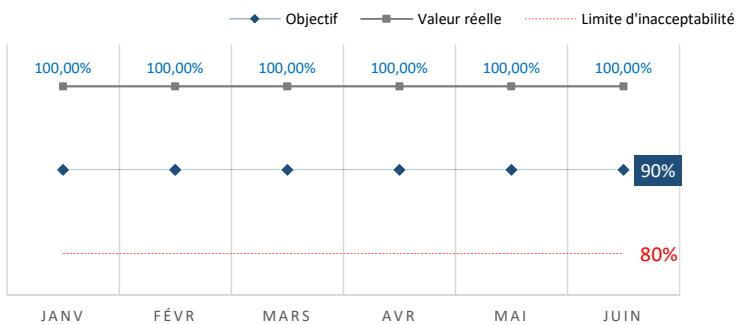
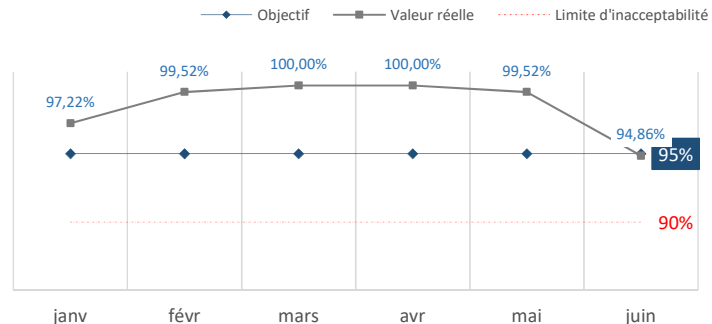


# Service Offert

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

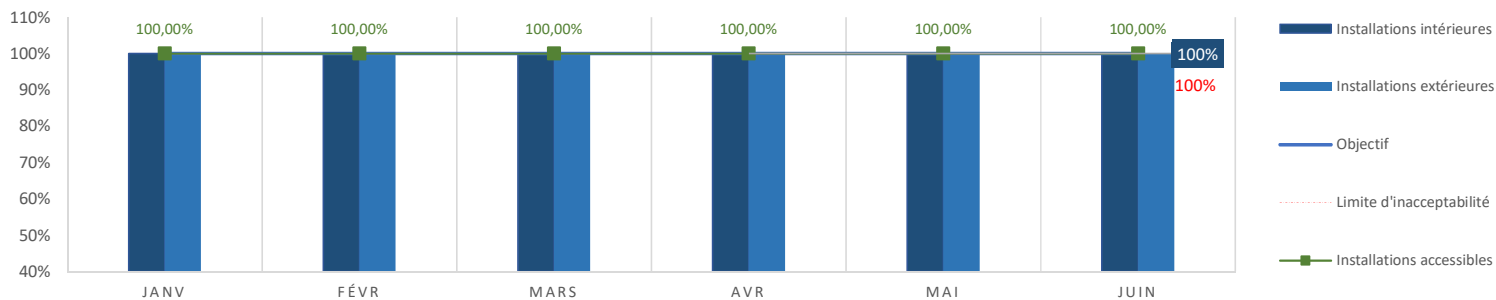


% de nos clients qui trouvent le service comme prévu

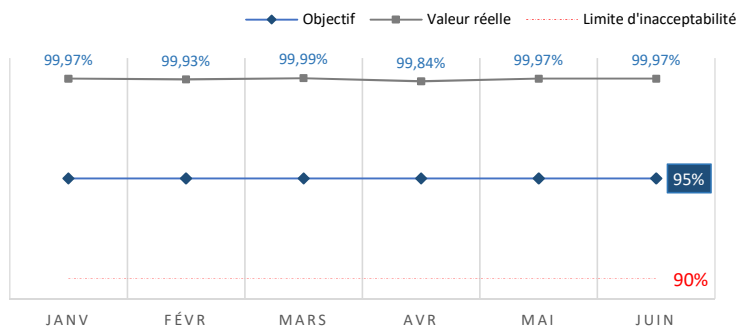


# Accessibilité

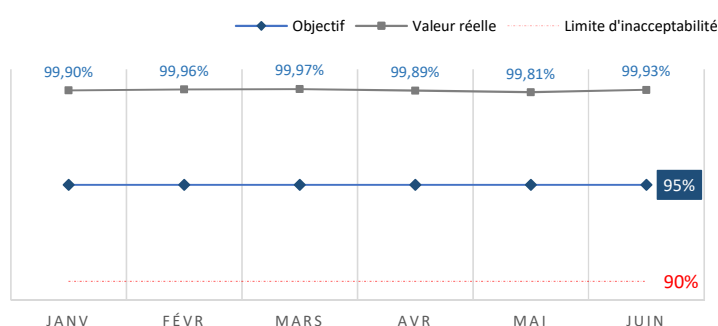
% de nos clients qui trouvent les installations extérieures et intérieures complètement accessibles



