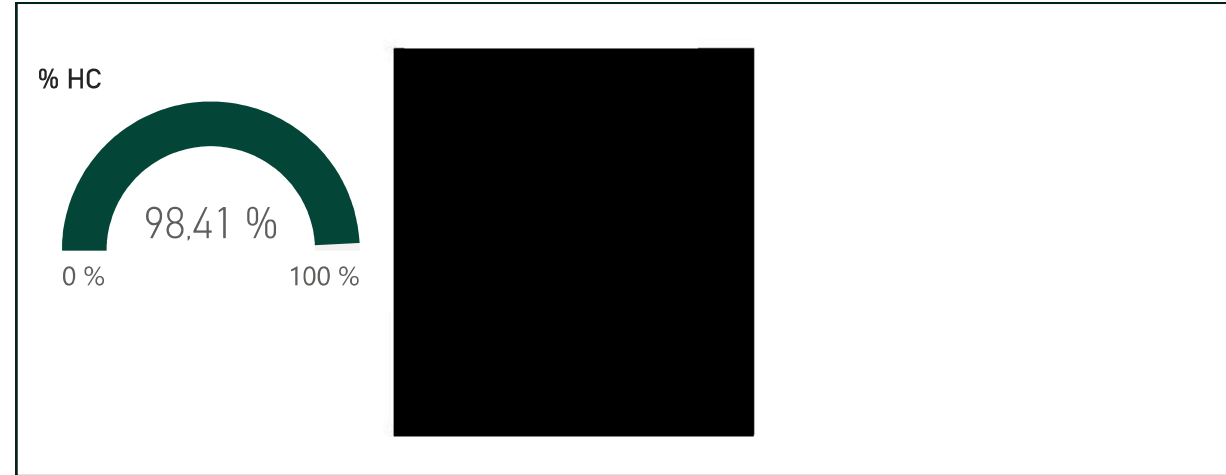
01-OPMM-REMALET41635

1.1 – Intervalles théoriques et réels

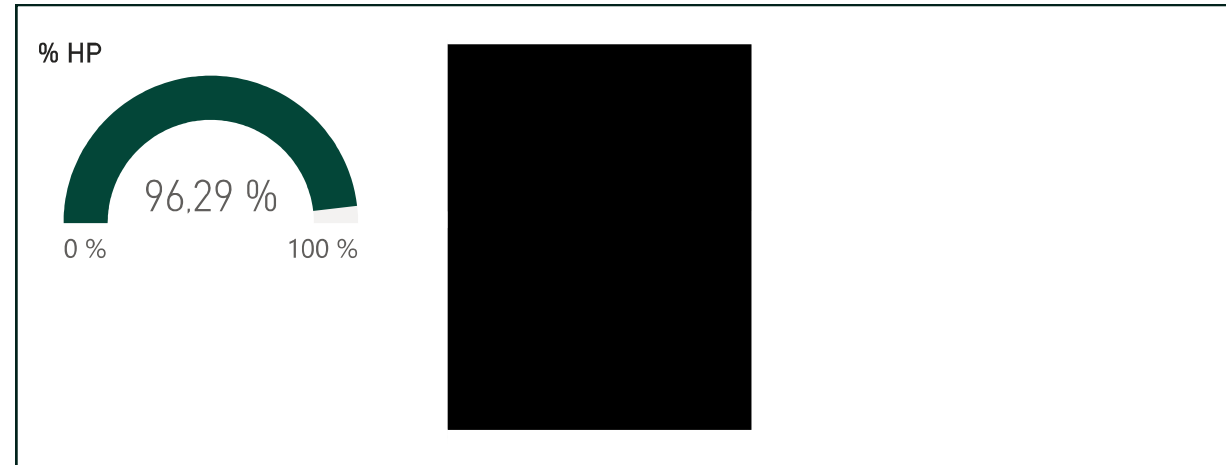
% disponibilité mensuelle véhicule



Heure creuse



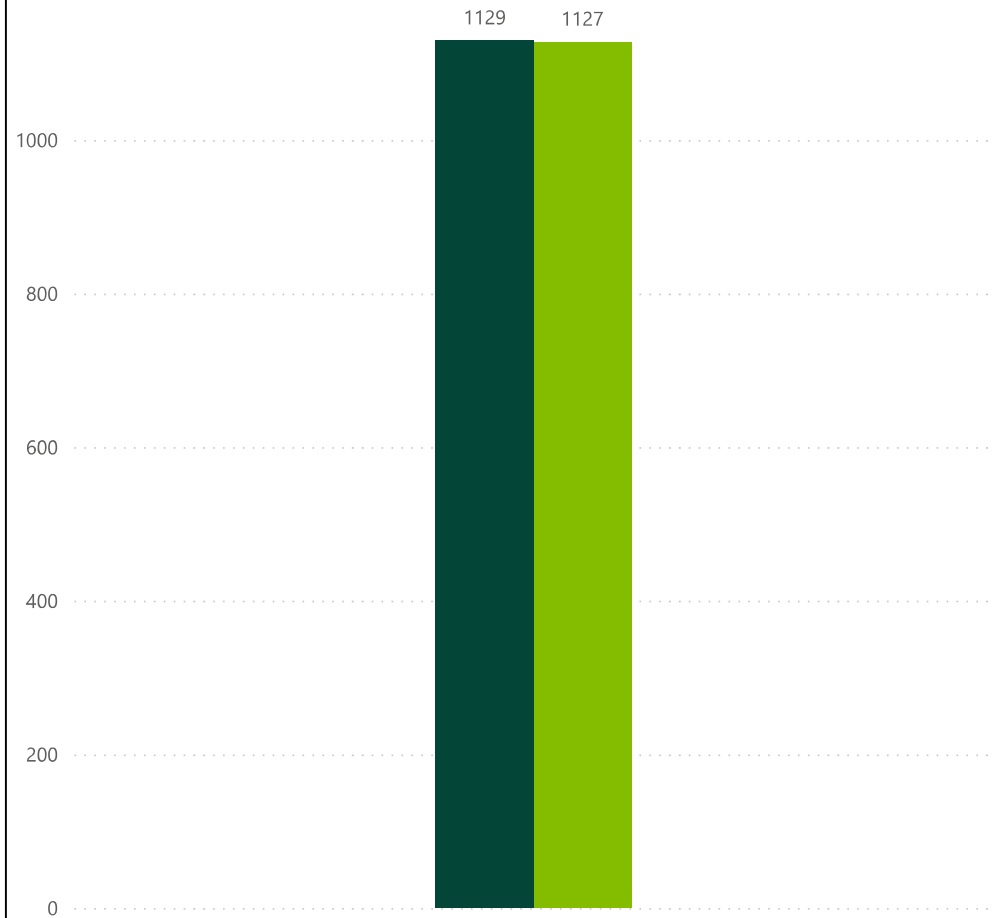
Heure de pointe



1.2 - Temps de parcours théoriques et réels

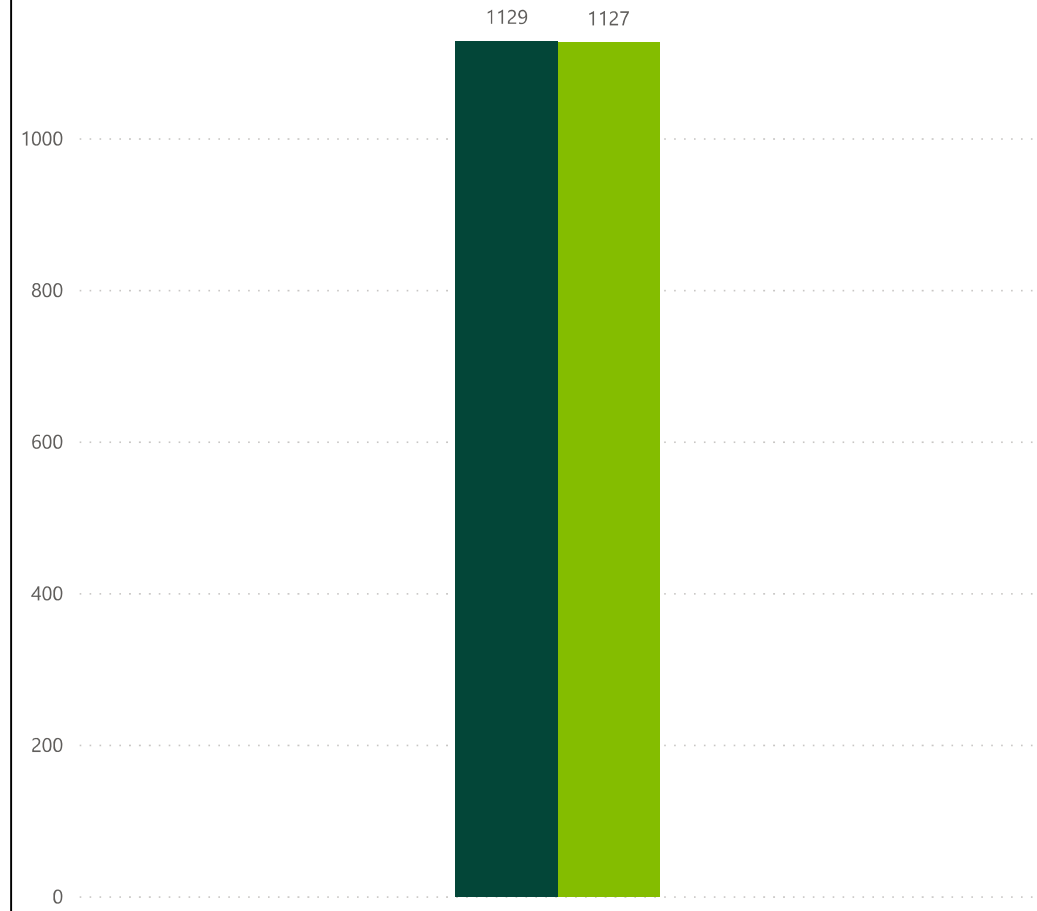
Direction RIV-GCT (en secondes)

● planifié ● réalisé



Direction GCT-RIV (en secondes)

● planifié ● réalisé

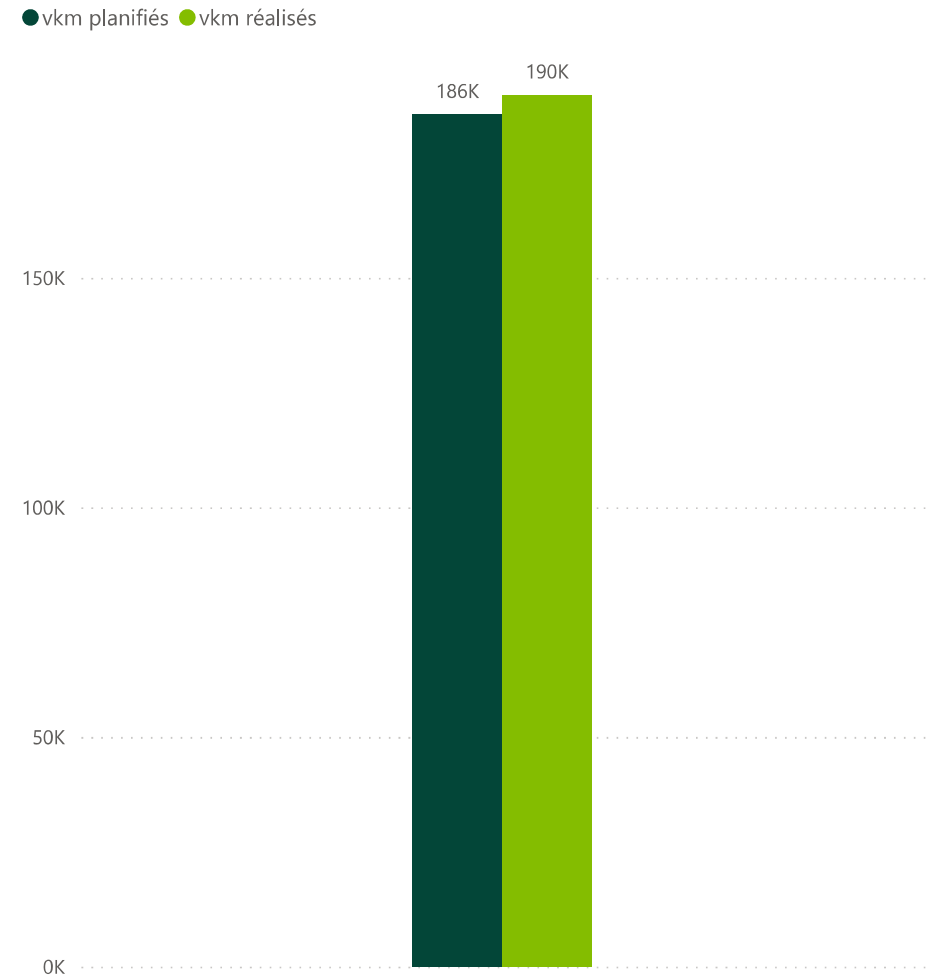


kilométrage effectué en UM

185578
vkm prévus

4 247
différence vkm excédant

189825
vkm réalisés



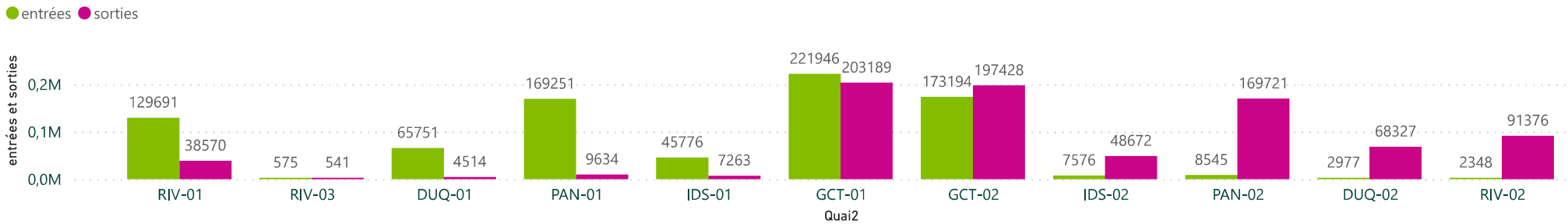
1.4 – Taux de charge dans les trains par tranche horaire

9,941,794.71 pkm (827,630 entrées et 839,235 sorties)

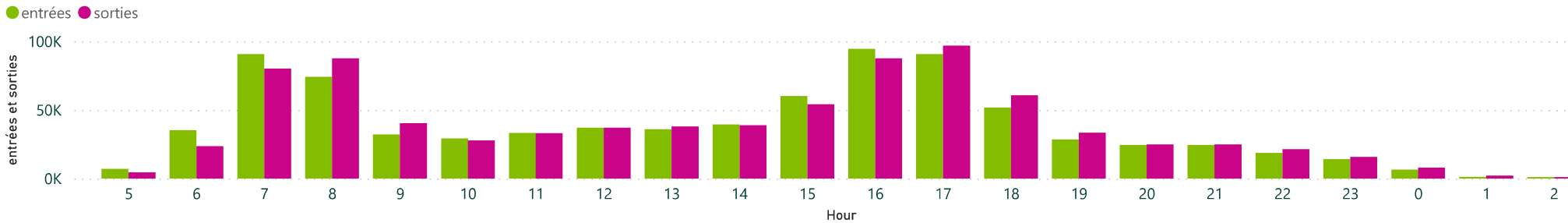
Achalandage par interstation



Entrées et sorties par quai



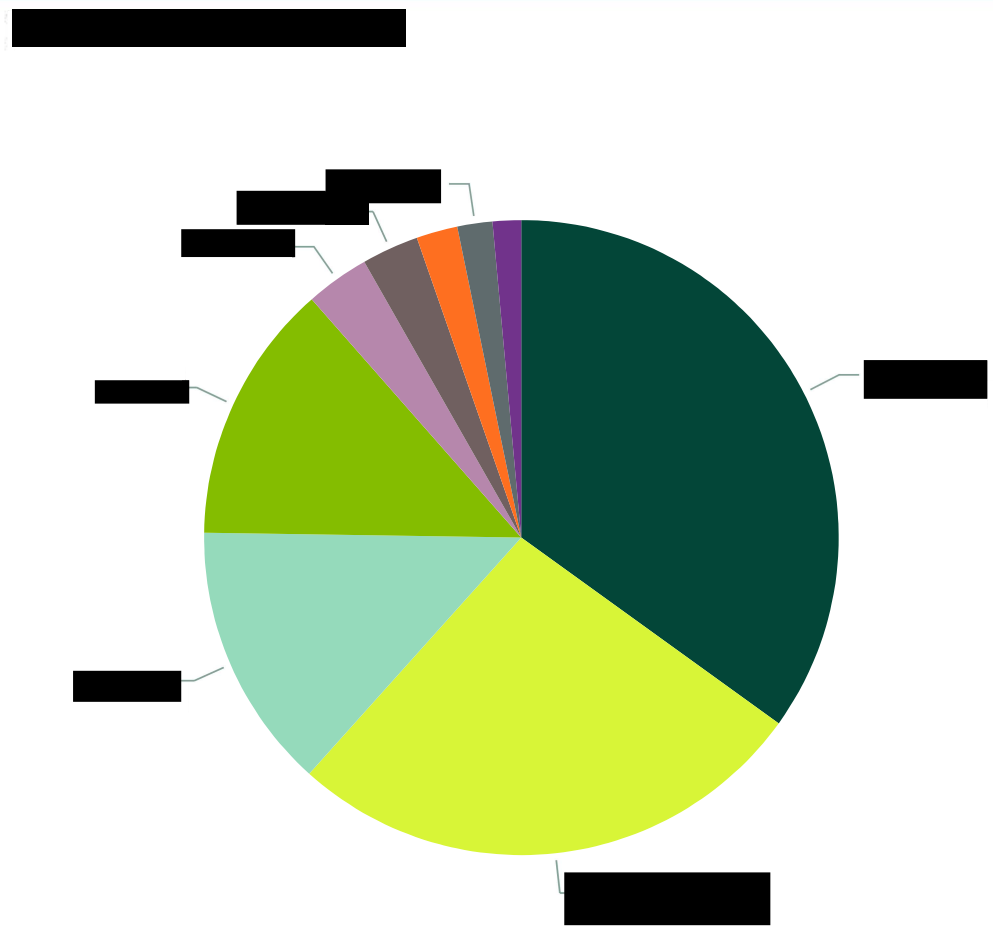
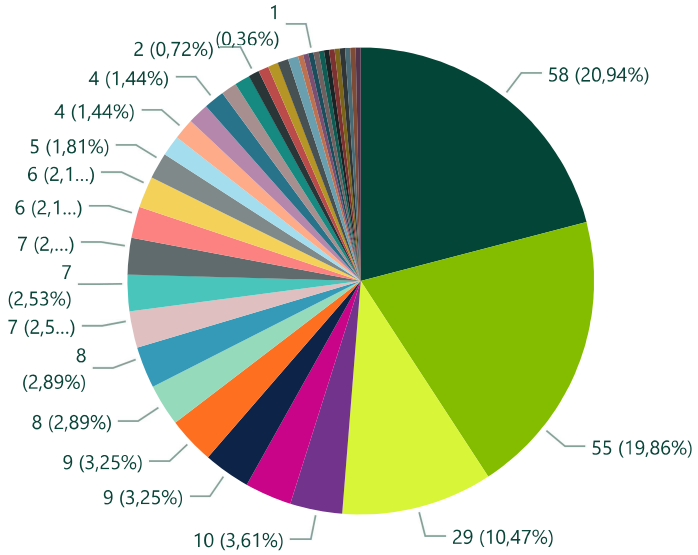
Achalandage, sorties et entrées par heure



1.5 – Incidents techniques et délais de résolution

Nombre d'incidents par équipement

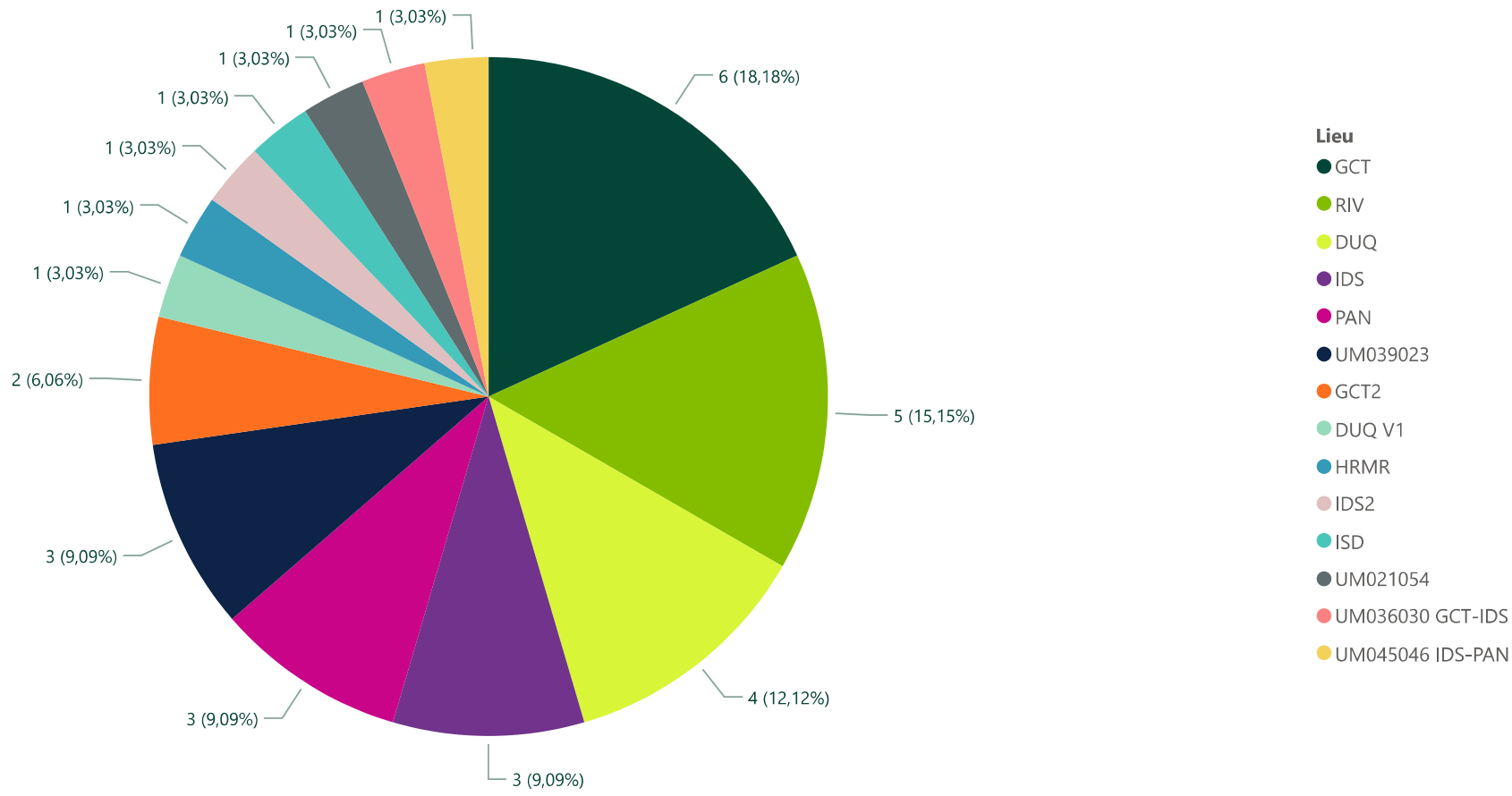
Équipements



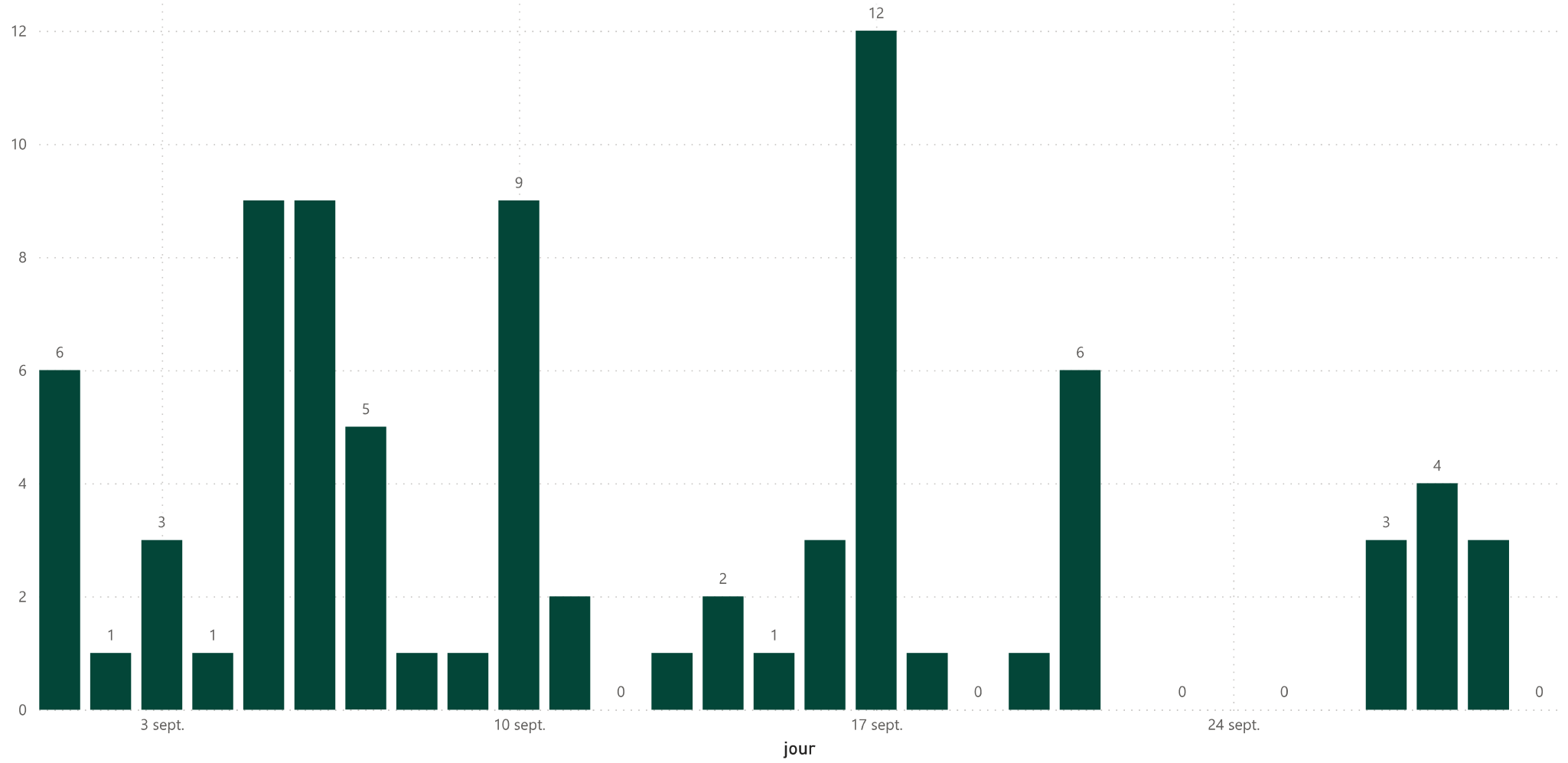
1.6 – Incidents et accidents de voyageurs



