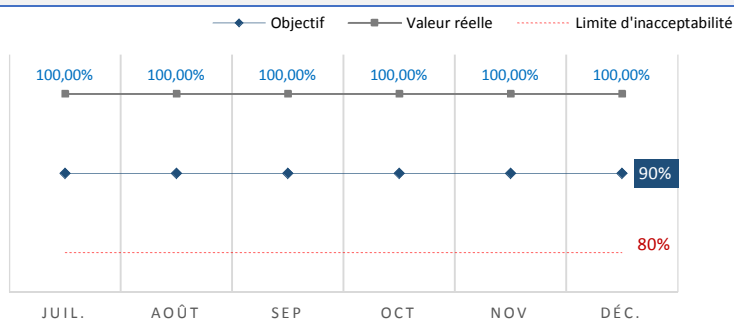
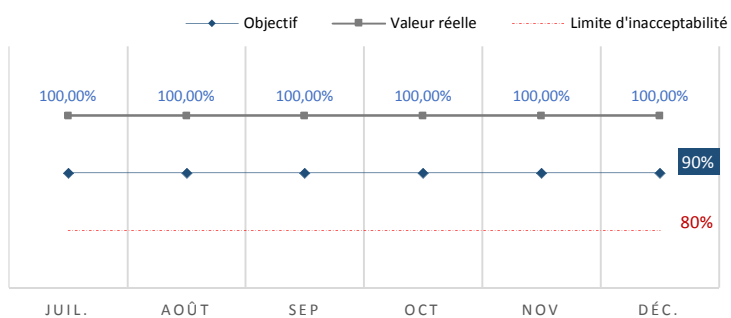


Service Offert

% de voyageurs/euses qui bénéficient d'une densité d'au plus 4 personnes/m2 dans les rames.