% de disponibilité des équipes de validation

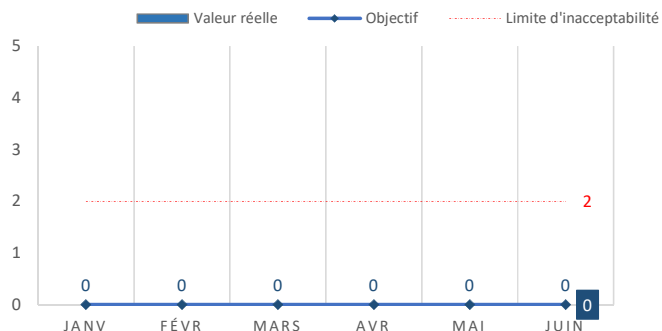


% de disponibilité des équipements de distribution

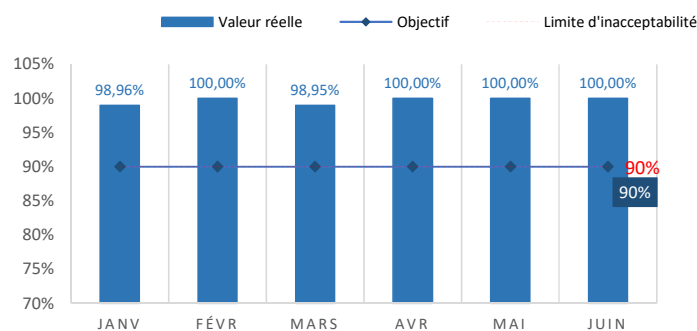


# Information

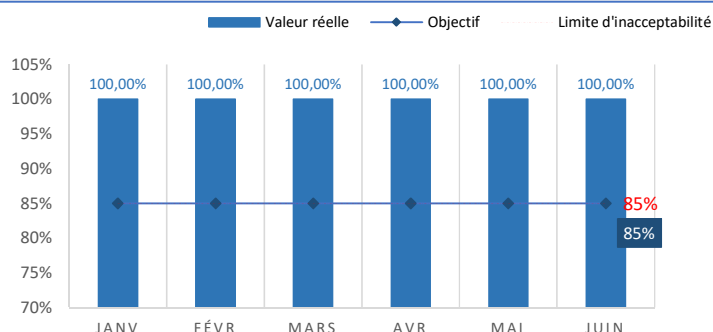
Nombre de plaintes pour manque d'informations à l'arrêt



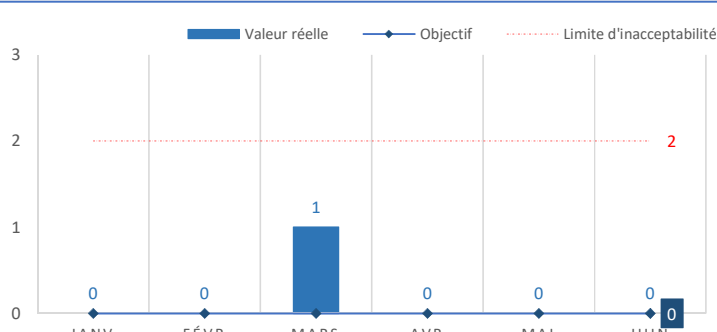
% de nos clients qui trouvent l'information nécessaire à l'intérieur de l'unité



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

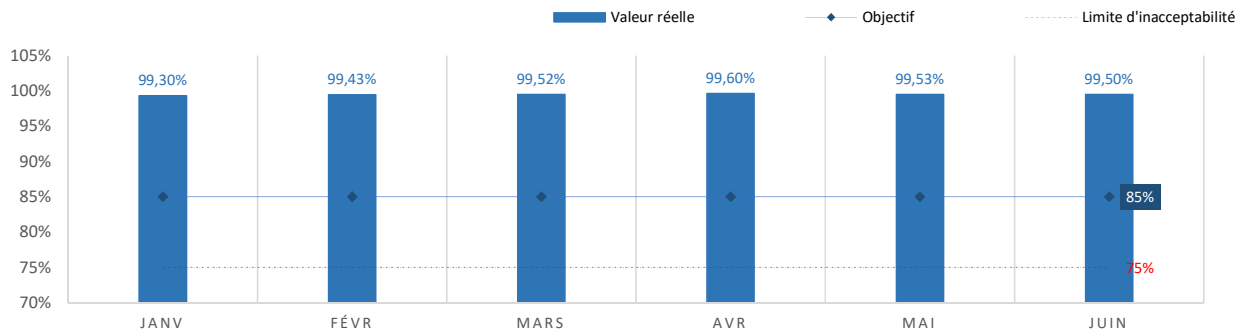


Nombre de plaintes pour manque d'information dans les arrêts pour toute anomalie.