Nombre d'incidents par lieu



1.7 – Interruptions d'exploitation au-delà de 3 intervalles

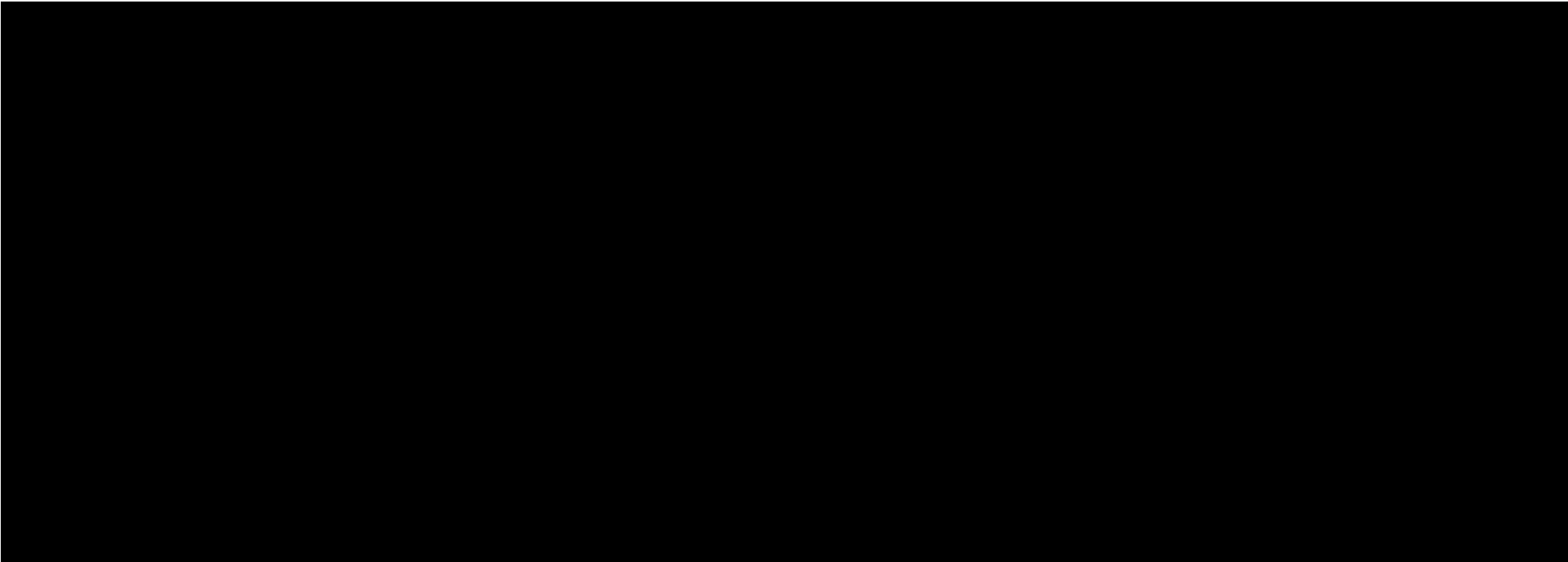


. La base de données n'est pas accessible

1.9 – Disponibilité quotidienne de la flotte de train

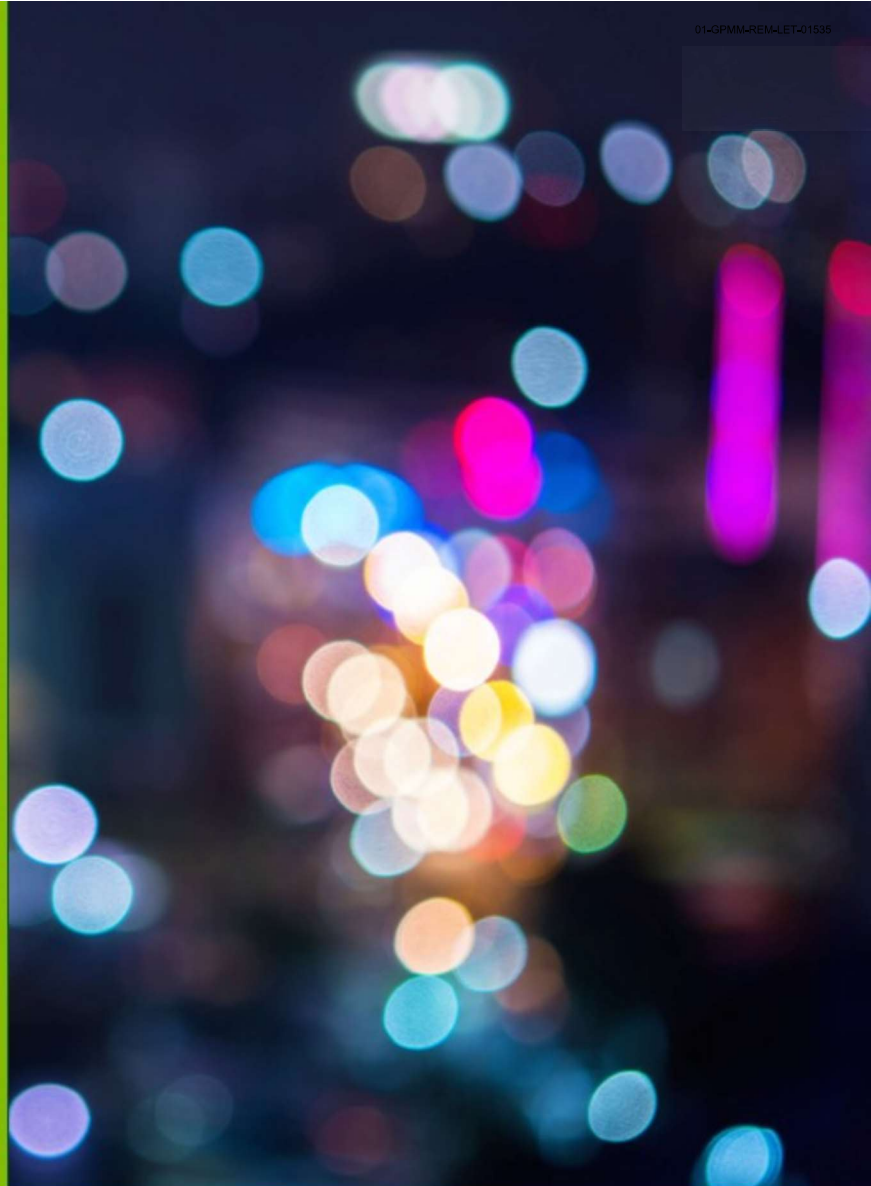


● Nettoyés ● Inspectés ● Flotte nécessaire



vendredi 1 se...
samedi 2 septembre 2023
dimanche 3 septembre 2023
lundi 4 septembre 2023
mardi 5 septembre 2023
mercredi 6 septembre 2023
jeudi 7 septembre 2023
vendredi 8 septembre 2023
samedi 9 septembre 2023
dimanche 10 septembre 2023
lundi 11 septembre 2023
mardi 12 septembre 2023
mercredi 13 septembre 2023
jeudi 14 septembre 2023
vendredi 15 septembre 2023
samedi 16 septembre 2023
dimanche 17 septembre 2023
lundi 18 septembre 2023
mardi 19 septembre 2023
mercredi 20 septembre 2023
jeudi 21 septembre 2023
vendredi 22 septembre 2023
samedi 23 septembre 2023
dimanche 24 septembre 2023
lundi 25 septembre 2023
mardi 26 septembre 2023
mercredi 27 septembre 2023
jeudi 28 septembre 2023
vendredi 29 septembre 2023
samedi 30 septembre 2023

jour



PROJET REM

RÉSEAU EXPRESS MÉTROPOLITAIN

EXPLOITATION ET MAINTENANCE

RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE OCTOBRE 2023

01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)

	FONCTION	NOM	DATE
RÉDIGÉ PAR	Analystes performance	████████	2023-11-14
VÉRIFIÉ PAR	Gestionnaire Qualité, Sécurité et Performance	██████████	2023-11-14
APPROUVÉ PAR	Directeur Général GPMMOM	██████████	2023-11-14

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 1/19

TABLE DES MATIÈRES

1	Portée du rapport	3
2	RÉFÉRENCES, DÉFINITIONS ET ACRONYMES.....	3
2.1	Acronymes	3
	Sommaire exécutif – Indicateurs contractuels	4
3	Présentation des données	6
3.1	Disponibilité des trains [REDACTED]	6
3.2	Temps de parcours théoriques et réels	7
3.3	Tours et production kilométrique.....	8
3.4	Taux de charge dans les trains par tranche horaire.....	9
3.5	Incidents techniques et impact [REDACTED]	10
3.6	Nombre d’incidents voyageurs	11
3.7	Interruptions d’exploitation.....	12
3.8	Consommation d’énergie électrique	14
3.9	Nettoyage et inspection mécanique quotidienne de la flotte de trains.....	16
3.10	Qualité de service	17
3.11	Plaintes et commentaires reçus et leur traitement.....	19

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 2/19

1 PORTÉE DU RAPPORT

Ce rapport est émis en vertu du contrat MRSEM, Annexe 12, partie 2, section 2.2.2.2

2 RÉFÉRENCES, DÉFINITIONS ET ACRONYMES

2.1 Acronymes

Acronyme	Description
AIG	Aiguillage
ATC	Automatic Train Control
ATS	Automatic Train Supervision
IXL	Interlocking (Signalisation de contrôle des cantons)
LAC	Ligne Aérienne de Contact
MR	Matériel Roulant
OPS	Opérations
PSD	Portes Palières de Sécurité

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 3/19

SOMMAIRE EXÉCUTIF – INDICATEURS CONTRACTUELS

Mesures de la disponibilité des trains et des stations

Disponibilité système	Octobre 2023	Septembre 2023	Objectif
Disponibilité Système (AjDt)	↘ 95,86%	97,14%	99%
Dispo. Véhicule (DVt)	↘ 95,86%	97,14%	-
Dispo. Véhicule Pointe	↘ 93,63%	96,29%	-
Dispo. Véhicule Hors Pointe	↗ 98,55%	98,41%	-
Dispo. Stations (DSt)	→ 99,99%	100,00%	-

Mesure de l'achalandage

Voyageurs	Octobre 2023	Septembre 2023
Nombre d'entrées (voyageurs)	↘ 798 187	827 630
Volume des déplacements (passagers-kilomètre)	↘ 9 504 702 pkm	9 941 794 pkm

Mesure de la consommation électrique

Consommation électrique (AjEy)	Octobre 2023	Septembre 2023	Objectif
Traction des trains			1 451 346 kWh
Bâtiments et basse tension (BT)			S.O.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 4/19

Mesure de la qualité du service et du confort client

Indicateur Qualité	Octobre 2023	Septembre 2023	Objectif
REQ-01 – Production de rapports	→ 0	0	0
REQ-02 – Aviser REM réclamation	→ 0	0	0
REQ-03 – Plan communication PMU	→ 0	0	0
REQ-04 – Délai incident environnement	→ 0	0	0
REQ-05 – Déneigement – emprise	→ 0	0	0
REQ-06 – Gestion stationnement	→ 0	0	0
REQ-07 – Alimenter site Web de REM	→ 0	0	0
REQ-08 – Niveaux bruit – MR	→ 0	0	0
REQ-09A – Niveaux bruit – Plateforme	→ 0	0	0
REM-09B – Défaut bruit – plainte	→ 0	0	0
REQ-10 – Bruit solidien – plainte	→ 0	0	0
REQ-11 – Déneigement – voyageur	→ 0	0	0
REQ-12 – Voyageur coincé ascenseur	→ 1	1	0
REQ-13 – Transport substitution PMR	→ 0	0	0
REQ-14 – Délais prise en charge	↗ 99,99%	94,90%	92,00%
REQ-15 – Netteté confort stations	↗ 99,10%	96,61%	92,00%
REQ-16 – Netteté confort trains	↘ 99,01%	99,24%	92,00%
REQ-17 – Info voyageur trains/stations	N.D.	N.D.	95,00%
REQ-18 – Dispo escaliers mécaniques	↘ 98,39%	100,00%	97,00%
REQ-19 – Dispo ascenseurs	↗ 100%	98,61%	97,00%
REQ-20 – Dispo COM et CCTV	↗ 100%	99,49%	99,00%
REQ-21 – Courtoise du personnel	→ 100%	100,00%	90,00%
REQ-22 – Lutte contre la fraude	S.O.	S.O.	S.O.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 5/19

3 PRÉSENTATION DES DONNÉES

3.1 Disponibilité des trains – [REDACTED]



3.1.1 Indicateurs contractuels

L'information de la disponibilité véhicule (trains) en service est de 95,86%. Cette information est déclinée plus finement en heure creuse (HC) et en heure de pointe (HP) puisqu'elles ont un poids relatif qui diffère (HC 40% et HP 60%). On peut noter également que les stations ont somme toutes été disponibles pour toutes les heures d'opération.

Disponibilité système	Octobre 2023	Septembre 2023	Objectif
Disponibilité Système (AjDt)	↘ 95,86%	97,14%	99%
Dispo. Véhicule (Dvt)	↘ 95,86%	97,14%	-
Dispo. Véhicule Pointe (HP)	↘ 93,63%	96,29%	-
Dispo. Véhicule Hors Pointe (HC)	↗ 98,55%	98,41%	-
Dispo. Stations (DSt)	→ 99,99%	100,00%	-

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 6/19

3.2 Temps de parcours théoriques et réels



3.2.1 Explications

Le REM a globalement circulé dans les temps prévus sur une base quotidienne avec une adhérence au plan d'opération. Les écarts les plus significatifs sont représentés ici par des parcours plus rapides en vert et par des parcours retardés en orange.

Direction GCT et Direction RIV		
Jour d'opération	Écart moyen du plan d'opération	% de l'écart du parcours moyen
2023-10-25	-26 secondes	↗ -2,5% d'avance
2023-10-16	97 secondes	↘ 9,4% de délais
2023-10-18	97 secondes	↘ 9,4% de délais
2023-10-30	311 secondes	↘ 30,1% de délais

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 7/19

3.3 Tours et production kilométrique

1.3 – Tours et production kilométrique



oct. 2023

kilométrage par voiture

733 459

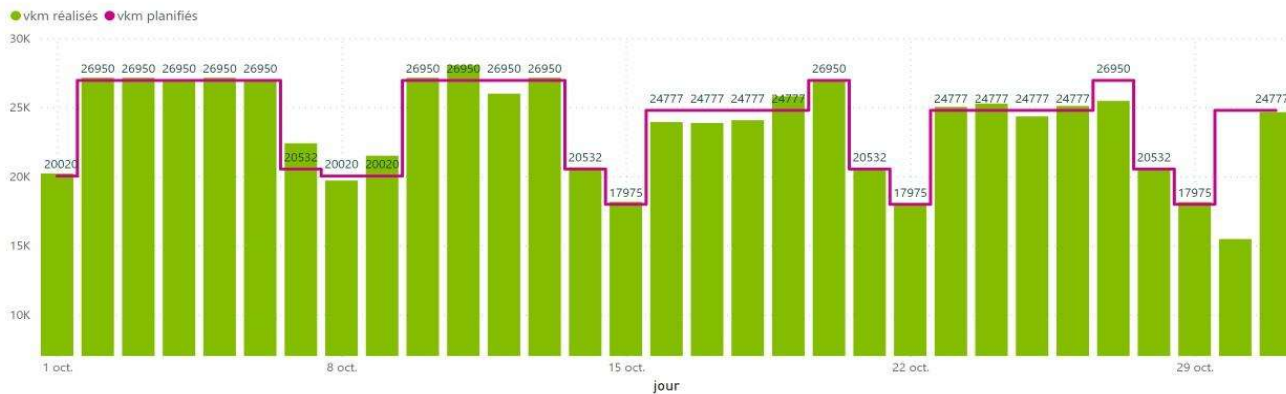
vkm réalisés

740 333

vkm planifiés

-6 874

différence vkm excédentaires



3.3.1 Explications

Le REM a globalement livré le service kilométrique sur une base quotidienne avec une adhérence au plan d'opération. Les principaux écarts sont représentés ici par une suroffre en vert et par une offre déficitaire en orange.

Jour d'opération	Vkm réalisés	Vkm planifiés	Écart du plan d'opération	% de l'écart
2023-10-30	15466	24777	-9311	↘ -37,58%
2023-10-27	25462	26950	-1488	↘ -5,52%
2023-10-11	28041	26950	1091	↗ 4,05%
2023-10-19	25801	24777	1024	↗ 4,13%
2023-10-09	21496	20020	1476	↗ 7,37%

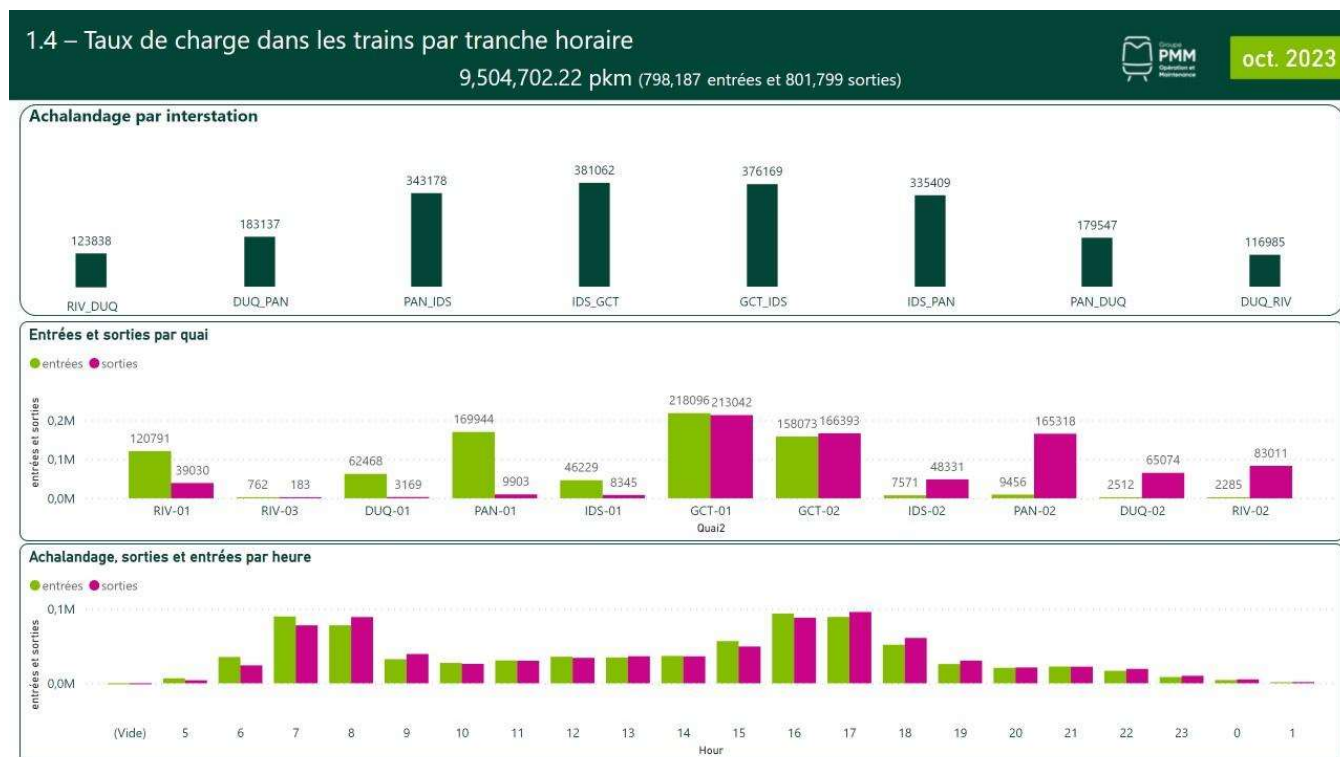
Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 8/19

3.4 Taux de charge dans les trains par tranche horaire



3.4.1 Indicateurs

Voyageurs	Octobre 2023	Septembre 2023
Nombre de jours dans le mois	↗ 31 jours	30 jours
Nombre d'entrées	↘ 798 187 voyageurs	827 630 voyageurs
Moyenne de voyageurs par jour	↘ 25 748 voyageurs/jour	27 588 voyageurs/jour
Volume des déplacements	↘ 9 504 702 passagers-kilomètres	9 941 794 passagers-kilomètres
Moyenne du volume par jour	↘ 306 603 passagers-kilomètres/jour	331 393 passagers-kilomètres/jour