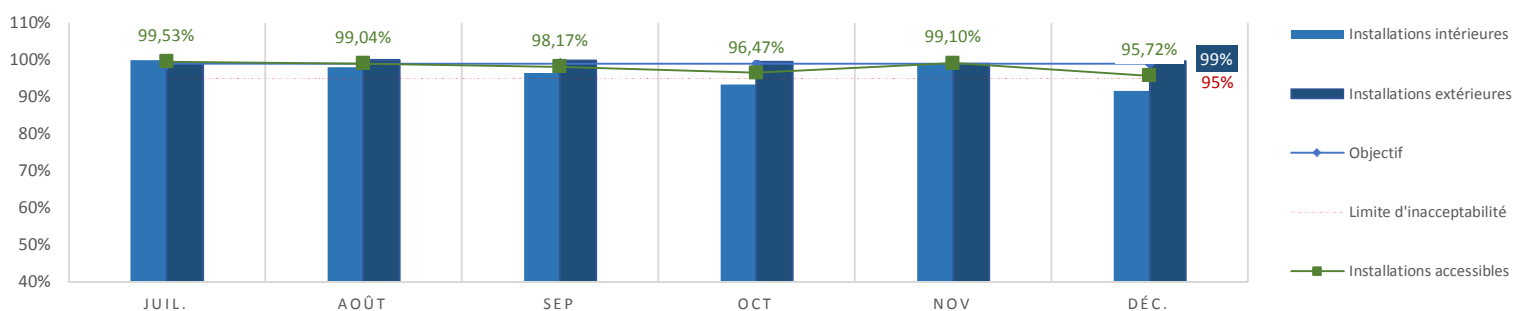


% de nos clients qui trouvent le service comme prévu

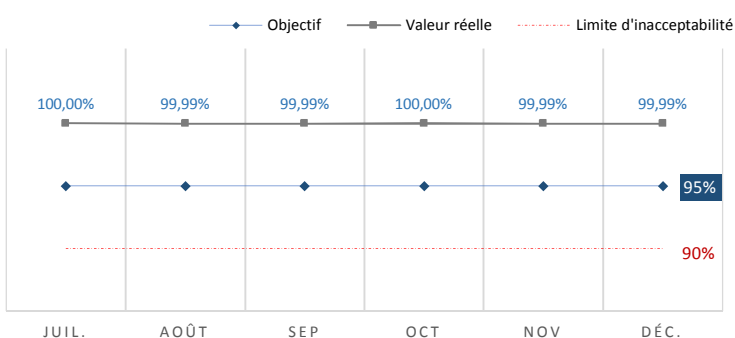


Accessibilité

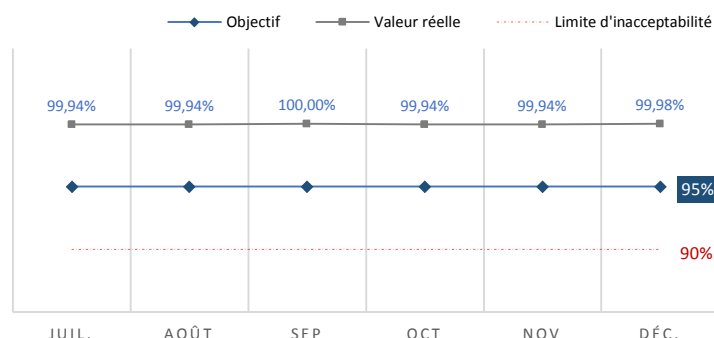
% de nos clients qui trouvent les installations extérieures et intérieures complètement accessibles



% de disponibilité des équipes de validation

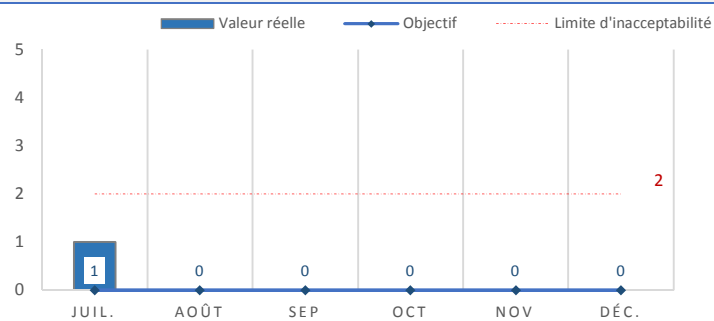


% de disponibilité des équipements de distribution

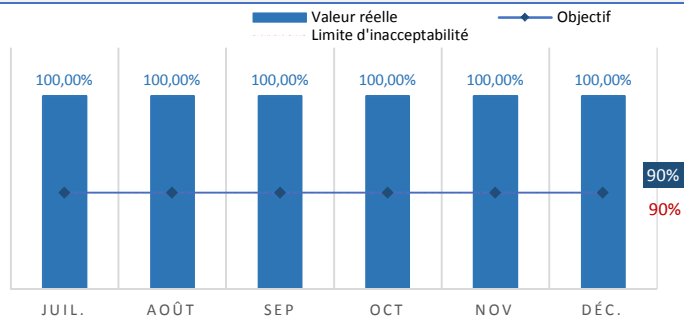


Information

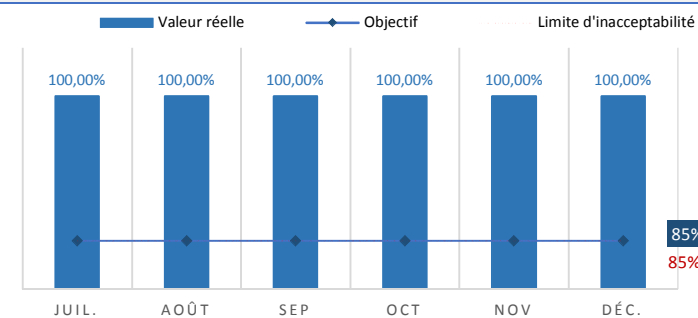
Nombre de plaintes pour manque d'informations à l'arrêt



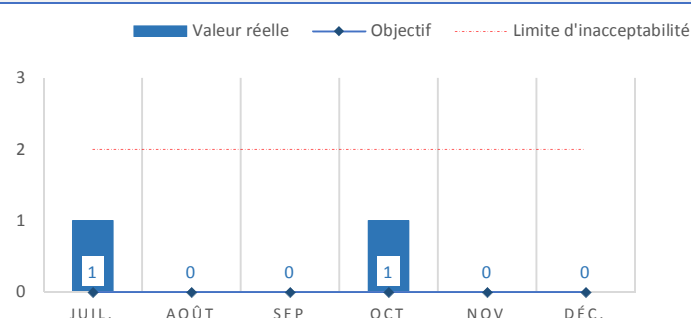
% de nos clients qui trouvent l'information nécessaire à l'intérieur de l'unité