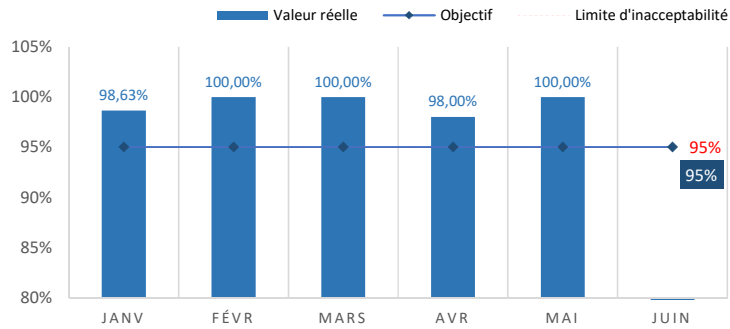
# Ponctualité

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

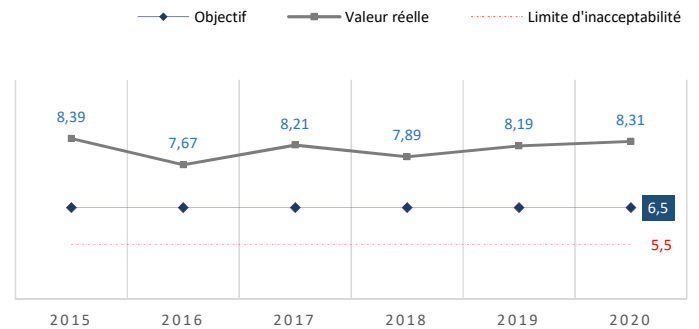


# Accueil (TRAITEMENT) Clientèle

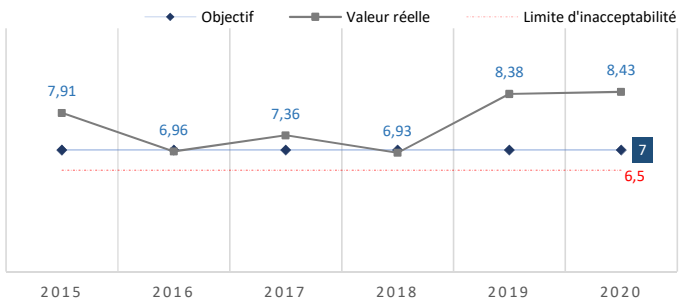
% de nos clients qui reçoivent une réponse dans les 3 jours à toute réclamation



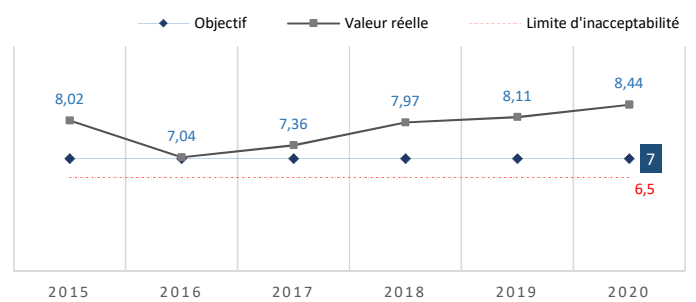
Satisfaction globale de nos clients sur notre service