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 9/19

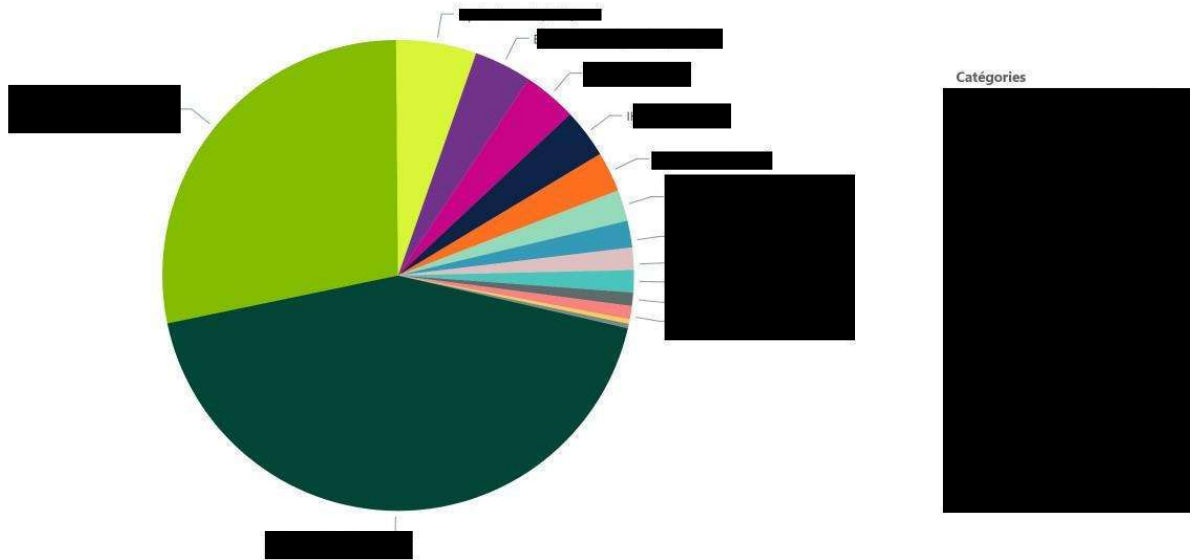
3.5 Incidents techniques et impact [REDACTED]

1.5 – Incidents techniques



oct. 2023

Nombre d'incidents par catégories



3.5.1 [REDACTED]

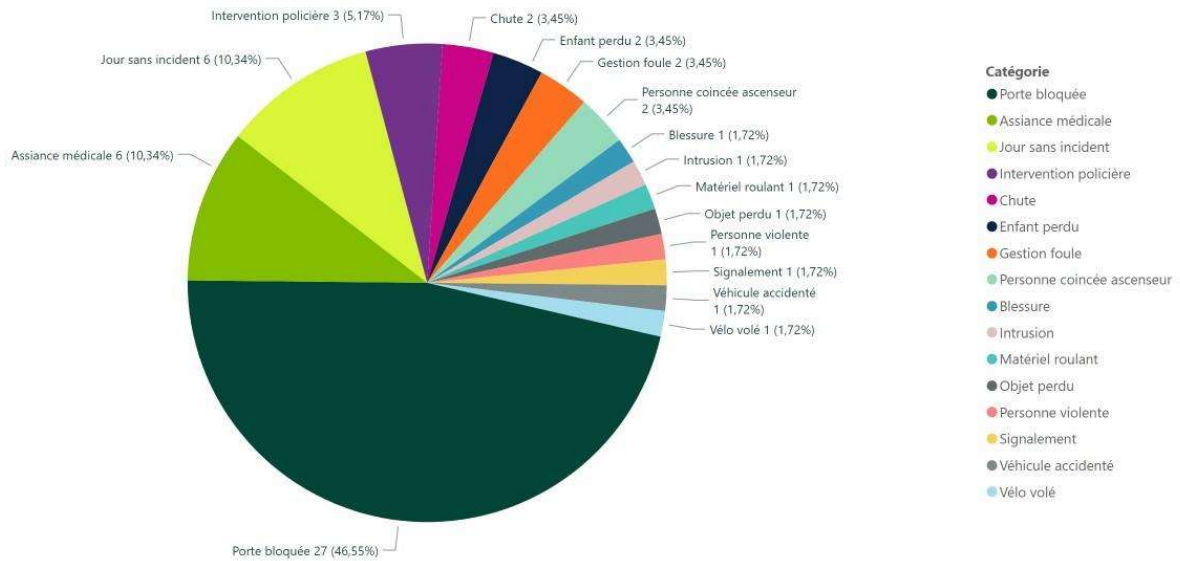
[REDACTED]

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE	Révision : 00
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)	
Référence: N/A	Page: 10/19

3.6 Nombre d'incidents voyageurs

1.6 – Incidents et accidents de voyageurs PMM **oct. 2023**

Nombre d'incidents par catégorie



3.6.1 [REDACTED] par type d'incidents (impact sur opération)

Type d'incidents	Quantité d'occurrences	Octobre 2023	Septembre 2023*
Intrusion observée	1	↗ 8 crédits	0
Assistances médicales	6	↘ 34 crédits	80
Portes bloquées	27	↗ 38 crédits	0
Enfant perdu	1	↘ 0 crédits	2

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 11/19

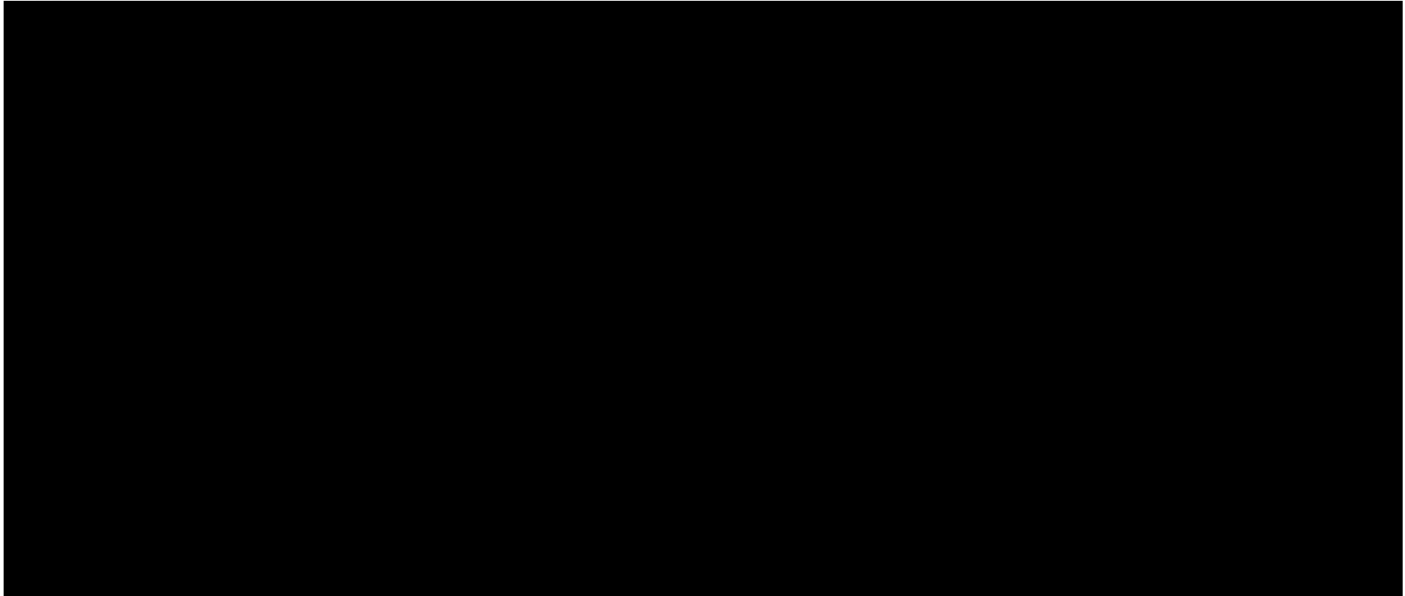
3.7 Interruptions d'exploitation

1.7 – Interruptions d'exploitation



oct. 2023

par jour et équipement ou catégorie



3.7.1 Quantités d'interruptions d'exploitation de plus de [redacted]

Journée	Octobre 2023	Septembre 2023
Quantité Technique	[redacted]	
Quantité Voyageurs	[redacted]	

Certains incidents techniques identiques ou de la même catégorie dans une même journée sont amalgamés sur le graphique et ne présenterons qu'un seul visuel.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 12/19



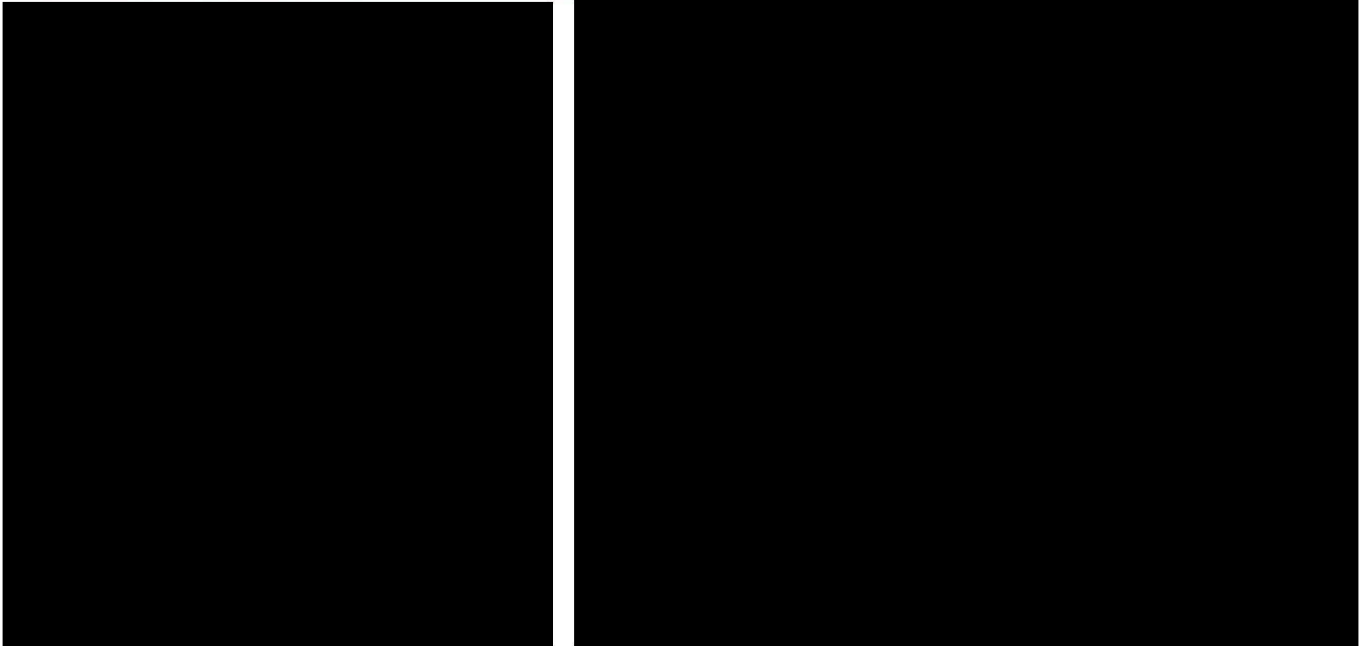
3.7.2 Détails des interruptions d'exploitation de plus de [REDACTED]

Date	Heure	# Événement	Description	Catégorie
04/10/2023	05:35	T-230962	[REDACTED]	[REDACTED]
08/10/2023	14:42	T-231022	[REDACTED]	[REDACTED]
08/10/2023	10:15	T-231020	[REDACTED]	[REDACTED]
09/10/2023	16:31	T-231029	[REDACTED]	[REDACTED]
11/10/2023	05:22	T-231036	[REDACTED]	[REDACTED]
12/10/2023	11:52	T-231045	[REDACTED]	[REDACTED]
25/10/2023	15:18	T-231204	[REDACTED]	[REDACTED]
25/10/2023	19:30	T-231207	[REDACTED]	[REDACTED]
27/10/2023	07:22	T-231215	[REDACTED]	[REDACTED]
29/10/2023	18:09	T-231233	[REDACTED]	[REDACTED]
30/10/2023	07:25	T-231243	[REDACTED]	[REDACTED]
30/10/2023	08:58	T-231248	[REDACTED]	[REDACTED]
30/10/2023	09:36	T-231249	[REDACTED]	[REDACTED]
30/10/2023	15:38	T-231253	[REDACTED]	[REDACTED]
31/10/2023	04:25	T-231254	[REDACTED]	[REDACTED]

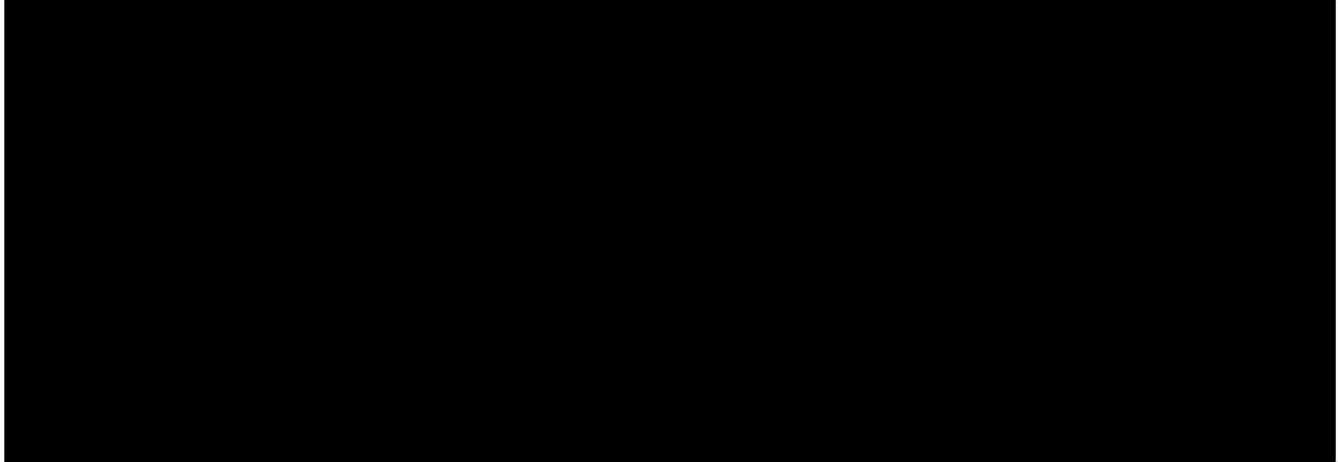
Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 13/19

3.8 Consommation d'énergie électrique

1.8 – Consommation d'énergie électrique - traction oct. 2023



1.8 – Consommation d'énergie électrique - bâtiment (basse tension) oct. 2023



Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE	Révision : 00
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)	Page: 14/19
Référence: N/A	

3.8.1 Détails de la consommation mensuelle

Consommation	Octobre 2023	Septembre 2023	Objectif
Traction des trains			1 451 346 kWh*
Bâtiment et basse tension (BT)			S.O. **
BT - PCC			
BT - PCCR (GRF)			
BT - Petite Maintenance			
BT - Station – RIV			
BT - Station – DUQ			
BT - Station – PAN			
BT - Station - IDS			
BT - Station - GCT			
Total			Sans objet

*La cible de consommation annuelle pour la phase 3A-1 et 3A-2 du segment 2 est de 17 416 155,50 kWh. L'objectif présent au tableau est pour référence a été mensualisé linéairement.

**Les cibles de consommation d'Énergie des équipements fixes seront établies trente (30) jours après la fin de l'année suivant le deuxième (2e) anniversaire de la mise en service de tous les Segments. La Cible de consommation d'Énergie des équipements fixes sera égale à la moyenne annuelle de consommation d'Énergie des équipements fixes (mesurée en kWh) pendant les deux années suivant la mise en service de tous les Segments.

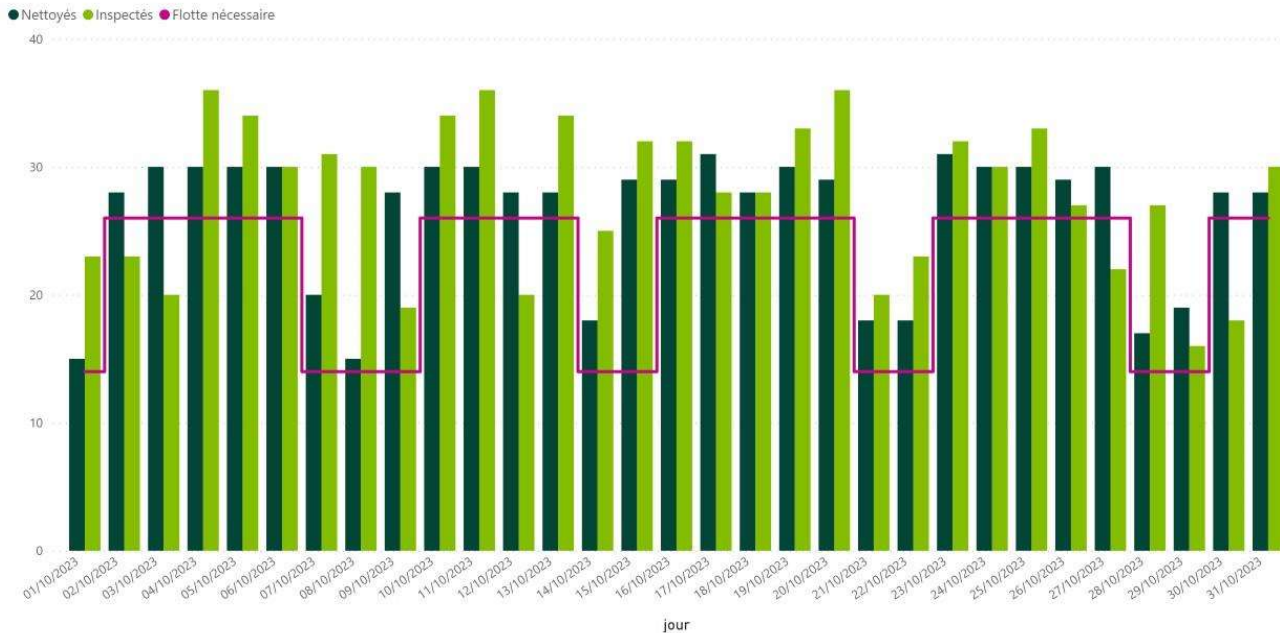
Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 15/19

3.9 Nettoyage et inspection mécanique quotidienne de la flotte de trains

1.9 – Disponibilité quotidienne de la flotte de train



oct. 2023



3.9.1 Détails des activités de nettoyage et d’inspection avant service

Sommes des activités	Octobre 2023	Septembre 2023
Nettoyage intérieur des trains	↘ 814 trains	825 trains
Inspection mécanique journalière train	↗ 862 trains	828 trains

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 16/19

3.10 Qualité de service

3.10.1 Détails des indicateurs-clés en qualité

Voici les indicateurs contractuels permettant de mesurer les services connexes au REM :

Indicateur Qualité	Octobre 2023	Septembre 2022	Objectif
REQ-01 – Production de rapports	→ 0	0	0
REQ-02 – Aviser REM réclamation	→ 0	0	0
REQ-03 – Plan communication PMU	→ 0	0	0
REQ-04 – Délai incident environnement	→ 0	0	0
REQ-05 – Déneigement – emprise	→ 0	0	0
REQ-06 – Gestion stationnement	→ 0	0	0
REQ-07 – Alimenter site Web de REM	→ 0	0	0
REQ-08 – Niveaux bruit – MR	→ 0	0	0
REQ-09A – Niveaux bruit – Plateforme	→ 0	0	0
REM-09B – Défaut bruit – plainte	→ 0	0	0
REQ-10 – Bruit solidien – plainte	→ 0	0	0
REQ-11 – Déneigement – voyageur	→ 0	0	0
REQ-12 – Voyageur coincé ascenseur	→ 1	1	0
REQ-13 – Transport substitution PMR	→ 0	0	0
REQ-14 – Délais prise en charge	↗ 99,99%	94,90%	92,00%
REQ-15 – Netteté confort stations	↗ 99,10%	96,61%	92,00%
REQ-16 – Netteté confort trains	↘ 99,01%	99,24%	92,00%
REQ-17 – Info voyageur trains/stations	N.D.	N.D.	95,00%
REQ-18 – Dispo escaliers mécaniques	↘ 98,39%	100,00%	97,00%
REQ-19 – Dispo ascenseurs	↗ 100%	98,61%	97,00%
REQ-20 – Dispo COM et CCTV	↗ 100%	99,49%	99,00%
REQ-21 – Courtoisie du personnel	→ 100%	100,00%	90,00%
REQ-22 – Lutte contre la fraude	S.O.	S.O.	S.O.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 17/19

3.10.2 Détails de la disponibilité % escaliers mécaniques :

escalier	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
GCT_ESM1_ESM1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GCT_ESM1_ESM2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
IDS_ESM2_ESM1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
IDS_ESM2_ESM2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

Note sur les points attribués :

- « 3 » si les escaliers sont en panne pour moins de 48h et signalisation installée dans délai de 30 minutes
- « 2 » si les escaliers sont en panne pour moins de 48h et aucune signalisation installée dans délai de 30 minutes,
- « 1 » si les escaliers sont en panne depuis plus de 48h et qu'une signalisation a été installée
- « 0 » si les escaliers sont en panne depuis plus de 48h et qu'aucune signalisation n'a été installée

3.10.3Détails de la disponibilité % ascenseurs :

ascenseur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
DUQ_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
DUQ_ASC2_ASC2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
GCT_ASC5_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
IDS_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
IDS_ASC1_ASC2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PAN_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RIV_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RIV_ASC1_ASC2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RIV_ASC2_ASC3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Note sur les points attribués :

- « 1 » si le système d'alarme est fonctionnel ou si personnel équipé d'une radio accompagne des Voyageurs en cas de panne
- +
- « 3 » si les ascenseurs sont en panne moins de 24h et que signalisation installée dans un délai de 20 minutes,
- « 2 » si les ascenseurs sont en panne pour moins de 24h et qu'aucune signalisation installée dans un délai de 20 minutes,
- « 1 » si les ascenseurs sont en panne depuis plus de 24h et qu'une signalisation a été installée et
- « 0 » si les ascenseurs sont en panne depuis plus de 24h et qu'aucune signalisation n'a été installée

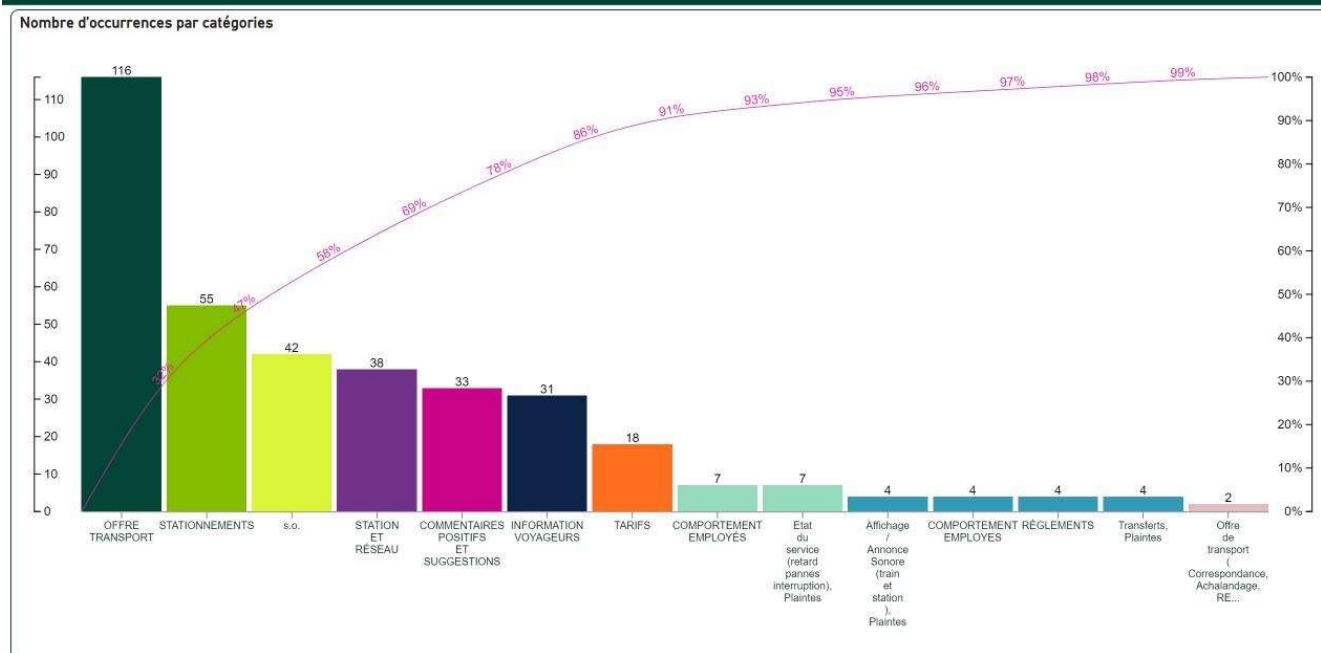
Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 18/19

3.11 Plaintes et commentaires reçus et leur traitement

1.11 – Plaintes et commentaires reçus et leur traitement



oct. 2023



3.11.1 Détails des principales plaintes récurrentes

La gestion des plaintes en ligne et en personne a été revue en octobre 2023. Ainsi les comparaisons mensuelles seront instaurées dès novembre 2023.