% de nos clients qui trouvent l'information nécessaire face à toute anomalie

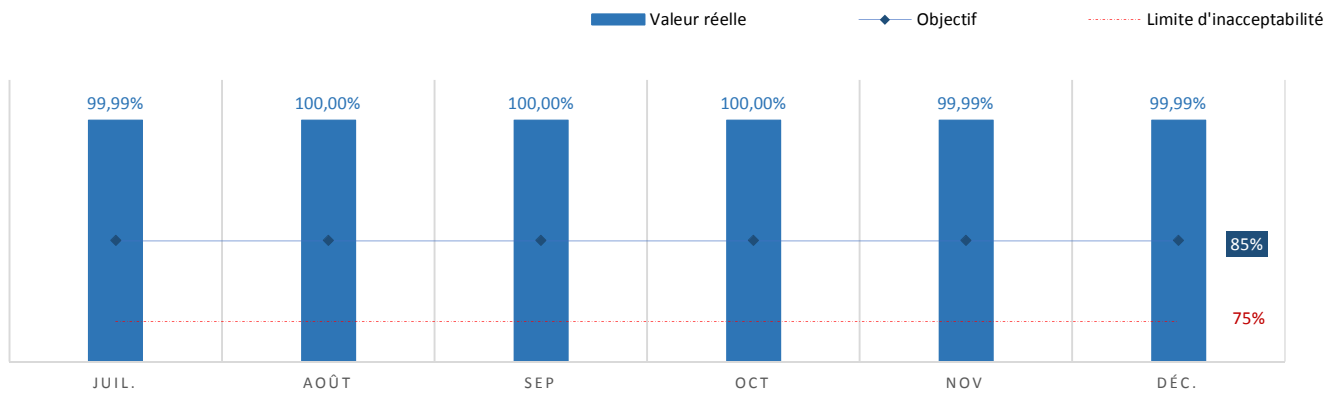


Nombre de plaintes pour manque d'information dans les arrêts pour toute anomalie.



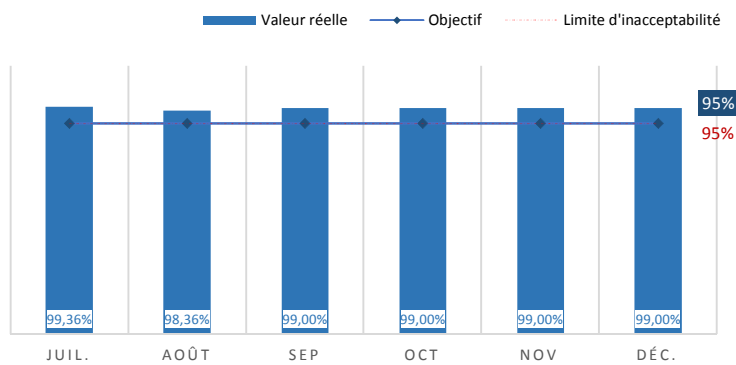
Ponctualité

% de nos clients qui attendent sur le quai moins de temps de l'intervalle maximum offert