Évaluation par nos clients du traitement reçu

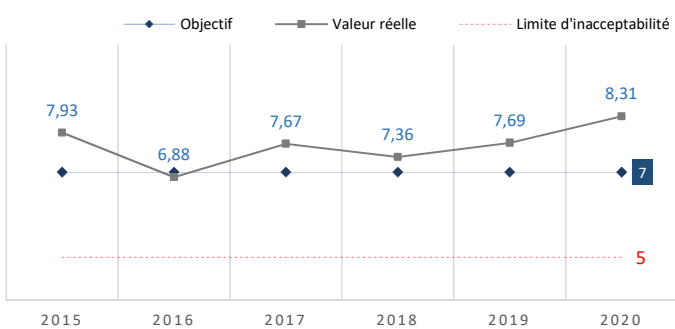


Vappréciation obtenue de nos clients sur le professionnalisme de notre personnel

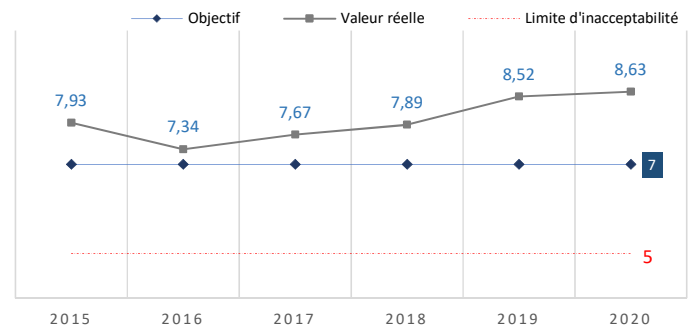


# Confort, Propreté, Entretien

Évaluation obtenue de nos clients sur le confort en voyage

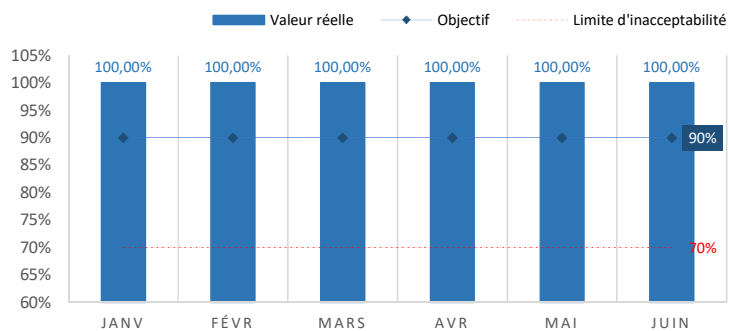


Évaluation obtenue de nos clients sur le nettoyage

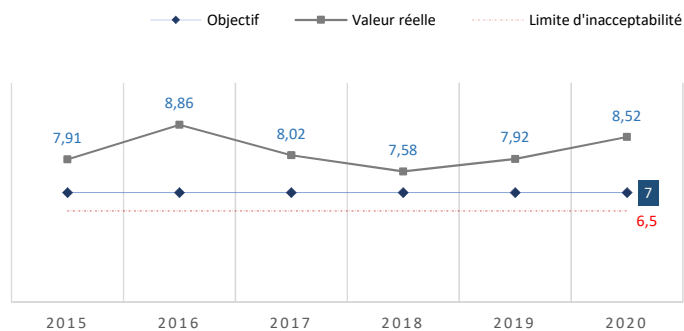


# Sécurité

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

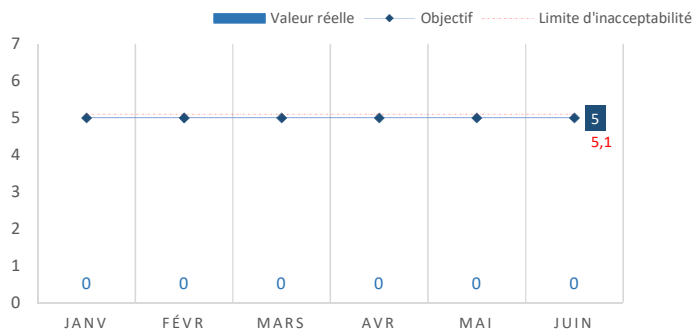


Évaluation par nos clients du "sentiment de sécurité"

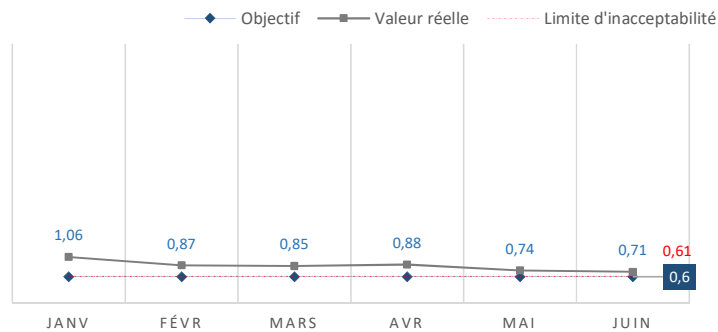


# Impact Environnemental

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



Consommation unitaire en kW par personne voyageant et par mois



Le service offert a été le service habituel, tandis que la demande a été très inférieure à la période pré-pandémique.