Sommes des activités	Octobre 2023	Septembre 2023
OFFRE TRANSPORT (retard-pannes-interruption)	116	
STATIONNEMENTS (position-disponibilité-coût)	55	
Sans objets (catégorisation refaite en octobre)	42	
STATION ET RÉSEAU (climatisation-propreté)	38	
COMMENTAIRES POSITIFS ET SUGGESTIONS	33	
INFORMATION VOYAGEURS (affichage-annonce sonore)	31	
TARIFS	18	
COMPORTEMENT EMPLOYÉS	11	
État du service (retard-pannes-interruption), (catégorisation refaite en octobre)	7	
Affichage / Annonce Sonore (train et station), (catégorisation refaite en octobre)	4	

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE	Révision : 00
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10004(00)	
Référence: N/A	Page: 19/19

PROJET REM

RÉSEAU EXPRESS MÉTROPOLITAIN

EXPLOITATION ET MAINTENANCE

RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE NOVEMBRE 2023

01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)

	FONCTION	NOM	DATE
RÉDIGÉ PAR	Analystes performance	[REDACTED]	2023-12-12
VÉRIFIÉ PAR	Gestionnaire Qualité, Sécurité et Performance	[REDACTED]	2023-12-12
APPROUVÉ PAR	Directeur Général GPMMOM	[REDACTED]	2023-12-12

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 1/19

TABLE DES MATIÈRES

1	Portée du rapport	3
2	RÉFÉRENCES, DÉFINITIONS ET ACRONYMES.....	3
2.1	Acronymes	3
	Sommaire exécutif – Indicateurs contractuels	4
3	Présentation des données	6
3.1	Disponibilité des trains [REDACTED]	6
3.2	Temps de parcours théoriques et réels	7
3.3	Tours et production kilométrique.....	8
3.4	Taux de charge dans les trains par tranche horaire.....	9
3.5	Incidents techniques et impact [REDACTED]	10
3.6	Nombre d’incidents voyageurs	11
3.7	Interruptions d’exploitation.....	12
3.8	Consommation d’énergie électrique	14
3.9	Nettoyage et inspection mécanique quotidienne de la flotte de trains.....	16
3.10	Qualité de service	17
3.11	Plaintes et commentaires reçus et leur traitement.....	19

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 2/19

1 PORTÉE DU RAPPORT

Ce rapport est émis en vertu du contrat MRSEM, Annexe 12, partie 2, section 2.2.2.2

2 RÉFÉRENCES, DÉFINITIONS ET ACRONYMES

2.1 Acronymes

Acronyme	Description
AIG	Aiguillage
ATC	Automatic Train Control
ATS	Automatic Train Supervision
IXL	Interlocking (Signalisation de contrôle des cantons)
LAC	Ligne Aérienne de Contact
MR	Matériel Roulant
OPS	Opérations
PSD	Portes Palières de Sécurité

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 3/19

SOMMAIRE EXÉCUTIF – INDICATEURS CONTRACTUELS

Mesures de la disponibilité des trains et des stations

Disponibilité système	Novembre 2023	Octobre 2023	Septembre 2023	Objectif
Disponibilité Système (AjDt)	↘ 93,03%	95,86%	97,14%	99%
Dispo. Véhicule (DVt)	↘ 93,03%	95,86%	97,14%	S.O.
Dispo. Véhicule Pointe	↘ 89,53%	93,63%	96,29%	S.O.
Dispo. Véhicule Hors Pointe	↘ 98,28%	98,55%	98,41%	S.O.
Dispo. Stations (DSt)	→ 100%	99,99%	100,00%	S.O.

Mesure de l'achalandage

Voyageurs	Novembre 2023	Octobre 2023	Septembre 2023
Nombre d'entrées [voyageurs]	↗ 799 225	798 187	827 630
Volume des déplacements [passagers-kilomètre]	↗ 9 571 035	9 504 702	9 941 794

Mesure de la consommation électrique

Consommation électrique (AjEy)	Novembre 2023	Octobre 2023	Septembre 2023	Objectif
Traction des trains [kWh]				1 451 346
Équipements fixes [kWh]				S.O.

Mesure des quantités d'interruption de plus de 20 minutes

	Novembre 2023	Octobre 2023	Septembre 2023
Arrêts de plus de 20 minutes	9 arrêts		
Usage de service provisoire (SP) par autobus	5 SP Bus		

Cette information est le reflet de l'échange entre CDPQi Opérations et GPMM, la source d'information étant CDPQi.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 4/19

Mesure de la qualité du service et du confort client

Indicateur Qualité	Novembre 2023	Octobre 2023	Septembre 2023	Objectif
REQ-01 – Production de rapports	→ 0	0	0	0
REQ-02 – Aviser REM réclamation	→ 0	0	0	0
REQ-03 – Plan communication PMU	→ 0	0	0	0
REQ-04 – Délai incident environnement	→ 0	0	0	0
REQ-05 – Déneigement – emprise	→ 0	0	0	0
REQ-06 – Gestion stationnement	→ 0	0	0	0
REQ-07 – Alimenter site Web de REM	→ 0	0	0	0
REQ-08 – Niveaux bruit – MR	→ 0	0	0	0
REQ-09A – Niveaux bruit – Plateforme	→ 0	0	0	0
REM-09B – Défaut bruit – plainte	→ 0	0	0	0
REQ-10 – Bruit solidien – plainte	→ 0	0	0	0
REQ-11 – Déneigement – voyageur	→ 0	0	0	0
REQ-12 – Voyageur coincé ascenseur	↘ 0	1	1	0
REQ-13 – Transport substitution PMR	→ 0	0	0	0
REQ-14 – Délais prise en charge	→ 99,98%	99,99%	94,90%	92,00%
REQ-15 – Netteté confort stations	↘ 98,30%	99,10%	96,61%	92,00%
REQ-16 – Netteté confort trains	↘ 96,71%	99,01%	99,24%	92,00%
REQ-17 – Info voyageur trains/stations	N.D.	N.D.	N.D.	95,00%
REQ-18 – Dispo escaliers mécaniques	↘ 94,61%	98,39%	100,00%	97,00%
REQ-19 – Dispo ascenseurs	↘ 97,58%	100%	98,61%	97,00%
REQ-20 – Dispo COM et CCTV	↘ 99,88%	100%	99,49%	99,00%
REQ-21 – Courtoise du personnel	→ 100%	100%	100,00%	90,00%
REQ-22 – Lutte contre la fraude	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 5/19

3 PRÉSENTATION DES DONNÉES

3.1 Disponibilité des trains – [REDACTED]



3.1.1 Indicateurs contractuels

L'information de la disponibilité véhicule (trains) en service est de 93,03%. Cette information est déclinée plus finement en heure creuse (HC) et en heure de pointe (HP) puisqu'elles ont un poids relatif qui diffère (HC 40% et HP 60%). On peut noter également que les stations ont somme toutes été disponibles pour toutes les heures d'opération.

Disponibilité système	Novembre 2023	Octobre 2023	Septembre 2023	Objectif
Disponibilité Système (AjDt)	↘ 93,03%	95,86%	97,14%	99%
Dispo. Véhicule (Dvt)	↘ 93,03%	95,86%	97,14%	S.O.
Dispo. Véhicule Pointe	↘ 89,53%	93,63%	96,29%	S.O.
Dispo. Véhicule Hors Pointe	↘ 98,28%	98,55%	98,41%	S.O.
Dispo. Stations (DSt)	→ 100%	99,99%	100,00%	S.O.

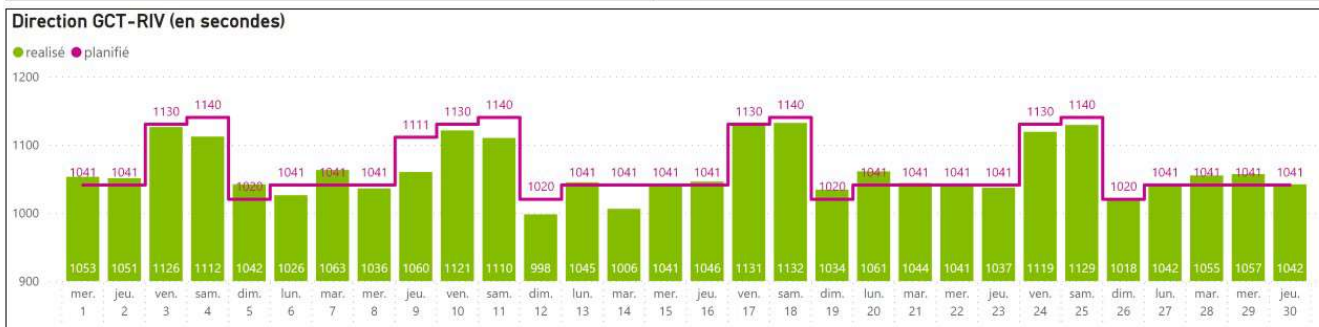
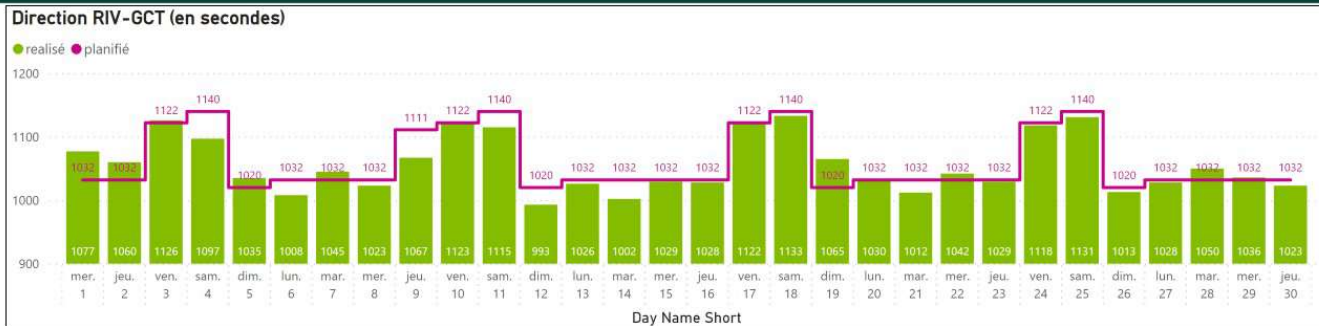
Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 6/19

3.2 Temps de parcours théoriques et réels

1.2 - Temps de parcours théoriques et réels



nov. 2023



3.2.1 Explications

Le REM a globalement circulé dans les temps prévus sur une base quotidienne avec une adhérence au plan d'opération. Les écarts les plus significatifs sont représentés ici par des parcours plus rapides en vert et par des parcours retardés en orange.

Direction GCT et Direction RIV		
Jour d'opération	Écart moyen du plan d'opération	% de l'écart du parcours moyen
2023-11-02	↘ 45 secondes	↘ 4,4 % de délai
2023-11-06	↘ 45 secondes	↘ 4,4 % de délai
2023-11-09	↗ 35 secondes	↗ 4.6 % d'avances

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 7/19

3.3 Tours et production kilométrique

1.3 – Tours et production kilométrique



nov. 2023

kilométrage par voiture

693 680

vkm réalisés

703 962

vkm planifiés

- 10 282

différence vkm excédentaires



3.3.1 Explications – jours avec écarts

Le REM a globalement livré le service kilométrique sur une base quotidienne avec une adhérence au plan d'opération. Les principaux écarts sont représentés ici par une suroffre en vert et par une offre déficitaire en orange.

Jour d'opération	Vkm réalisés	Vkm planifiés	Écart du plan d'opération	% de l'écart
2023-11-09	22 765	27 079	-4 314	↘ 15,93%
2023-11-01	22 611	24 777	-2 166	↘ 8,74%
2023-11-06	22 868	24 777	-1 909	↘ 7,70%
2023-11-11	17 325	18 480	-1 155	↘ 6,25%
2023-11-10	25 282	26 950	-1 668	↘ 6,19%
2023-11-14	23 311	24 777	-1 466	↘ 5,92%
2023-11-02	25 398	24 777	621	↗ 2,51%
2023-11-16	25 418	24 777	641	↗ 2,59%
2023-11-29	25 418	24 777	641	↗ 2,59%
2023-11-19	18 447	17 975	472	↗ 2,63%

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 8/19

3.4 Taux de charge dans les trains par tranche horaire

1.4 – Taux de charge dans les trains par tranche horaire

9,571,035 pkm (799,225 entrées et 796,122 sorties)



nov. 2023



3.4.1 Indicateurs

Voyageurs	Novembre 2023	Octobre 2023	Septembre 2023
Nombre de jours dans le mois [jours]	↘ 30	31	30
Nombre d'entrées [voyageurs]	↗ 799 225	798 187	827 630
Moyenne de voyageurs par jour [voyageurs/jour]	↗ 26 641	25 748	27 588
Volume des déplacements [passagers-kilomètres]	↗ 9 571 034	9 504 702	9 941 794
Moyenne du volume par jour [passagers-kilomètre/jour]	↗ 319 034	306 603	331 393

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 9/19

3.5 Incidents techniques et impact

1.5 – Incidents techniques



nov 2023



3.5.1

[Redacted content]

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 10/19

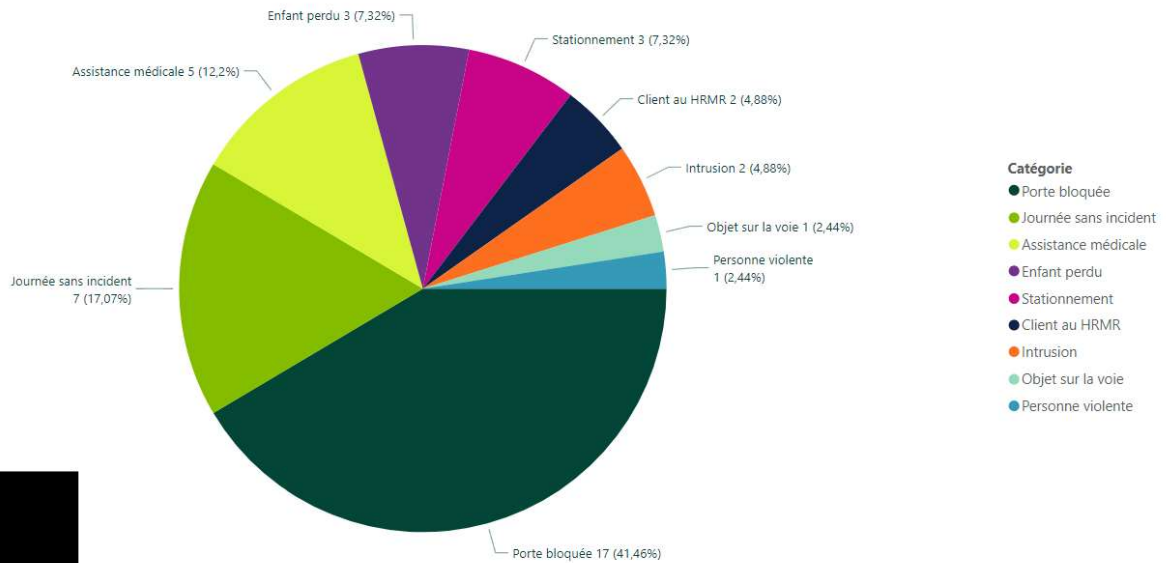
3.6 Nombre d'incidents voyageurs

1.6 – Incidents et accidents de voyageurs



nov. 2023

Nombre d'incidents par catégorie



3.6.1 [redacted] type d'incidents (impact sur opération)

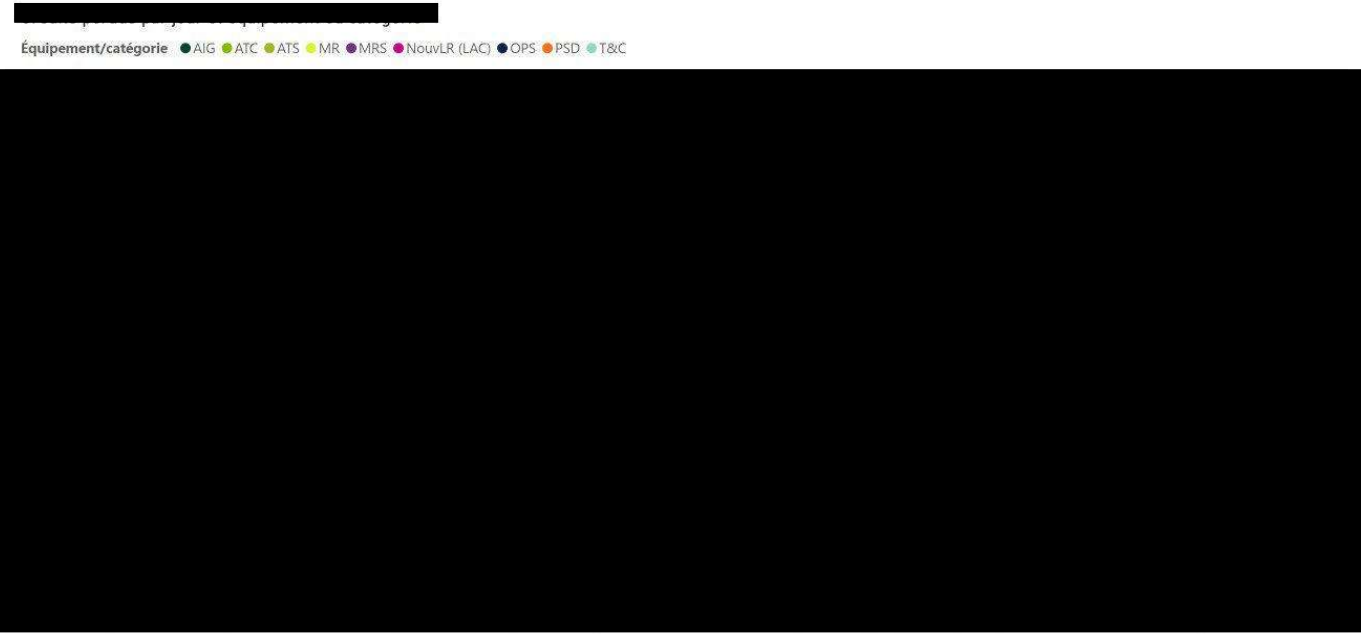
Type d'incidents	Nb. occurrences	Novembre 2023	Octobre 2023	Septembre 2023*
Assistance médicale		[redacted]	[redacted]	[redacted]
Client au HRMR		[redacted]	[redacted]	[redacted]
Enfant perdu		[redacted]	[redacted]	[redacted]
Intrusion		[redacted]	[redacted]	[redacted]
Objet sur la voie		[redacted]	[redacted]	[redacted]
Personne violente		[redacted]	[redacted]	[redacted]
Porte bloquée		[redacted]	[redacted]	[redacted]
Stationnement		[redacted]	[redacted]	[redacted]

Il faut noter que les événements peuvent s'être produit sans intervention des services d'urgences, alors il y a perte de [redacted]. Certains événements se produisant avec intervention des services d'urgences font que les [redacted] ne sont pas perdus (ils sont exonérés)

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 11/19

3.7 Interruptions d'exploitation

1.7 – Interruptions d'exploitation PMM Qualité et Performance nov. 2023



Équipement/catégorie ● AIG ● ATC ● ATS ● MR ● MRS ● NouvLR (LAC) ● OPS ● PSD ● T&C

Attention : l'échelle [redacted] est logarithmique.