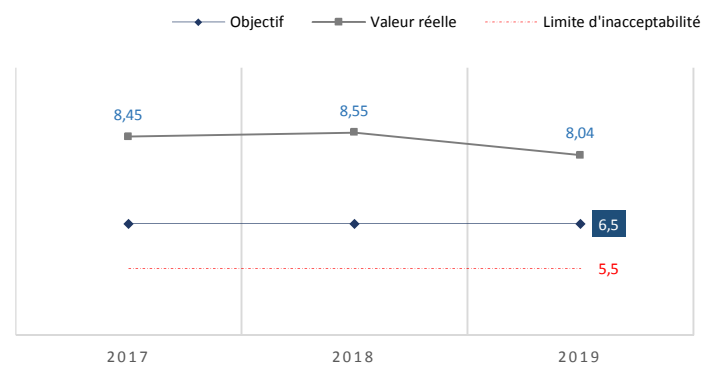


Accueil (TRAITEMENT) Clientèle

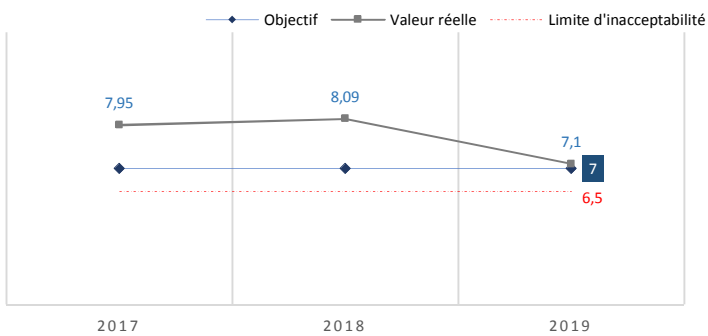
% de nos clients qui reçoivent une réponse dans les 3 jours à toute réclamation



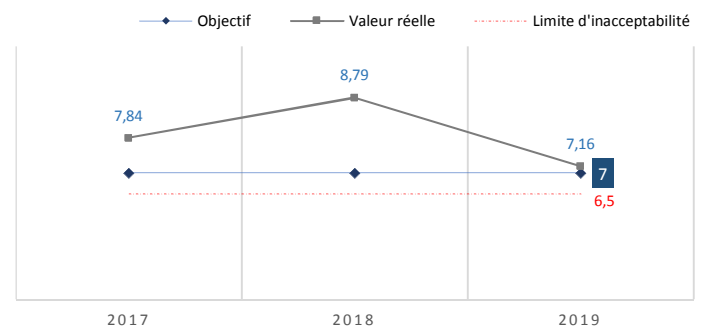
Satisfaction globale de nos clients sur notre service