3.7.1 Quantités d'interruptions d'exploitation de plus de [redacted]

	Novembre 2023	Octobre 2023	Septembre 2023
Quantité Technique	↗ 20	16	7
Quantité Voyageurs	↘ 0	0	1

Le graphique présentant les [redacted] par type d'équipement par jour, certains événements similaires peuvent être regroupés dans le graphique dans une seule colonne.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 12/19



3.7.2 Détails des interruptions d'exploitation de plus de 24 crédits

Date	Heure	# Événement	Description	Catégorie
01/11/2023	06:41	T-231261		
01/11/2023	07:08	T-231263		
03/11/2023	06:58	T-231287		
06/11/2023	05:30	T-231307		
06/11/2023	05:30	T-231308		
09/11/2023	08:30	T-231370		
09/11/2023	08:30	T-231370		
09/11/2023	08:56	T-231371		
09/11/2023	18:30	T-231380		
10/11/2023	06:33	T-231389		
10/11/2023	08:14	T-231391		
11/11/2023	05:00	T-231402		
14/11/2023	07:15	T-231435		
14/11/2023	15:50	T-231440		
17/11/2023	07:38	T-231448		

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)

Révision : 00

Référence: N/A

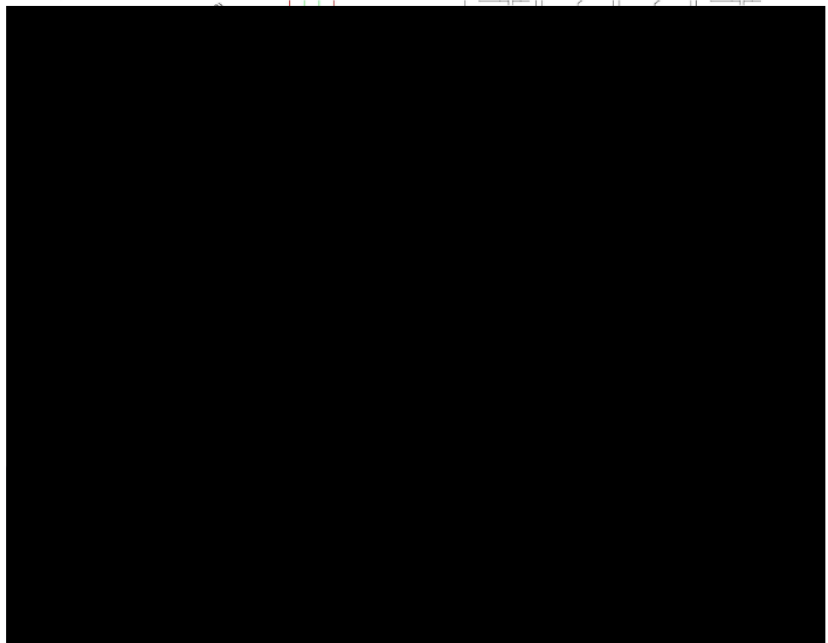
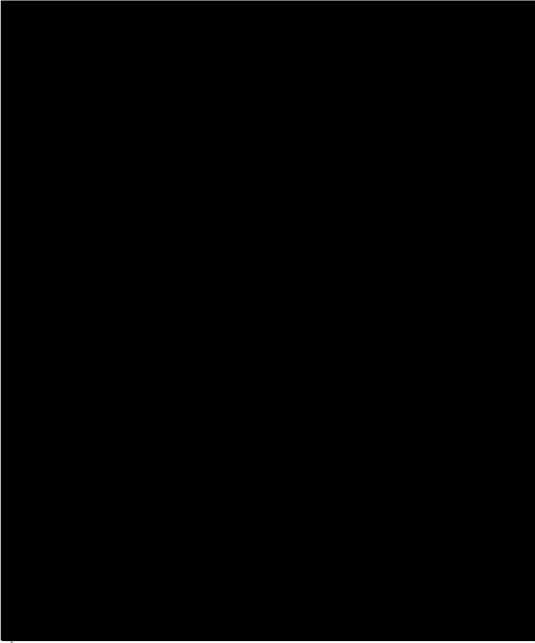
Page: 13/19

3.8 Consommation d'énergie électrique

1.8 – Consommation d'énergie électrique - traction



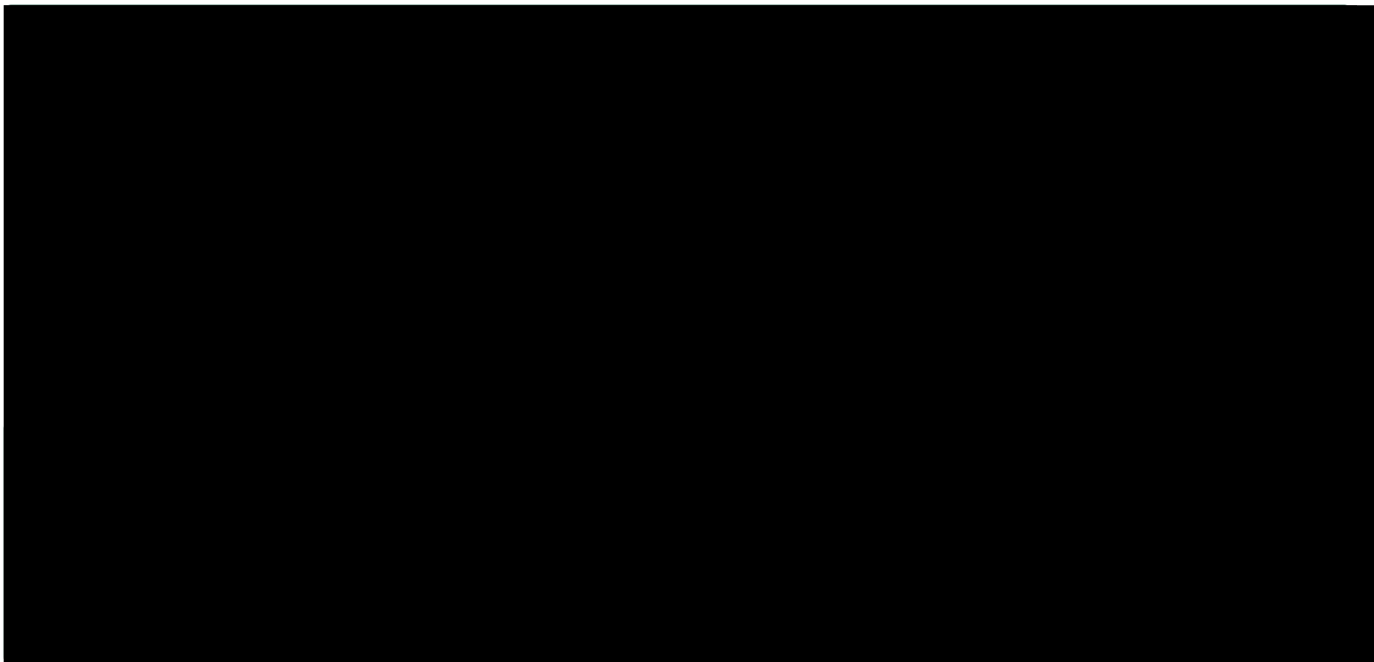
nov 2023



1.8 – Consommation d'énergie électrique - bâtiment (basse tension)



nov 2023



Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE	Révision : 00
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)	Page: 14/19
Référence: N/A	

3.8.1 Détails de la consommation mensuelle

Consommation [kWh]	Novembre 2023	Octobre 2023	Septembre 2023	Objectif
Traction des trains				1 451 346 *
Équipements fixes				S.O. **
BT - PCC				
BT - PCCR (GRF)				
BT - Petite Maintenance				
BT - Station – RIV				
BT - Station – DUQ				
BT - Station – PAN				
BT - Station - IDS				
BT - Station - GCT				
Total				S.O.

*La cible de consommation annuelle pour la phase 3A-1 et 3A-2 du segment 2 est de 17 416 155,50 kWh. L'objectif présent au tableau est pour référence a été mensualisé linéairement.

**Les cibles de consommation d'Énergie des équipements fixes seront établies trente (30) jours après la fin de l'année suivant le deuxième (2e) anniversaire de la mise en service de tous les Segments. La Cible de consommation d'Énergie des équipements fixes sera égale à la moyenne annuelle de consommation d'Énergie des équipements fixes (mesurée en kWh) pendant les deux années suivant la mise en service de tous les Segments.

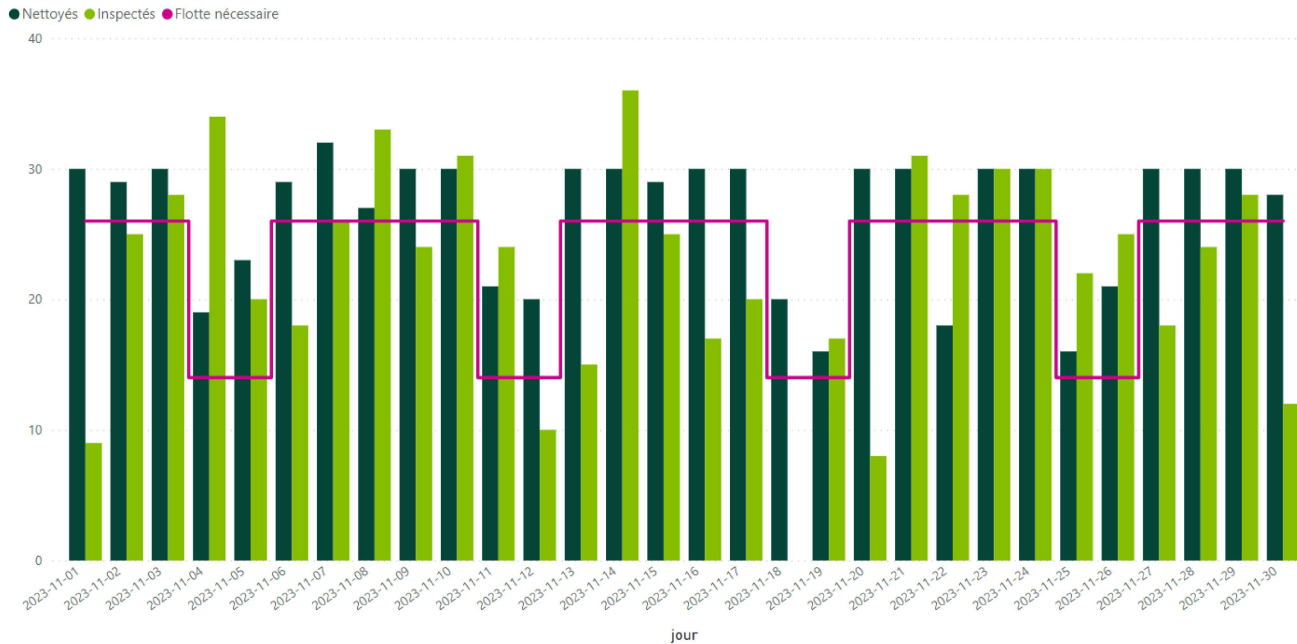
Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 15/19

3.9 Nettoyage et inspection mécanique quotidienne de la flotte de trains

1.9 – Nettoyage et inspection mécanique quotidienne de la flotte de trains



nov 2023



3.9.1 Détails des activités de nettoyage et d'inspection des trains avant service

Sommes des activités	Novembre 2023	Octobre 2023	Septembre 2023
Nettoyage intérieur [trains]	↘ 798	814	825
Inspection mécanique [trains]	↘ 668	862	828

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 16/19

3.10 Qualité de service

3.10.1 Détails des indicateurs-clés en qualité

Voici les indicateurs contractuels permettant de mesurer les services connexes au REM :

Indicateur Qualité	Novembre 2023	Octobre 2023	Septembre 2023	Objectif
REQ-01 – Production de rapports	→ 0	0	0	0
REQ-02 – Aviser REM réclamation	→ 0	0	0	0
REQ-03 – Plan communication PMU	→ 0	0	0	0
REQ-04 – Délai incident environnement	→ 0	0	0	0
REQ-05 – Déneigement – emprise	→ 0	0	0	0
REQ-06 – Gestion stationnement	→ 0	0	0	0
REQ-07 – Alimenter site Web de REM	→ 0	0	0	0
REQ-08 – Niveaux bruit – MR	→ 0	0	0	0
REQ-09A – Niveaux bruit – Plateforme	→ 0	0	0	0
REM-09B – Défaut bruit – plainte	→ 0	0	0	0
REQ-10 – Bruit solidien – plainte	→ 0	0	0	0
REQ-11 – Déneigement – voyageur	→ 0	0	0	0
REQ-12 – Voyageur coincé ascenseur	↘ 0	1	1	0
REQ-13 – Transport substitution PMR	→ 0	0	0	0
REQ-14 – Délais prise en charge	→ 99,98%	99,99%	94,90%	92,00%
REQ-15 – Netteté confort stations	↘ 98,30%	99,10%	96,61%	92,00%
REQ-16 – Netteté confort trains	↗ 99,61%	99,01%	99,24%	92,00%
REQ-17 – Info voyageur trains/stations	N.D.	N.D.	N.D.	95,00%
REQ-18 – Dispo escaliers mécaniques	↘ 94,61%	98,39%	100,00%	97,00%
REQ-19 – Dispo ascenseurs	↘ 97,58%	100%	98,61%	97,00%
REQ-20 – Dispo COM et CCTV	↘ 99,88%	100%	99,49%	99,00%
REQ-21 – Courtoise du personnel	→ 100%	100%	100,00%	90,00%
REQ-22 – Lutte contre la fraude	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 17/19

3.10.2 Détails de la disponibilité % escaliers mécaniques :

escalier	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
GCT_ESM1_ESM1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GCT_ESM1_ESM2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
IDS_ESM2_ESM1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
IDS_ESM2_ESM2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3

Note sur les points attribués :

- « 3 » si les escaliers sont en panne pour moins de 48h et signalisation installée dans délai de 30 minutes,
- « 2 » si les escaliers sont en panne pour moins de 48h et aucune signalisation installée dans délai de 30 minutes,
- « 1 » si les escaliers sont en panne depuis plus de 48h et qu'une signalisation a été installée
- « 0 » si les escaliers sont en panne depuis plus de 48h et qu'aucune signalisation n'a été installée

3.10.3 Détails de la disponibilité % ascenseurs :

PAR ASCENCEUR, DAY																															
ascenseur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
DUQ_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
DUQ_ASC2_ASC2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
GCT_ASC5_ASC1	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
IDS_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
IDS_ASC1_ASC2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PAN_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RIV_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RIV_ASC1_ASC2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RIV_ASC2_ASC3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Note sur les points attribués :

- « 1 » si le système d'alarme est fonctionnel ou si personnel équipé d'une radio accompagne des Voyageurs en cas de panne
- +
- « 3 » si les ascenseurs sont en panne moins de 24h et que signalisation installée dans un délai de 20 minutes,
- « 2 » si les ascenseurs sont en panne pour moins de 24h et qu'aucune signalisation installée dans un délai de 20 minutes,
- « 1 » si les ascenseurs sont en panne depuis plus de 24h et qu'une signalisation a été installée et
- « 0 » si les ascenseurs sont en panne depuis plus de 24h et qu'aucune signalisation n'a été installée

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 18/19

3.11 Plaintes et commentaires reçus



3.11.1 Détails des principales plaintes récurrentes

Le graphique de type Pareto montre les principaux sujets touchés par les appels entrant au service à la clientèle. La gestion des plaintes en ligne et en personne a été revue en octobre 2023. Ainsi, les catégories avec * vont disparaître à partir de 2024.

Sommes des activités	Novembre	Octobre	Septembre
Affichage / Annonce Sonore (train et station) *	-	4	
COMMENTAIRES POSITIFS ET SUGGESTIONS	↘ 29	33	
COMPORTEMENT EMPLOYÉS	↘ 4	11	
État du service (retard-pannes-interruption) *	-	7	
INFORMATION VOYAGEURS (affichage-annonce sonore)	↘ 20	31	
OFFRE TRANSPORT (retards-pannes-interruption)	↘ 51	116	
RÉGLEMENTS	↗ 3	-	
Sans objets *	-	42	
STATION ET RÉSEAU (climatisation-propreté)	↘ 27	38	
STATIONNEMENTS (position-disponibilité-coût)	↘ 26	55	
TARIFS	↘ 14	18	
TOTAL DE PLAINTES	↘ 174	355	

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE	Révision : 00
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10005(00)	
Référence: N/A	Page: 19/19

PROJET REM

RÉSEAU EXPRESS MÉTROPOLITAIN

EXPLOITATION ET MAINTENANCE

RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE DÉCEMBRE 2023

01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)

	FONCTION	NOM	DATE
RÉDIGÉ PAR	Analystes performance	[REDACTED]	2024-01-10
VÉRIFIÉ PAR	Gestionnaire Qualité, Sécurité et Performance	[REDACTED]	2024-01-10
APPROUVÉ PAR	Directeur Général GPMOM par interim	[REDACTED]	2024-01-10

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 1/20

TABLE DES MATIÈRES

1	Portée du rapport	3
2	RÉFÉRENCES, DÉFINITIONS ET ACRONYMES	3
2.1	Acronymes	3
	Sommaire exécutif – Indicateurs contractuels	4
3	Présentation des données	6
3.1	Disponibilité des trains [REDACTED]	6
3.2	Temps de parcours théoriques et réels	7
3.3	Tours et production kilométrique	8
3.4	Taux de charge dans les trains par tranche horaire	9
3.5	Incidents techniques et impact [REDACTED]	10
3.6	Nombre d'incidents voyageurs	11
3.7	Interruptions d'exploitation	12
3.8	Consommation d'énergie électrique	14
3.9	Nettoyage et inspection mécanique quotidienne de la flotte de trains	16
3.10	Qualité de service	17
3.11	Plaintes et commentaires reçus et leur traitement	19

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 2/20

1 PORTÉE DU RAPPORT

Ce rapport est émis en vertu du contrat MRSEM, Annexe 12, partie 2, section 2.2.2.2

2 RÉFÉRENCES, DÉFINITIONS ET ACRONYMES

2.1 Acronymes

Acronyme	Description
AIG	Aiguillage
ATC	Automatic Train Control
ATS	Automatic Train Supervision
IXL	Interlocking (Signalisation de contrôle des cantons)
LAC	Ligne Aérienne de Contact
MR	Matériel Roulant
OPS	Opérations
PSD	Portes Palières de Sécurité

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 3/20

SOMMAIRE EXÉCUTIF – INDICATEURS CONTRACTUELS

Mesures de la disponibilité des trains et des stations

Disponibilité système	Décembre 2023	Novembre 2023	Octobre 2023	Objectif
Disponibilité Système (AjDt)	↘ 88,41%	93,03%	95,86%	99%
Dispo. Véhicule (DVt)	↘ 88,41%	93,03%	95,86%	S.O.
Dispo. Véhicule Pointe	↘ 81,71%	89,53%	93,63%	S.O.
Dispo. Véhicule Hors Pointe	↗ 98,45%	98,28%	98,55%	S.O.
Dispo. Stations (DSt)	→ 100,00%	100%	99,99%	S.O.

Mesure de l'achalandage

Voyageurs	Décembre 2023	Novembre 2023	Octobre 2023
Nombre d'entrées [voyageurs]	↘ 602 608	799 225	798 187
Volume des déplacements [passagers-kilomètre]	↘ 7 132 466	9 571 035	9 504 702

Mesure de la consommation électrique

Consommation électrique (AjEy)	Décembre 2023	Novembre 2023	Octobre 2023	Objectif
Traction des trains [kWh]				1 451 346
Équipements fixes [kWh]				S.O.

Mesure des quantités d'interruption de plus de 20 minutes

	Décembre 2023	Novembre 2023	Octobre 2023
Arrêts de plus de 20 minutes	↘ 6 arrêts	9 arrêts	-
Usage de service provisoire (SP) par autobus	↘ 2 SP Bus	5 SP Bus	-

Cette information est le reflet de l'échange entre CDPQi Opérations et GPMM, la source d'information étant CDPQi.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 4/20

Mesure de la qualité du service et du confort client

Indicateur Qualité	Décembre 2023	Novembre 2023	Octobre 2023	Objectif
REQ-01 – Production de rapports	→ 0	0	0	0
REQ-02 – Aviser REM réclamation	→ 0	0	0	0
REQ-03 – Plan communication PMU	→ 0	0	0	0
REQ-04 – Délai incident environnement	→ 0	0	0	0
REQ-05 – Déneigement – emprise	→ 0	0	0	0
REQ-06 – Gestion stationnement	→ 0	0	0	0
REQ-07 – Alimenter site Web de REM	→ 0	0	0	0
REQ-08 – Niveaux bruit – MR	→ 0	0	0	0
REQ-09A – Niveaux bruit – Plateforme	→ 0	0	0	0
REM-09B – Défaut bruit – plainte	→ 0	0	0	0
REQ-10 – Bruit solidien – plainte	→ 0	0	0	0
REQ-11 – Déneigement – voyageur	→ 0	0	0	0
REQ-12 – Voyageur coincé ascenseur	→ 0	0	1	0
REQ-13 – Transport substitution PMR	→ 0	0	0	0
REQ-14 – Délais prise en charge	↘ 98,71%	99,98%	99,99%	92,00%
REQ-15 – Netteté confort stations	↗ 98,41%	98,30%	99,10%	92,00%
REQ-16 – Netteté confort trains	↗ 98,73%	96,71%	99,01%	92,00%
REQ-17 – Info voyageur trains/stations	N.D.	N.D.	N.D.	95,00%
REQ-18 – Dispo escaliers mécaniques	↗ 100%	94,61%	98,39%	97,00%
REQ-19 – Dispo ascenseurs	↗ 97,85%	97,58%	100%	97,00%
REQ-20 – Dispo COM et CCTV	↗ 99,89%	99,88%	100%	99,00%
REQ-21 – Courtoise du personnel	→ 100%	100%	100%	90,00%
REQ-22 – Lutte contre la fraude	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 5/20

3 PRÉSENTATION DES DONNÉES

3.1 Disponibilité des trains

1.1 – Intervalles théoriques et réels

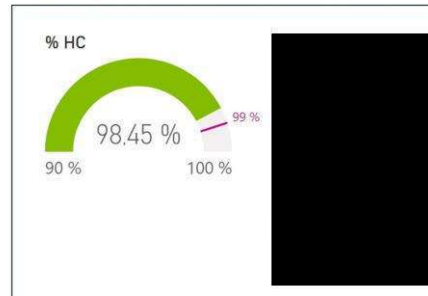


déc 2023

% disponibilité mensuelle véhicule



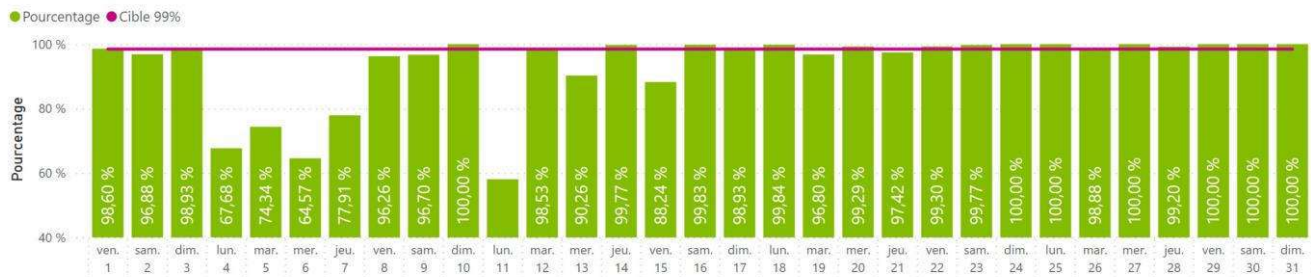
Heure creuse



Heure de pointe



Résultats par jour



3.1.1 Indicateurs contractuels

L'information de la disponibilité véhicule (trains) en service est de 88,41%. Cette information est déclinée plus finement en heure creuse (HC) et en heure de pointe (HP) puisqu'elles ont un poids relatif qui diffère (HC 40% et HP 60%). On peut noter également que les stations ont somme toutes été disponibles pour toutes les heures d'opération.

Disponibilité système	Décembre 2023	Novembre 2023	Octobre 2023	Objectif
Disponibilité Système (AjDt)	↘ 88,41%	93,03%	95,86%	99%
Dispo. Véhicule (DVt)	↘ 88,41%	93,03%	95,86%	S.O.
Dispo. Véhicule Pointe	↘ 81,71%	89,53%	93,63%	S.O.
Dispo. Véhicule Hors Pointe	↗ 98,45%	98,28%	98,55%	S.O.
Dispo. Stations (DSt)	→ 100,00%	100%	99,99%	S.O.

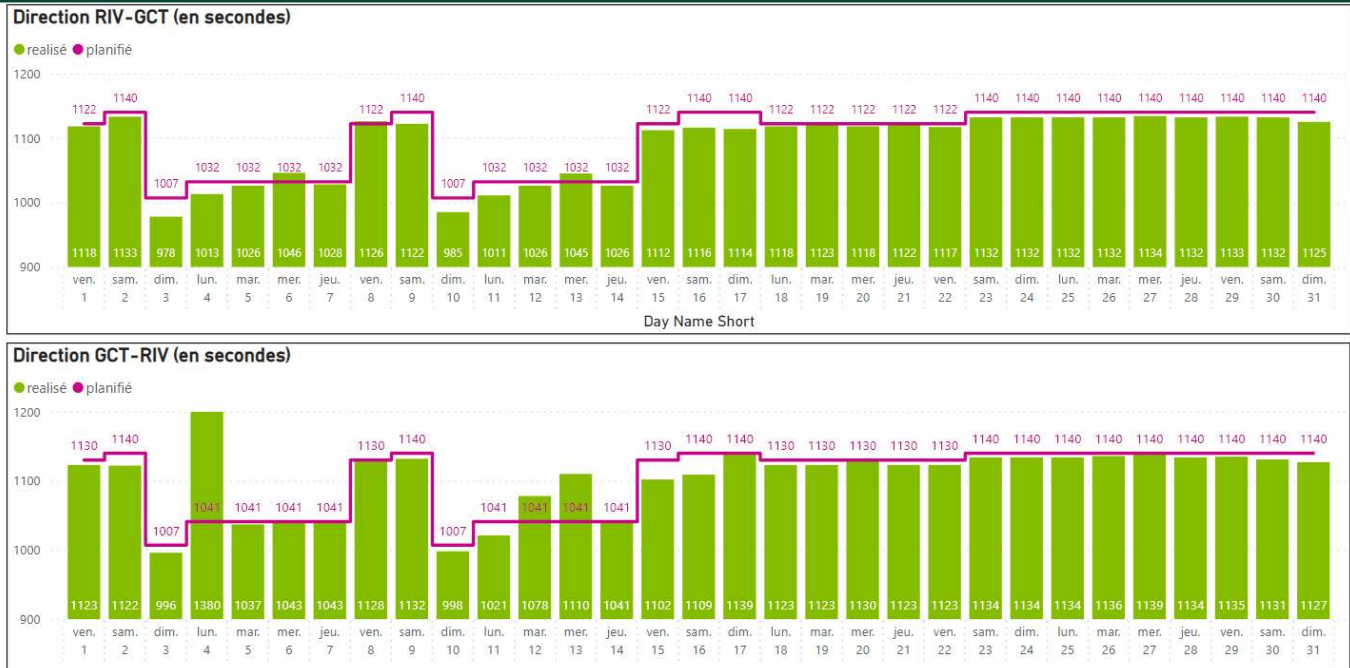
Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 6/20

3.2 Temps de parcours théoriques et réels

1.2 - Temps de parcours théoriques et réels



déc 2023



3.2.1 Explications

Le REM a globalement circulé dans les temps prévus sur une base quotidienne avec une adhérence au plan d'opération. Les écarts les plus significatifs sont représentés ici par des parcours plus rapides en vert et par des parcours retardés en orange.

Direction GCT et Direction RIV		
Jour d'opération	Écart moyen du plan d'opération	% de l'écart du parcours moyen
Lun 4 déc	↘ 339 secondes	↘ 32 % de délai
Mer 13 déc	↘ 69 secondes	↘ 6.6 % de délai
Dim 3 déc	↗ 29 secondes	↗ 2.9 % d'avance

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 7/20

3.3 Tours et production kilométrique

1.3 – Tours et production kilométrique



déc 2023

kilométrage par voiture

97,64 %

% vkm réalisés

683 763

vkm réalisés

700 273

vkm planifiés

- 16 510

différence vkm excédentaires

● vkm réalisés ● vkm planifiés



3.3.1 Explications – jours avec écarts

Le REM a globalement livré le service kilométrique sur une base quotidienne avec une adhérence au plan d'opération. Les principaux écarts sont représentés ici par une suroffre en vert et par une offre déficitaire en orange.

Jour d'opération	Vkm réalisés	Vkm planifiés	Écart du plan d'opération	% de l'écart
2024-12-04	21 475	24 777	-3 302	↘ 13,33%
2024-12-11	21 866	24 777	-2 911	↘ 11,75%
2024-12-06	21 908	24 777	-2 869	↘ 11,58%
2024-12-08	24 640	26 950	-2 310	↘ 8,57%
2024-12-05	22 852	24 777	-1 925	↘ 7,77%
2024-12-07	23 448	24 777	-1 329	↘ 5,36%
2024-12-15	25 667	26 950	-1 283	↘ 4,76%
2024-12-10	16 348	15 921	427	↗ 2,68%

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 8/20

3.4 Taux de charge dans les trains par tranche horaire

1.4 – Taux de charge dans les trains par tranche horaire

7,132,466 pkm (602,608 entrées et 599,084 sorties)



déc 2023



3.4.1 Indicateurs

Voyageurs	Décembre 2023	Novembre 2023	Octobre 2023
Nombre de jours dans le mois [jours]	↗ 31	30	31
Nombre d'entrées [voyageurs]	↘ 602 608	799 225	798 187
Moyenne de voyageurs par jour [voyageurs/jour]	↘ 19 439	26 641	25 748
Volume des déplacements [passagers-kilomètres]	↘ 7 132 466	9 571 034	9 504 702
Moyenne du volume par jour [passagers-kilomètre/jour]	↘ 230 080	319 034	306 603

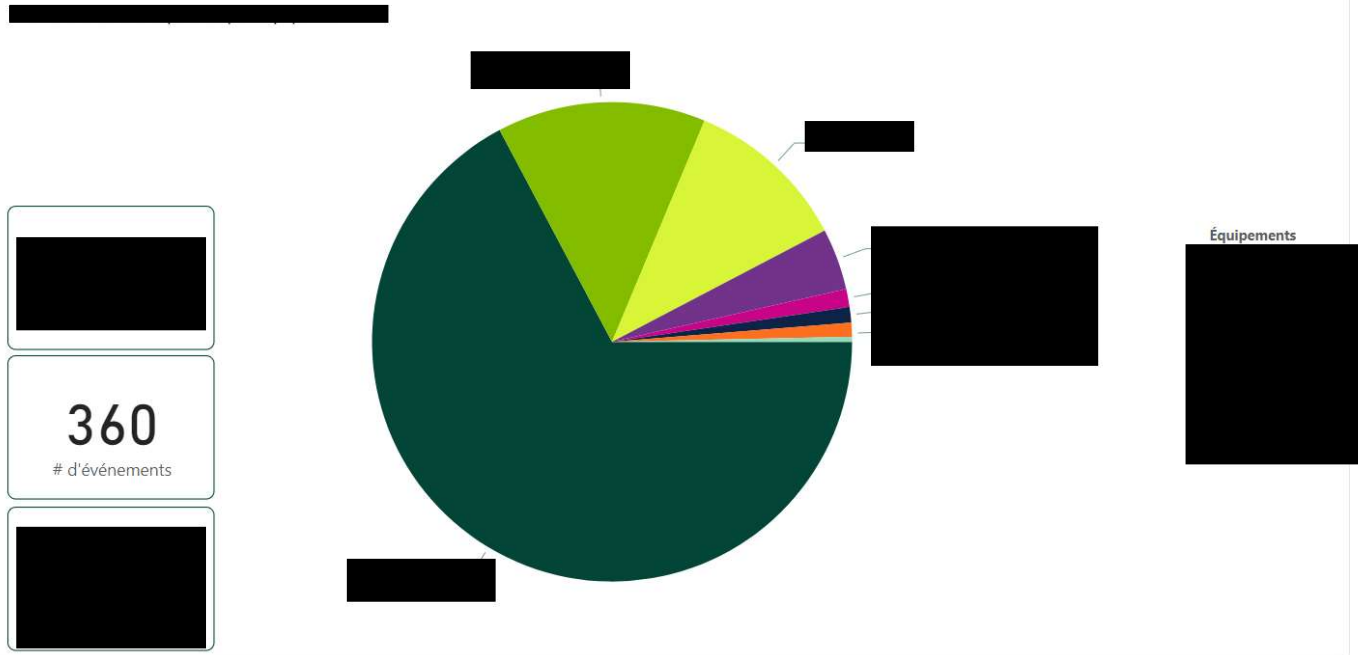
Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 9/20

3.5 Incidents techniques et impact

1.5 – Incidents techniques



déc 2023



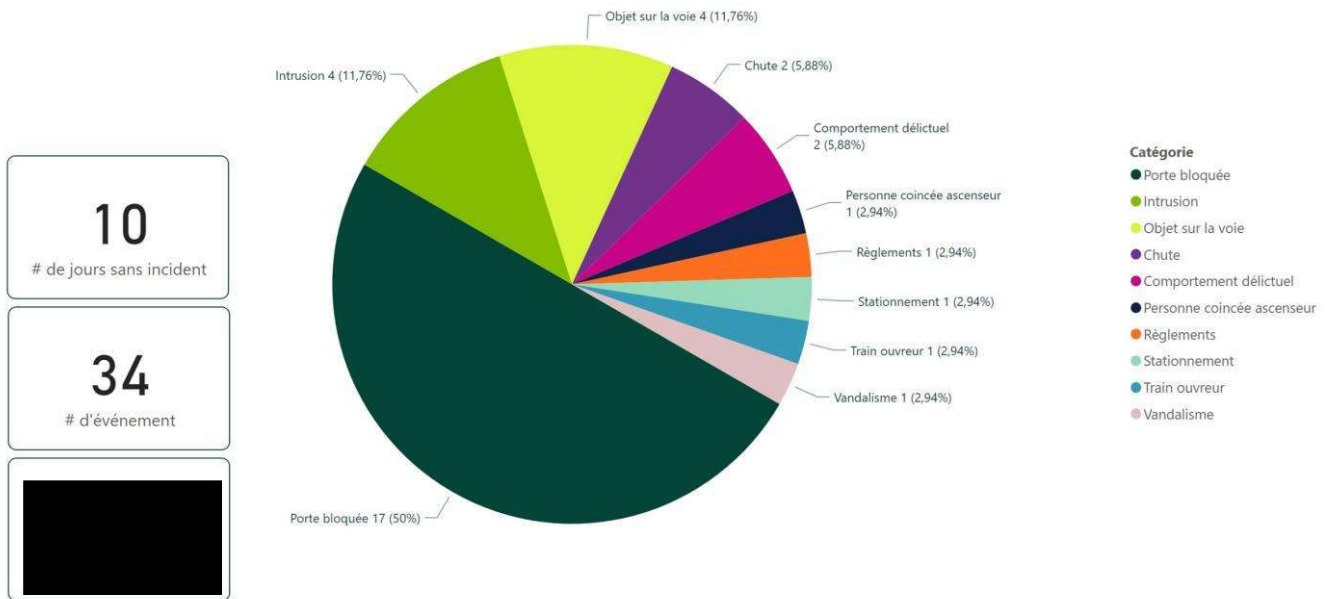
3.5.1

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 10/20

3.6 Nombre d'incidents voyageurs

1.6 – Incidents et accidents de voyageurs PMM **déc 2023**

Nombre d'incidents par catégorie



3.6.1 [REDACTED] type d'incidents (impact sur opération)

Type d'incidents	Nb. occurrences Décembre 2023	Novembre 2023	Octobre 2023
Assistance médicale			
Chute			
Comp. délictuel			
Pers. coincée asc.			
Intrusion			
Objet sur la voie			
Porte bloquée			
Règlements			
Stationnement			
Train ouvreur			
Vandalisme			

Il faut noter que les événements peuvent s'être produit sans intervention des services d'urgences, alors il y a perte de [REDACTED]. Certains événements se produisant avec intervention des services d'urgences font que les [REDACTED] ne sont pas perdus (ils sont exonérés).

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 11/20

3.7 Interruptions d'exploitation

1.7 – Interruptions d'exploitation



déc. 2023

3.7.1 Quantités d'interruptions d'exploitation de [REDACTED]

	Décembre 2023	Novembre 2023	Octobre 2023
Quantité Technique	↘ 18	20	16
Quantité Voyageurs	→ 0	0	0

Le graphique présentant les [REDACTED] par type d'équipement par jour, certains événements similaires peuvent être regroupés dans le graphique dans une seule colonne.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 12/20

3.7.2 Détails des interruptions d'exploitation de 24 crédits et plus

Date	Heure	# Événemen	Description	Catégorie
02/12/2023	07:39	T-231619		
04/12/2023	06:26	T-231652		
04/12/2023	08:20	T-231658		
05/12/2023	06:39	T-231678		
05/12/2023	15:30	T-231687		
06/12/2023	06:50	T-231697		
06/12/2023	15:30	T-231700		
07/12/2023	06:35	T-231710		
07/12/2023	17:07	T-231721		
09/12/2023	12 :24	T-231748		
11/12/2023	07:03	T-231779		
11/12/2023	15:12	T-231790		
13/12/2023	06:56	T-231813		
13/12/2023	15:45	T-231819		
13/12/2023	15:45	T-231819		
15/12/2023	06:58	T-231839		
19/12/2023	07:40	T-231876		
21/12/2023	15 :55	T-231896		

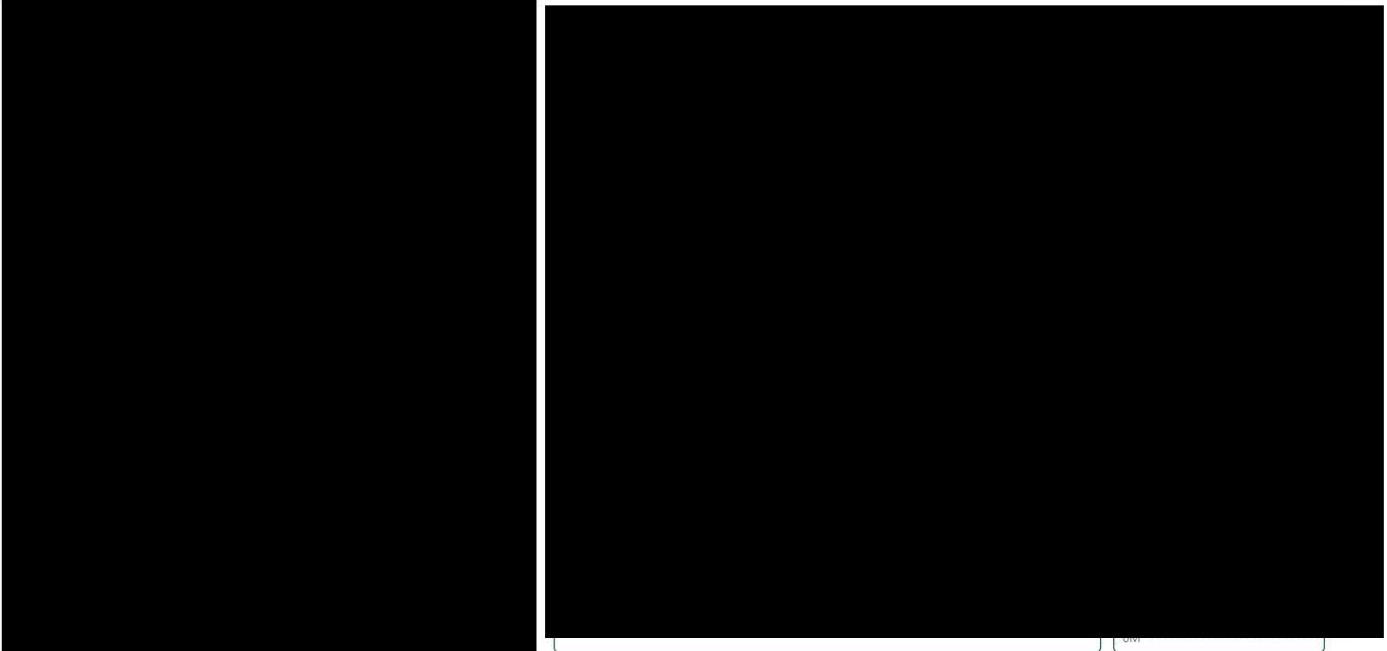
Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE	Révision : 00
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)	
Référence: N/A	Page: 13/20

3.8 Consommation d'énergie électrique

1.8 – Consommation d'énergie électrique - traction



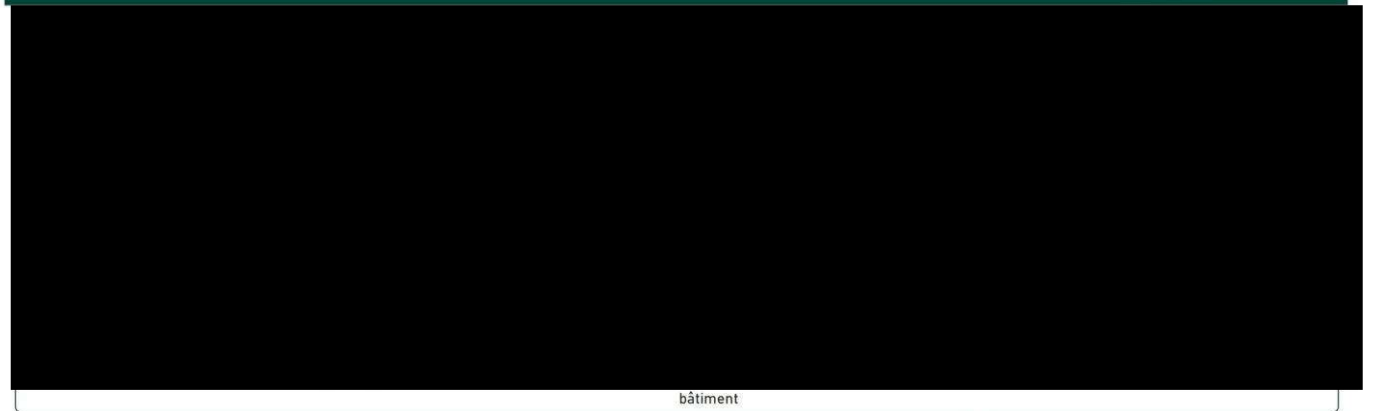
déc 2023



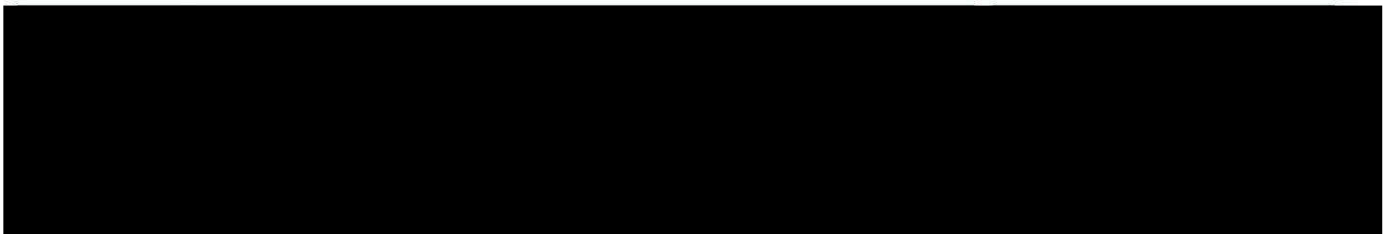
1.8 – Consommation d'énergie électrique - bâtiment (basse tension)



déc 2023



bâtiment



Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE	Révision : 00
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)	Page: 14/20
Référence: N/A	

3.8.1 Détails de la consommation mensuelle

Consommation [kWh]	Décembre 2023	Novembre 2023	Octobre 2023	Objectif
Traction des trains				1 451 346 *
Équipements fixes				S.O. **
BT - PCC				
BT - PCCR (GRF)				
BT - Petite Maintenance				
BT - Station – RIV				
BT - Station – DUQ				
BT - Station – PAN				
BT - Station - IDS				
BT - Station - GCT				
Total				S.O.

* La cible de consommation annuelle pour la phase 3A-1 et 3A-2 du segment 2 est de 17 416 155,50 kWh. L'objectif présent au tableau est pour référence a été mensualisé linéairement.

** Les cibles de consommation d'Énergie des équipements fixes seront établies trente (30) jours après la fin de l'année suivant le deuxième (2e) anniversaire de la mise en service de tous les Segments. La Cible de consommation d'Énergie des équipements fixes sera égale à la moyenne annuelle de consommation d'Énergie des équipements fixes (mesurée en kWh) pendant les deux années suivant la mise en service de tous les Segments.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE	Révision : 00
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)	
Référence: N/A	Page: 15/20

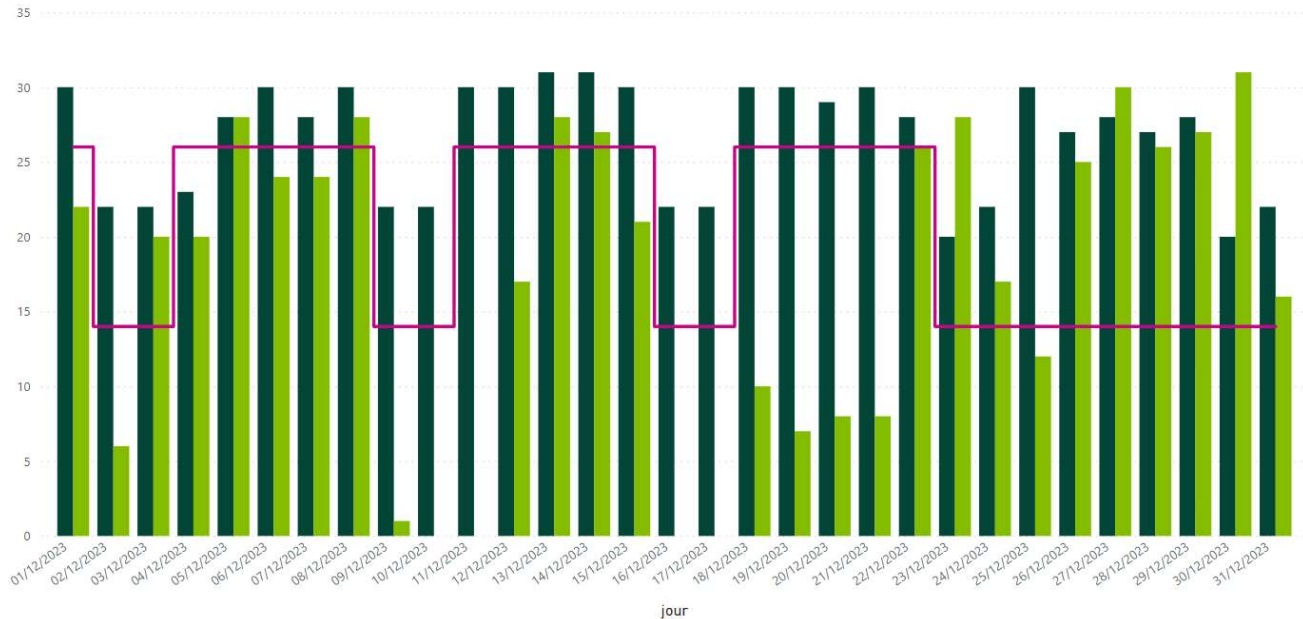
3.9 Nettoyage et inspection mécanique quotidienne de la flotte de trains

1.9 – Nettoyage et inspection mécanique quotidienne de la flotte de trains



déc 2023

● Nettoyés ● Inspectés ● Flotte nécessaire



SVP notez que certains jours affichés sans inspections mécaniques sont des jours où les trains ont fait des essais de nuit ne nécessitant pas ainsi l'inspection quotidienne puisqu'en service continue. De plus, il a été observé que plusieurs inspections ont été enregistrées dans la base de données à la suite de la réalisation des tâches. Cependant, un délai de transmission vers la base de données a fait que les données présentées à opérations de CDPQ étaient partielles. L'information complète est mise en note ici-bas.