Évaluation par nos clients du traitement reçu

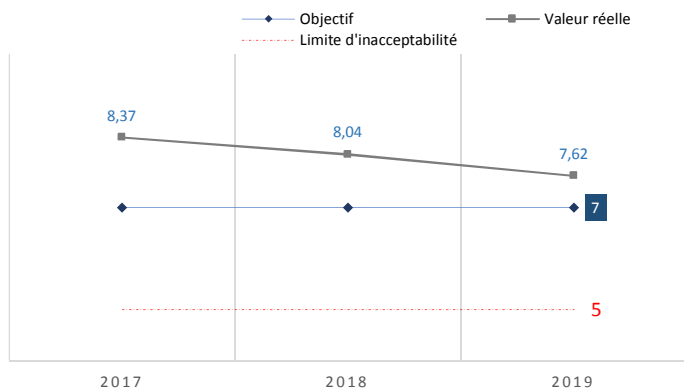


Appréciation obtenue de nos clients sur le professionnalisme de notre personnel

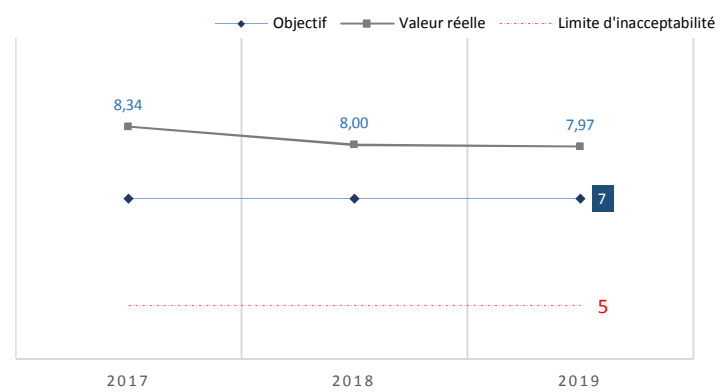


Confort, Propreté, Entretien

Évaluation obtenue de nos clients sur le confort en voyage

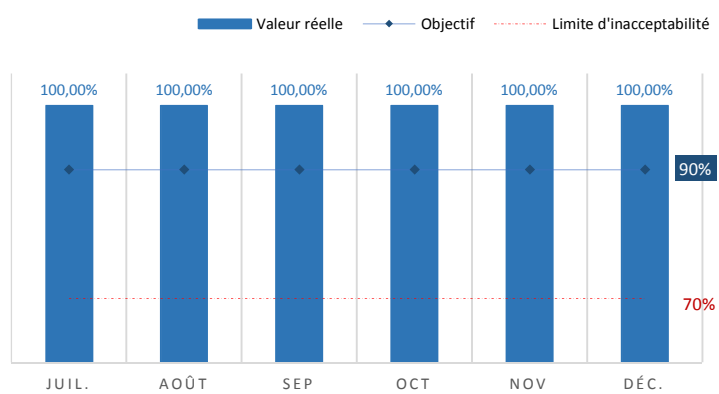


Évaluation obtenue de nos clients sur le nettoyage

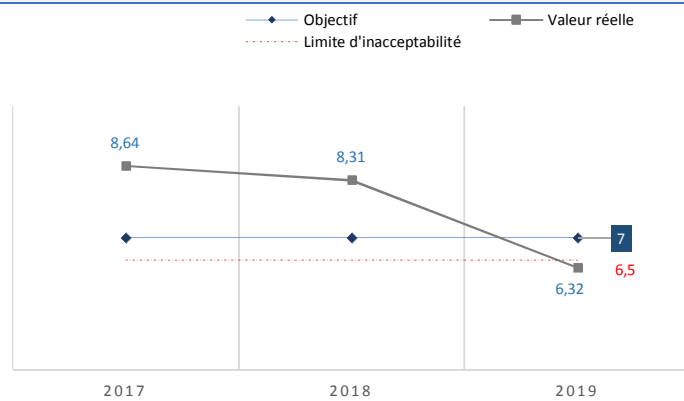


Sécurité

% de nos clients qui sont protégés par notre système de vidéosurveillance

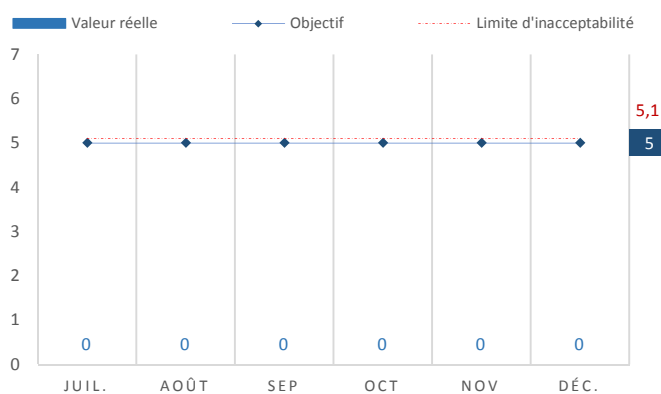


Évaluation par nos clients du "sentiment de sécurité"

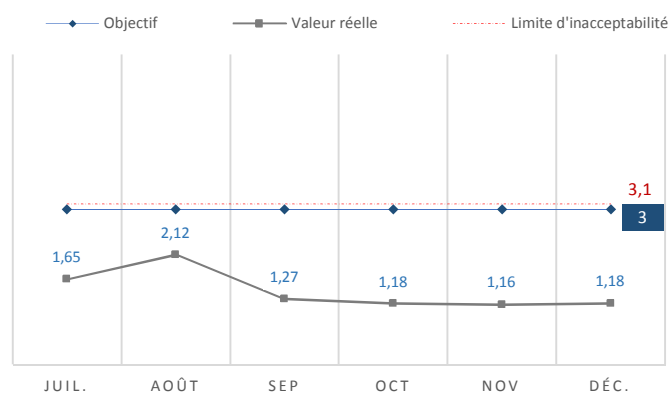


Impact Environnemental

Nombre d'incidents dans l'équipement de graissage des brides et des rouleaux



Consommation unitaire en kW par personne voyageant et par mois



* Le niveau de performance de ce semestre a été affecté par les mesures de lutte contre la pandémie.