3.9.1 Détails des activités de nettoyage et d'inspection des trains avant service

Sommes des activités	Décembre 2023	Novembre 2023	Octobre 2023
Nettoyage intérieur [trains]	↗ 824	798	814
Inspection mécanique [trains]	- 537 * (896)	668	862

* SVP notez que les inspections mécaniques recensées dans les bases de données de GPMM en décembre 2023 sont au nombre de 896. Ce nombre sera utilisé pour les futurs rapports.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 16/20

3.10 Qualité de service

3.10.1 Détails des indicateurs-clés en qualité

Voici les indicateurs contractuels permettant de mesurer les services connexes au REM :

Indicateur Qualité	Décembre 2023	Novembre 2023	Octobre 2023	Objectif
REQ-01 – Production de rapports	→ 0	0	0	0
REQ-02 – Aviser REM réclamation	→ 0	0	0	0
REQ-03 – Plan communication PMU	→ 0	0	0	0
REQ-04 – Délai incident environnement	→ 0	0	0	0
REQ-05 – Déneigement – emprise	→ 0	0	0	0
REQ-06 – Gestion stationnement	→ 0	0	0	0
REQ-07 – Alimenter site Web de REM	→ 0	0	0	0
REQ-08 – Niveaux bruit – MR	→ 0	0	0	0
REQ-09A – Niveaux bruit – Plateforme	→ 0	0	0	0
REM-09B – Défaut bruit – plainte	→ 0	0	0	0
REQ-10 – Bruit solidien – plainte	→ 0	0	0	0
REQ-11 – Déneigement – voyageur	→ 0	0	0	0
REQ-12 – Voyageur coincé ascenseur	→ 0	0	1	0
REQ-13 – Transport substitution PMR	→ 0	0	0	0
REQ-14 – Délais prise en charge	↘ 98,71%	99,98%	99,99%	92,00%
REQ-15 – Netteté confort stations	↗ 98,41%	98,30%	99,10%	92,00%
REQ-16 – Netteté confort trains	↗ 98,73%	96,71%	99,01%	92,00%
REQ-17 – Info voyageur trains/stations	N.D.	N.D.	N.D.	95,00%
REQ-18 – Dispo escaliers mécaniques	↗ 100%	94,61%	98,39%	97,00%
REQ-19 – Dispo ascenseurs	↗ 97,85%	97,58%	100%	97,00%
REQ-20 – Dispo COM et CCTV	↗ 99,89%	99,88%	100%	99,00%
REQ-21 – Courtoise du personnel	→ 100%	100%	100%	90,00%
REQ-22 – Lutte contre la fraude	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 17/20

3.10.2 Détails de la disponibilité % escaliers mécaniques :

escalier	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
GCT_ESM1_ESM1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
GCT_ESM1_ESM2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
IDS_ESM2_ESM1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
IDS_ESM2_ESM2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3

Note sur les points attribués :

« 3 » si les escaliers sont en panne pour moins de 48h et signalisation installée dans délai de 30 minutes,
« 2 » si les escaliers sont en panne pour moins de 48h et aucune signalisation installée dans délai de 30 minutes,

« 1 » si les escaliers sont en panne depuis plus de 48h et qu'une signalisation a été installée

« 0 » si les escaliers sont en panne depuis plus de 48h et qu'aucune signalisation n'a été installée

3.10.3 Détails de la disponibilité % ascenseurs :

ascenseur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
DUQ_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
DUQ_ASC2_ASC2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	
GCT_ASC5_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
IDS_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
IDS_ASC1_ASC2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PAN_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RIV_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RIV_ASC1_ASC2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RIV_ASC2_ASC3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Note sur les points attribués :

« 1 » si le système d'alarme est fonctionnel ou si personnel équipé d'une radio accompagne des Voyageurs en cas de panne

+

« 3 » si les ascenseurs sont en panne moins de 24h et que signalisation installée dans un délai de 20 minutes,

« 2 » si les ascenseurs sont en panne pour moins de 24h et qu'aucune signalisation installée dans un délai de 20 minutes,

« 1 » si les ascenseurs sont en panne depuis plus de 24h et qu'une signalisation a été installée et

« 0 » si les ascenseurs sont en panne depuis plus de 24h et qu'aucune signalisation n'a été installée

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)

Révision : 00

Référence: N/A

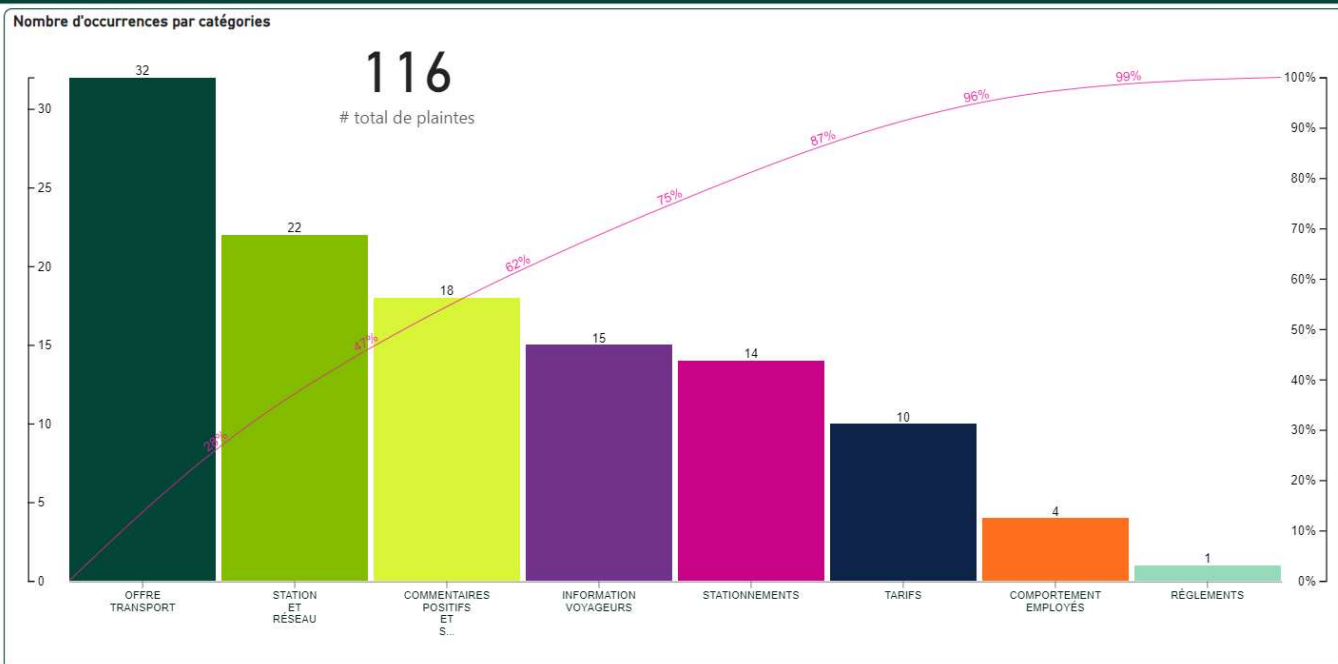
Page: 18/20

3.11 Plaintes et commentaires reçus

1.11 – Plaintes et commentaires reçus



déc 2023



3.11.1 Détails des principales plaintes récurrentes

Le graphique de type Pareto montre les principaux sujets touchés par les appels entrant au service à la clientèle. La gestion des plaintes en ligne et en personne a été revue en octobre 2023. Ainsi, les catégories avec * vont disparaître à partir de 2024.

Sommes des activités	Décembre	Novembre	Octobre
Affichage / Annonce Sonore (train et station) *	-	-	4
COMMENTAIRES POSITIFS ET SUGGESTIONS	↘ 18	29	33
COMPORTEMENT EMPLOYÉS	→ 4	4	11
État du service (retard-pannes-interruption) *	-	-	7
INFORMATION VOYAGEURS (affichage-annonce sonore)	↘ 15	20	31
OFFRE TRANSPORT (retards-pannes-interruption)	↘ 32	51	116
RÉGLEMENTS	↘ 1	3	-
Sans objets *	-	-	42
STATION ET RÉSEAU (climatisation-propreté)	↘ 22	27	38
STATIONNEMENTS (position-disponibilité-coût)	↘ 14	26	55
TARIFS	↘ 10	14	18
TOTAL DE PLAINTES	↘ 116	174	355

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 19/20

ANNEXE 1 : RAPPORT MENSUEL - Segment 2 Opérations – Décembre 2023

ANNEXE 2 : AJUSTEMENT DES PAIEMENTS LIÉS A LA QUALITÉ DE SERVICE - Segment 2 Opérations – Décembre 2023

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10006(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 20/20

PROJET REM RÉSEAU EXPRESS MÉTROPOLITAIN

EXPLOITATION ET MAINTENANCE

RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE JANVIER 2024

01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)

	FONCTION	NOM	DATE	SIGNATURE
RÉDIGÉ PAR	Analystes performance	[REDACTED]	2024-02-10	[REDACTED]
VÉRIFIÉ PAR	Gestionnaire Qualité, Sécurité et Performance	[REDACTED]	2024-02-10	[REDACTED]
APPROUVÉ PAR	Directeur Général GPMMOM	[REDACTED]	2024-02-10	[REDACTED]

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 1/20

TABLE DES MATIÈRES

1	Portée du rapport	3
2	RÉFÉRENCES, DÉFINITIONS ET ACRONYMES.....	3
2.1	Acronymes	3
	Sommaire exécutif – Indicateurs contractuels	4
3	Présentation des données	6
3.1	Disponibilité des trains [REDACTED]	6
3.2	Temps de parcours théoriques et réels	7
3.3	Tours et production kilométrique.....	8
3.4	Taux de charge dans les trains par tranche horaire.....	9
3.5	Incidents techniques et impact [REDACTED]	10
3.6	Nombre d’incidents voyageurs	11
3.7	Interruptions d’exploitation.....	12
3.8	Consommation d’énergie électrique	15
3.9	Nettoyage et inspection mécanique quotidienne de la flotte de trains.....	17
3.10	Qualité de service	18
3.11	Plaintes et commentaires reçus et leur traitement.....	20

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 2/20

1 PORTÉE DU RAPPORT

Ce rapport est émis en vertu du contrat MRSEM, Annexe 12, partie 2, section 2.2.2.2

2 RÉFÉRENCES, DÉFINITIONS ET ACRONYMES

2.1 Acronymes

Acronyme	Description
AIG	Aiguillage
ATC	Automatic Train Control
ATS	Automatic Train Supervision
IXL	Interlocking (Signalisation de contrôle des cantons)
LAC	Ligne Aérienne de Contact
MR	Matériel Roulant
OPS	Opérations
PSD	Portes Palières de Sécurité

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 3/20

SOMMAIRE EXÉCUTIF – INDICATEURS CONTRACTUELS

Mesures de la disponibilité des trains et des stations

Disponibilité système	Janvier 2024	Décembre 2023	Novembre 2023	Objectif
Disponibilité Système (AjDt)	↗ 91,98%	88,41%	93,03%	99%
Dispo. Véhicule (DVt)	↘ 91,98%	88,41%	93,03%	S.O.
Dispo. Véhicule Pointe	↗ 88,57%	81,71%	89,53%	S.O.
Dispo. Véhicule Hors Pointe	↘ 97,10%	98,45%	98,28%	S.O.
Dispo. Stations (DSt)	→ 100,00%	100,00%	100%	S.O.

Mesure de l'achalandage

Voyageurs	Janvier 2024	Décembre 2023	Novembre 2023
Nombre d'entrées [voyageurs]	↗ 662 457	602 608	799 225
Volume des déplacements [passagers-kilomètre]	↗ 7 909 557	7 132 466	9 571 035

Mesure de la consommation électrique

Consommation électrique (AjEy)	Janvier 2024	Décembre 2023	Novembre 2023	Objectif
Traction des trains [kWh]				1 451 346
Équipements fixes [kWh]				S.O.

Mesure des quantités d'interruption de plus de 20 minutes

	Janvier 2024	Décembre 2023	Novembre 2023
Arrêts de plus de 20 minutes	↗ 11 arrêts	6 arrêts	9 arrêts
Usage de service provisoire (SP) par autobus	↗ 7 SP Bus	2 SP Bus	5 SP Bus

Cette information est le reflet de l'échange entre CDPQ Opérations et GPMM, la source d'information étant CDPQ.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 4/20

Mesure de la qualité du service et du confort client

Indicateur Qualité	Janvier 2024	Décembre 2023	Novembre 2023	Objectif
REQ-01 – Production de rapports	→ 0	0	0	0
REQ-02 – Aviser REM réclamation	→ 0	0	0	0
REQ-03 – Plan communication PMU	→ 0	0	0	0
REQ-04 – Délai incident environnement	→ 0	0	0	0
REQ-05 – Déneigement – emprise	→ 0	0	0	0
REQ-06 – Gestion stationnement	→ 0	0	0	0
REQ-07 – Alimenter site Web de REM	→ 0	0	0	0
REQ-08 – Niveaux bruit – MR	→ 0	0	0	0
REQ-09A – Niveaux bruit – Plateforme	→ 0	0	0	0
REM-09B – Défaut bruit – plainte	→ 0	0	0	0
REQ-10 – Bruit solidien – plainte	→ 0	0	0	0
REQ-11 – Déneigement – voyageur	→ 0	0	0	0
REQ-12 – Voyageur coincé ascenseur	→ 0	0	0	0
REQ-13 – Transport substitution PMR	→ 0	0	0	0
REQ-14 – Délais prise en charge	↘ 97,94%	98,71%	99,98%	92,00%
REQ-15 – Netteté confort stations	↗ 98,58%	98,41%	98,30%	92,00%
REQ-16 – Netteté confort trains	↘ 97,66%	98,73%	96,71%	92,00%
REQ-17 – Info voyageur trains/stations	N.D.	N.D.	N.D.	95,00%
REQ-18 – Dispo escaliers mécaniques	↘ 96,77%	100%	94,61%	97,00%
REQ-19 – Dispo ascenseurs	↘ 93,01%	97,85%	97,58%	97,00%
REQ-20 – Dispo COM et CCTV	↗ 100,00%	99,89%	99,88%	99,00%
REQ-21 – Courtoise du personnel	→ 100%	100%	100%	90,00%
REQ-22 – Lutte contre la fraude	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)

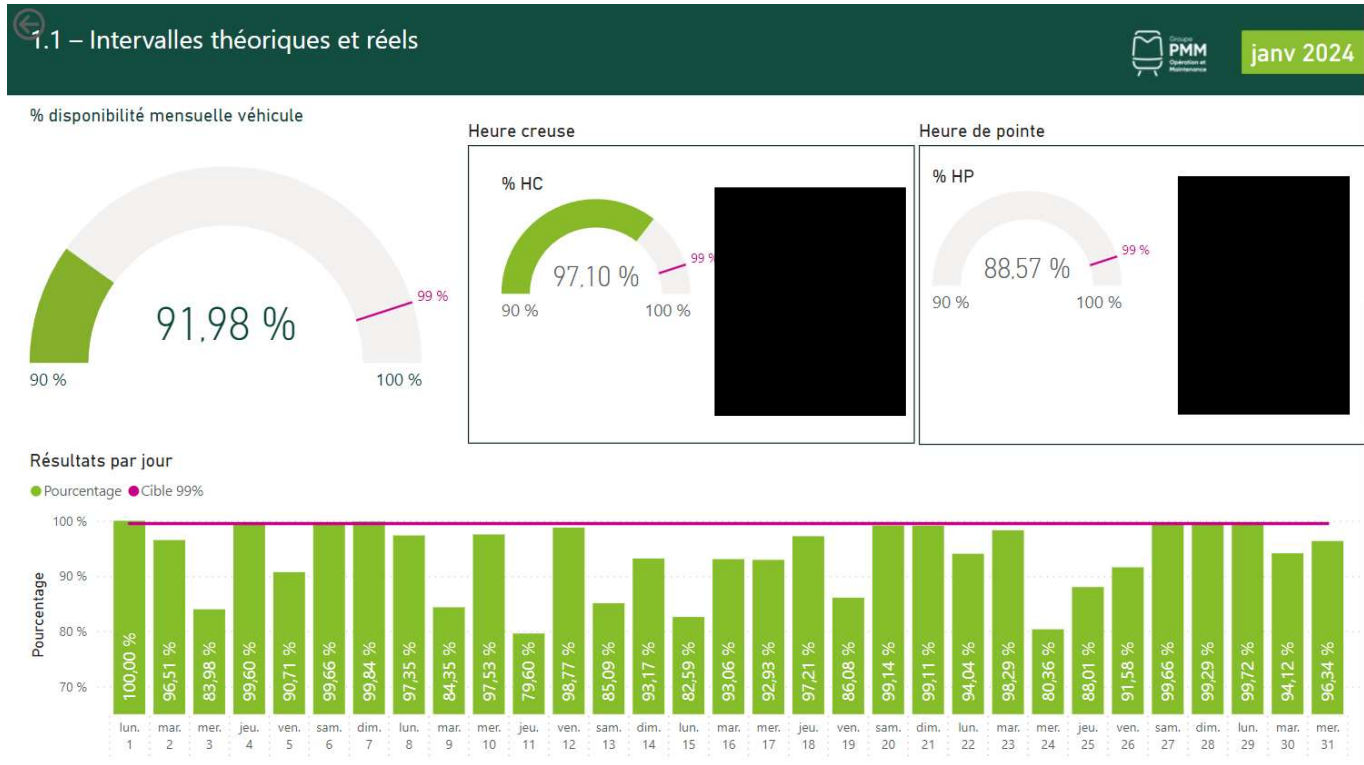
Révision : 00

Référence: N/A

Page: 5/20

3 PRÉSENTATION DES DONNÉES

3.1 Disponibilité des trains – [REDACTED]



3.1.1 Indicateurs contractuels

L'information de la disponibilité véhicule (trains) en service est de 91,98%. Cette information est déclinée plus finement en heure creuse (HC) et en heure de pointe (HP) puisqu'elles ont un poids relatif qui diffère (HC 40% et HP 60%). On peut noter également que les stations ont somme toutes été disponibles pour toutes les heures d'opération.

Disponibilité système	Janvier 2024	Décembre 2023	Novembre 2023	Objectif
Disponibilité Système (AjDt)	↗ 91,98%	88,41%	93,03%	99%
Dispo. Véhicule (DVt)	↘ 91,98%	88,41%	93,03%	S.O.
Dispo. Véhicule Pointe	↗ 88,57%	81,71%	89,53%	S.O.
Dispo. Véhicule Hors Pointe	↘ 97,10%	98,45%	98,28%	S.O.
Dispo. Stations (DSt)	→ 100,00%	100,00%	100%	S.O.

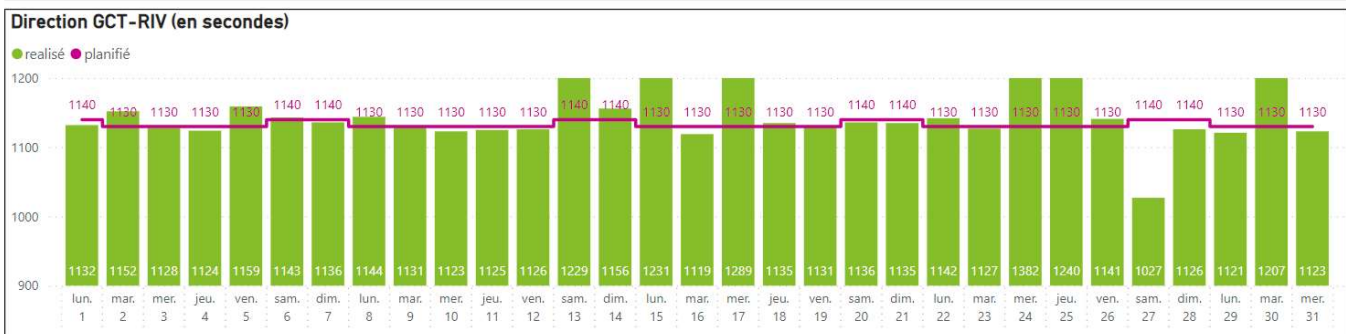
Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 6/20

3.2 Temps de parcours théoriques et réels

1.2 - Temps de parcours théoriques et réels



janv 2024



3.2.1 Explications

Le REM a globalement circulé dans les temps prévus sur une base quotidienne avec une adhérence au plan d'opération. Les écarts les plus significatifs sont représentés ici par des parcours plus rapides en vert et par des parcours retardés en orange.

Direction RIV – GCT (en secondes)		
Mer-24	↘ 81 secondes	↘ 7,22%
Sam-13	↘ 76 secondes	↘ 6,67%
Sam-27	↗ 177 secondes	↗ 15,53%
Direction GCT – RIV (en secondes)		
Jour d'opération	Écart moyen du plan d'opération	% de l'écart du parcours moyen
Mer-24	↘ 252 secondes	↘ 22,30%
Mer-17	↘ 159 secondes	↘ 14,07%
Sam-27	↗ 113 secondes	↗ 9,91%

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE	Révision : 00
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	
Référence: N/A	Page: 7/20

3.3 Tours et production kilométrique

1.3 – Tours et production kilométrique



janv 2024

kilométrage par voiture

97,74 %

% vkm réalisés

744 446

vkm réalisés

761 661

vkm planifiés

-17 215

différence vkm excédentaires

● vkm réalisés ● vkm planifiés



3.3.1 Explications – jours avec écarts

Le REM a globalement livré le service kilométrique sur une base quotidienne avec une adhérence au plan d'opération. Les principaux écarts sont représentés ici par une suroffre en vert et par une offre déficitaire en orange.

Jour d'opération	Vkm réalisés	Vkm planifiés	Écart du plan d'opération	% de l'écart
11-janv	23 229	26 950	-3 721	↘ 13,81%
13-janv	16 746	18 609	-1 863	↘ 10,01%
15-janv	25 154	26 950	-1 796	↘ 6,66%
24-janv	25 195	26 950	-1 755	↘ 6,51%
27-janv	17 484	18 609	-1 125	↘ 6,05%
25-janv	25 531	26 950	-1 419	↘ 5,27%
23-janv	27 464	26 950	514	↗ 1,91%
31-janv	27 592	26 950	642	↗ 2,38%

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)

Révision : 00

Référence: N/A

Page: 8/20

3.4 Taux de charge dans les trains par tranche horaire

1.4 – Taux de charge dans les trains par tranche horaire

7 909 557 pkm (662 457 entrées et 661 318 sorties)



janv 2024



3.4.1 Indicateurs

Voyageurs	Janvier 2024	Décembre 2023	Novembre 2023
Nombre de jours dans le mois [jours]	→ 31	31	30
Nombre d'entrées [voyageurs]	↗ 662 457	602 608	799 225
Moyenne de voyageurs par jour [voyageurs/jour]	↗ 21 370	19 439	26 641
Volume des déplacements [passagers-kilomètres]	↗ 7 909 557	7 132 466	9 571 034
Moyenne du volume par jour [passagers-kilomètre/jour]	↗ 255 147	230 080	319 034

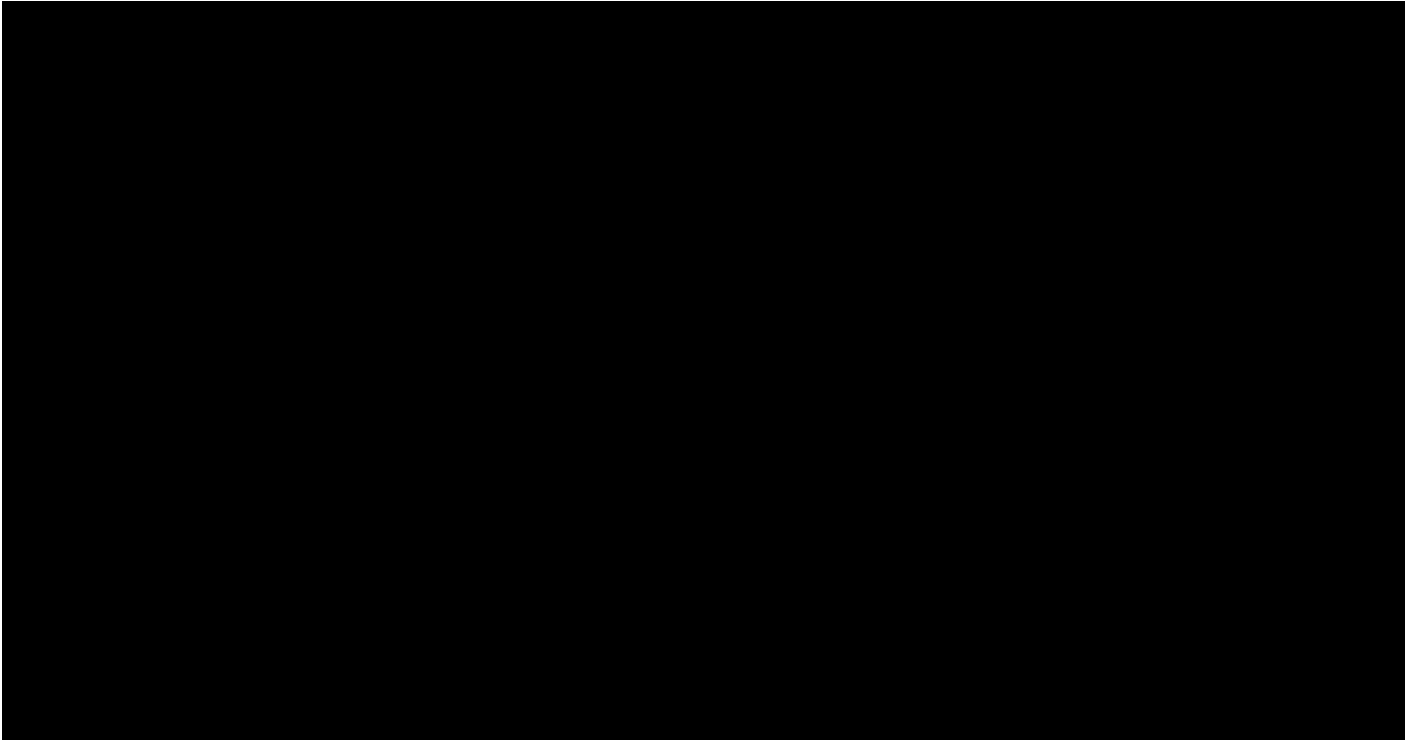
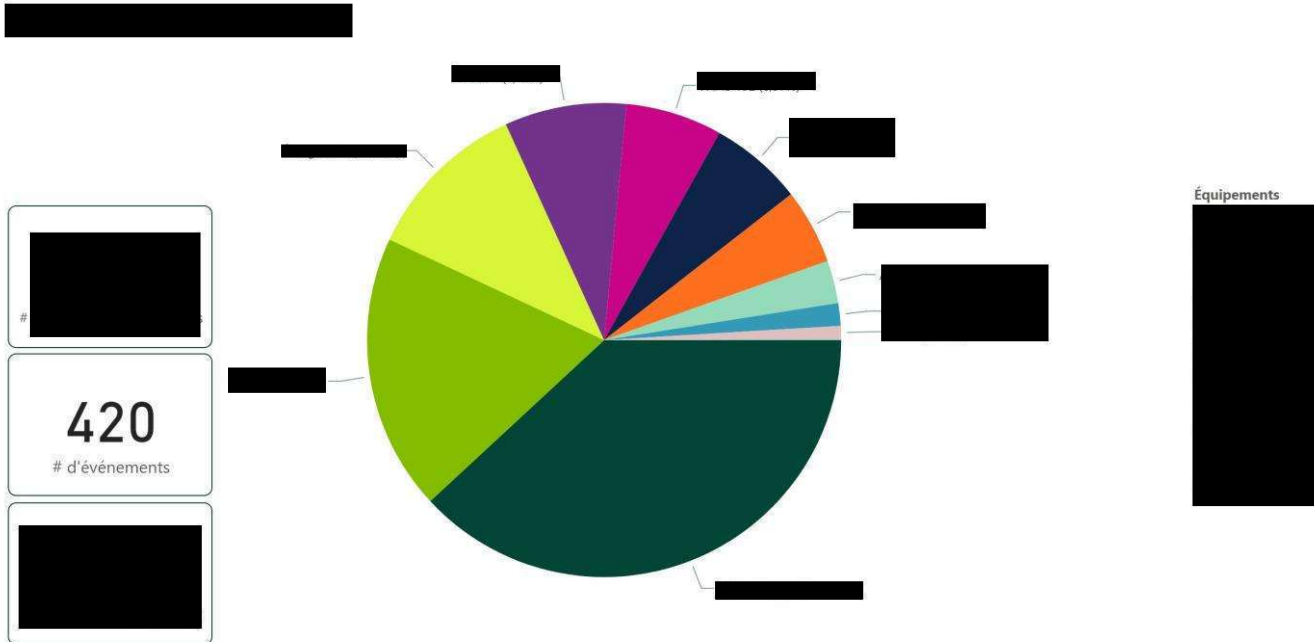
Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 9/20

3.5 Incidents techniques et impact

1.5 – Incidents techniques



janv 2024



Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 10/20

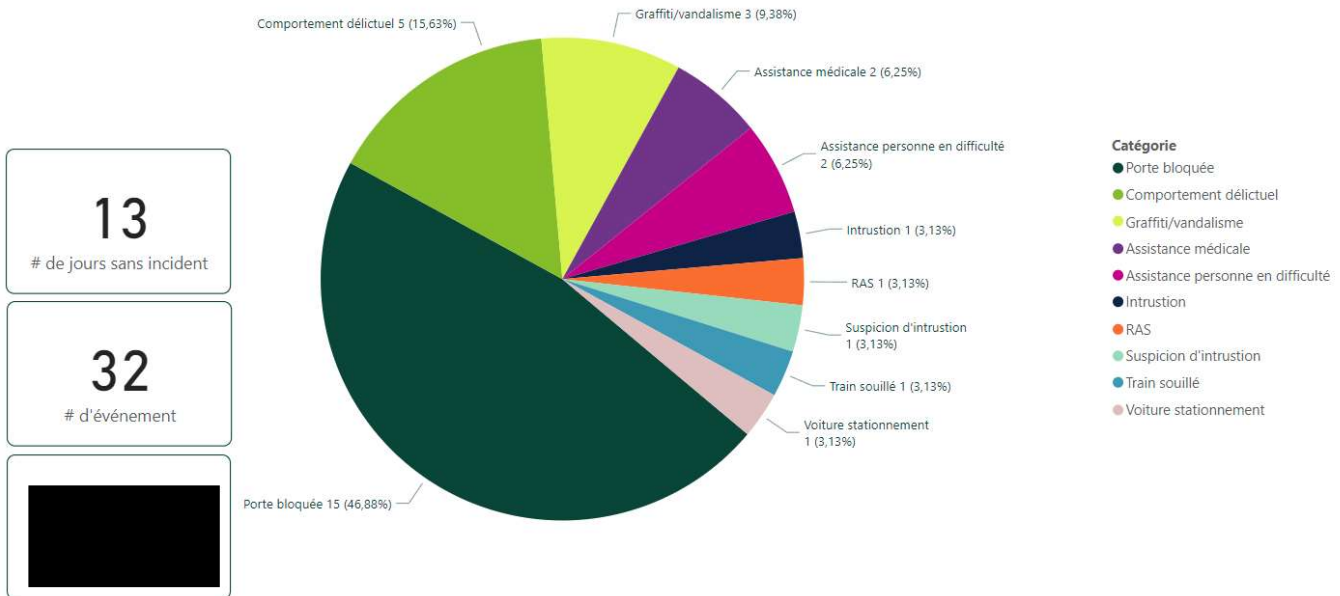
3.6 Nombre d'incidents voyageurs

1.6 – Incidents et accidents de voyageurs



janv 2024

Nombre d'incidents par catégorie



13
de jours sans incident

32
d'événement



3.6.1 [Redacted] type d'incidents (impact sur opération)

Type d'incidents	Nb. occurrences	Janvier 2024	Décembre 2023	Novembre 2023
Assistance médicale				
Assistant personne en difficulté				
Comp. délictuel				
Intrusion ou suspicion				
Objet sur la voie				
Porte bloquée				
Rien à signaler (RAS)				
Train souillé				
Graffiti/Vandalisme				

Il faut noter que les événements peuvent s'être produit sans intervention des services d'urgences, alors il y a [Redacted]. Certains événements se produisant avec intervention des services d'urgences font que les [Redacted] ne sont pas perdus (ils sont exonérés).

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 11/20

3.7 Interruptions d'exploitation

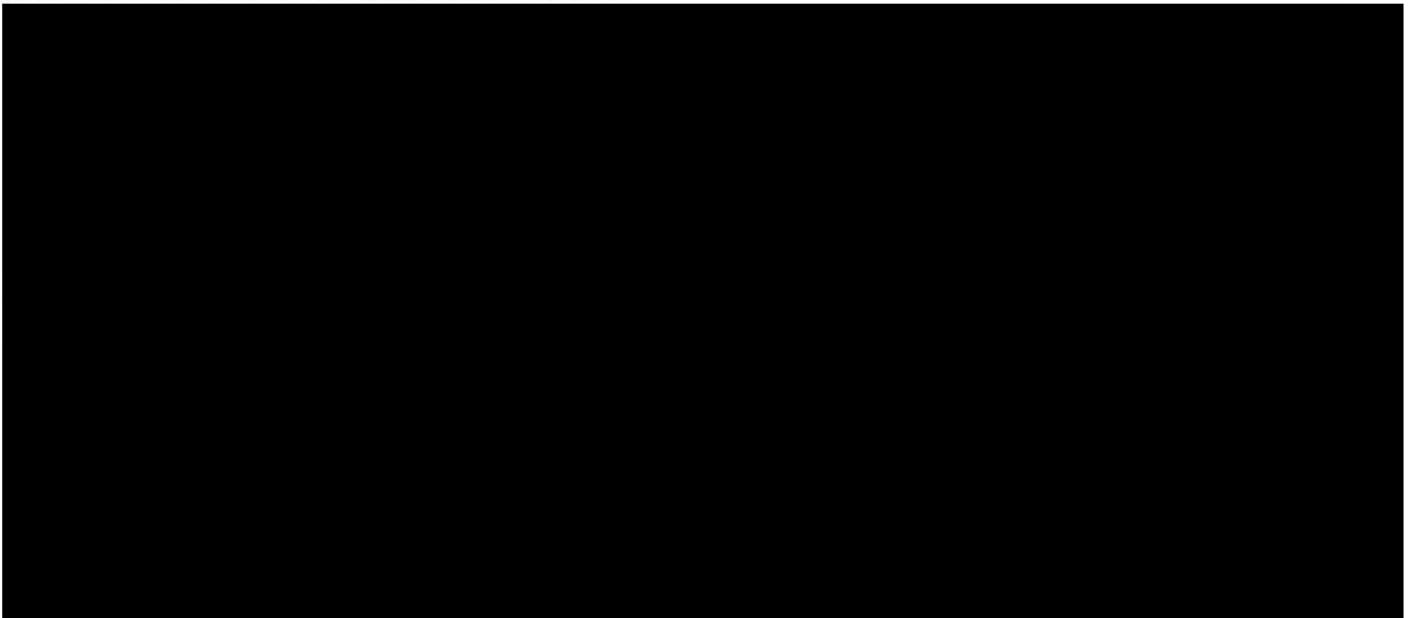
Attention : [REDACTED]

1.7 – Interruptions d'exploitation



janv. 2024

catégorie ● AIG ● Assistance médicale ● ATC ● ATS ● Énergie ● MR ● OPS ● PAPIS ● PSD ● ZC



3.7.1 Quantités d'interruptions d'exploitation de [REDACTED] et plus

	Janvier 2024	Décembre 2023	Novembre 2023
Quantité Technique	↗ 32	18	20
Quantité Voyageurs	↗ 1	0	0



Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 12/20



3.7.2 Détails des interruptions d'exploitation de [REDACTED] et plus

Date	Heure	# Événement	Description	Catégorie
2024-01-02	18:03	T-240010	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-03	6:57	T-240015	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-05	7:10	T-240053	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-05	9:44	T-240056	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-09	16:30	T-240116	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-09	16:30	T-240116	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-10	5:30	T-240124	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-11	4:32	T-240137	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-11	18:05	T-240147	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-13	14:00	T-240171	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-13	18:31	T-240173	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-14	19:57	T-240188	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-14	23:05	T-240191	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-15	8:15	T-240202	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-15	8:24	T-240203	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-15	15:05	T-240208	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-15	15:05	T-240208	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-16	4:47	T-240210	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-17	6:59	T-240229	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-17	7:10	T-240230	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-18	16:48	T-240257	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-19	6:28	T-240267	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-19	15:12	T-240272	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-22	6:54	T-240294	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-23	0:00	T-240308	[REDACTED]	[REDACTED]
2024-01-24	8:50	T-240334	[REDACTED]	[REDACTED]

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE	Révision : 00
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	
Référence: N/A	Page: 13/20

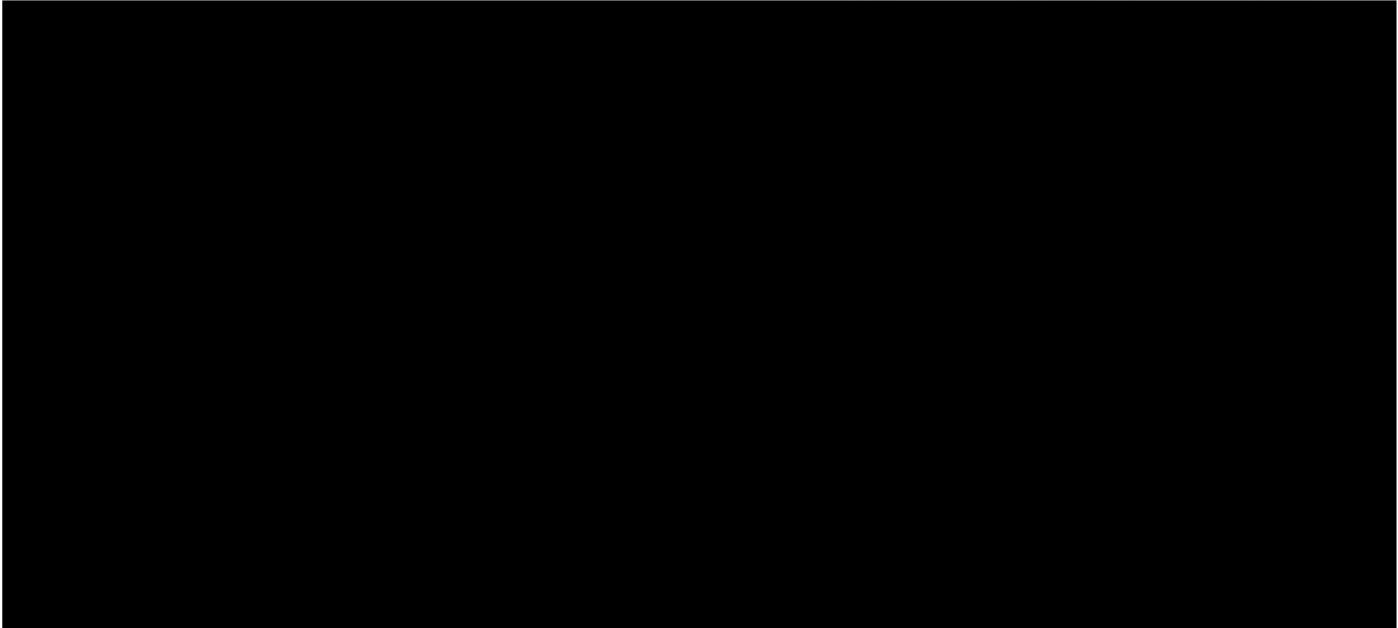


2024-01-24	15:51	T-240342	
2024-01-24	16:39	T-240345	
2024-01-24	22:35	T-240346	
2024-01-25	8:24	T-240351	
2024-01-26	15:55	T-240372	
2024-01-30	7:10	T-240402	
2024-01-31	7 :39	V-24044	

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 14/20

3.8 Consommation d'énergie électrique

1.8 – Consommation d'énergie électrique - traction Groupe PMM
Opérations et Maintenance
janv 2024



1.8 – Consommation d'énergie électrique - bâtiment (basse tension) Groupe PMM
Opérations et Maintenance
janv 2024



Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE		Révision : 00
Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)		Page: 15/20
Référence: N/A		

3.8.1 Détails de la consommation mensuelle

Consommation [kWh]	Janvier 2024	Décembre 2023	Novembre 2023	Objectif	
Traction des trains				1 451 346 *	
Équipements fixes				S.O. **	
BT - PCC					
BT - PCCR (GRF)					
BT - Petite Maintenance					
BT - Station – RIV					
BT - Station – DUQ					
BT - Station – PAN					
BT - Station - IDS					
BT - Station - GCT					
Total					S.O.

* La cible de consommation annuelle pour la phase 3A-1 et 3A-2 du segment 2 est de 17 416 155,50 kWh. L'objectif présent au tableau est pour référence a été mensualisé linéairement.

** Les cibles de consommation d'Énergie des équipements fixes seront établies trente (30) jours après la fin de l'année suivant le deuxième (2e) anniversaire de la mise en service de tous les Segments. La Cible de consommation d'Énergie des équipements fixes sera égale à la moyenne annuelle de consommation d'Énergie des équipements fixes (mesurée en kWh) pendant les deux années suivant la mise en service de tous les Segments.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 16/20

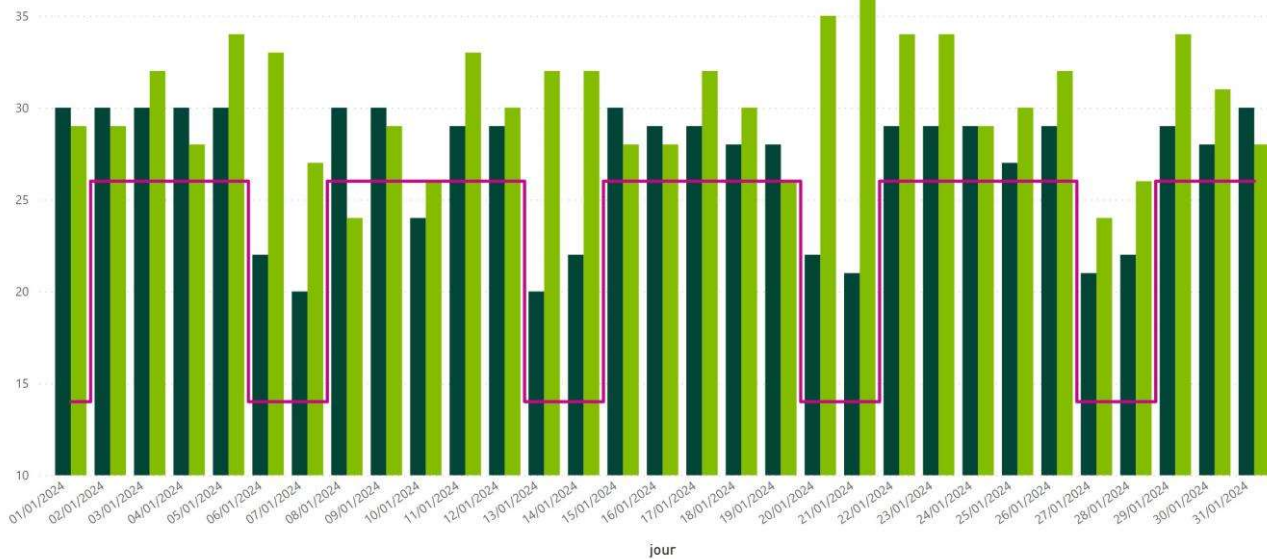
3.9 Nettoyage et inspection mécanique quotidienne de la flotte de trains

1.9 – Nettoyage et inspection mécanique quotidienne de la flotte de trains



janv 2024

● Nettoyés ● Inspectés ● Flotte nécessaire



SVP notez que certains jours affichés sans inspections mécaniques sont des jours où les trains on fait des essais de nuit ne nécessitant pas ainsi l’inspection quotidienne puisqu’en service continue. De plus, il a été observé que plusieurs inspections ont été enregistrées dans la base de données à la suite de la réalisation des tâches. Cependant, un délai de transmission vers la base de données à fait que les données présentées à opérations de CDPQi étaient partielles. L’information complète est mise en note ici-bas.

3.9.1 Détails des activités de nettoyage et d’inspection des trains avant service

Sommes des activités	Janvier 2024	Décembre 2023	Novembre 2023
Nettoyage intérieur [trains]	↗ 836	824	798
Inspection mécanique [trains]	↗ 936	537 * (896)	668

* SVP notez que les inspections mécaniques recensées dans les bases de données de GPMM en décembre 2023 sont au nombre de 896. Ce nombre sera utilisé pour les futurs rapports.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 17/20

3.10 Qualité de service

3.10.1 Détails des indicateurs-clés en qualité

Voici les indicateurs contractuels permettant de mesurer les services connexes au REM :

Indicateur Qualité	Janvier 2024	Décembre 2023	Novembre 2023	Objectif
REQ-01 – Production de rapports	→ 0	0	0	0
REQ-02 – Aviser REM réclamation	→ 0	0	0	0
REQ-03 – Plan communication PMU	→ 0	0	0	0
REQ-04 – Délai incident environnement	→ 0	0	0	0
REQ-05 – Déneigement – emprise	→ 0	0	0	0
REQ-06 – Gestion stationnement	→ 0	0	0	0
REQ-07 – Alimenter site Web de REM	→ 0	0	0	0
REQ-08 – Niveaux bruit – MR	→ 0	0	0	0
REQ-09A – Niveaux bruit – Plateforme	→ 0	0	0	0
REM-09B – Défaut bruit – plainte	→ 0	0	0	0
REQ-10 – Bruit solidien – plainte	→ 0	0	0	0
REQ-11 – Déneigement – voyageur	→ 0	0	0	0
REQ-12 – Voyageur coincé ascenseur	→ 0	0	0	0
REQ-13 – Transport substitution PMR	→ 0	0	0	0
REQ-14 – Délais prise en charge	↘ 97,94%	98,71%	99,98%	92,00%
REQ-15 – Netteté confort stations	↗ 98,58%	98,41%	98,30%	92,00%
REQ-16 – Netteté confort trains	↘ 97,66%	98,73%	96,71%	92,00%
REQ-17 – Info voyageur trains/stations	N.D.	N.D.	N.D.	95,00%
REQ-18 – Dispo escaliers mécaniques	↘ 96,77%	100%	94,61%	97,00%
REQ-19 – Dispo ascenseurs	↘ 93,01%	97,85%	97,58%	97,00%
REQ-20 – Dispo COM et CCTV	↗ 100,00%	99,89%	99,88%	99,00%
REQ-21 – Courtoise du personnel	→ 100%	100%	100%	90,00%
REQ-22 – Lutte contre la fraude	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 18/20

3.10.2 Détails de la disponibilité % escaliers mécaniques :

JANVIER 2024

escalier	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
GCT_ESM1_ESM1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
GCT_ESM1_ESM2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
IDS_ESM2_ESM1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
IDS_ESM2_ESM2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3

Note sur les points attribués :

- « 3 » si les escaliers sont en panne pour moins de 48h et signalisation installée dans délai de 30 minutes,
- « 2 » si les escaliers sont en panne pour moins de 48h et aucune signalisation installée dans délai de 30 minutes,
- « 1 » si les escaliers sont en panne depuis plus de 48h et qu'une signalisation a été installée
- « 0 » si les escaliers sont en panne depuis plus de 48h et qu'aucune signalisation n'a été installée

3.10.3 Détails de la disponibilité % ascenseurs :

JANVIER 2024

ascenseur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
DUQ_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
DUQ_ASC2_ASC2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	
GCT_ASC5_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
IDS_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
IDS_ASC1_ASC2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
PAN_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RIV_ASC1_ASC1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RIV_ASC1_ASC2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
RIV_ASC2_ASC3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Note sur les points attribués :

- « 1 » si le système d'alarme est fonctionnel ou si personnel équipé d'une radio accompagne des Voyageurs en cas de panne
- +
- « 3 » si les ascenseurs sont en panne moins de 24h et que signalisation installée dans un délai de 20 minutes,
- « 2 » si les ascenseurs sont en panne pour moins de 24h et qu'aucune signalisation installée dans un délai de 20 minutes,
- « 1 » si les ascenseurs sont en panne depuis plus de 24h et qu'une signalisation a été installée et
- « 0 » si les ascenseurs sont en panne depuis plus de 24h et qu'aucune signalisation n'a été installée

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 19/20

3.11 Plaintes et commentaires reçus



3.11.1 Détails des principales plaintes récurrentes

Sommes des activités	Janvier 2024	Décembre 2023	Novembre 2023
COMMENTAIRES POSITIFS ET SUGGESTIONS	↗ 21	18	29
COMPORTEMENT EMPLOYÉS	↗ 8	4	4
INFORMATION VOYAGEURS (affichage-annonce sonore)	↘ 8	15	20
OFFRE TRANSPORT (retards-pannes-interruption)	↗ 34	32	51
RÈGLEMENTS	↘ 0	1	3
SÉCURITÉ DU VOYAGEUR	↗ 4	-	-
STATION ET RÉSEAU (climatisation-propreté)	↗ 26	22	27
STATIONNEMENTS (position-disponibilité-coût)	↗ 41	14	26
TARIFS	↘ 8	10	14
TOTAL DE PLAINTES	↗ 129	116	174

À noter : Par suite d'une perturbation de service, le 16 janvier 2024, un appel des médias sociaux a été fait pour encourager le public à se plaindre sur les lignes officielles du REM ce qui a résulté en une surcharge vers le service à la clientèle.

Titre: RAPPORT MENSUEL DE PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE Numéro Doc: 01-GPMM-RAPP-QUA-10007(00)	Révision : 00
Référence: N/A	Page: 20/20