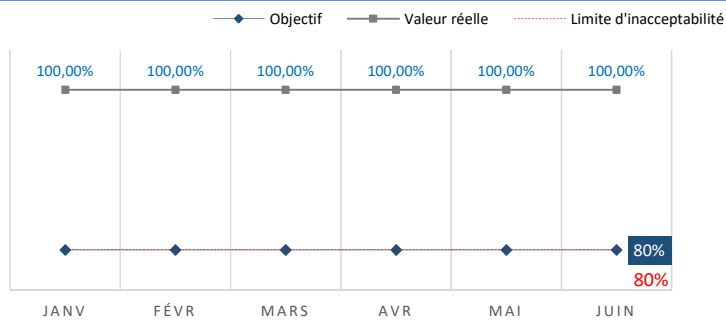
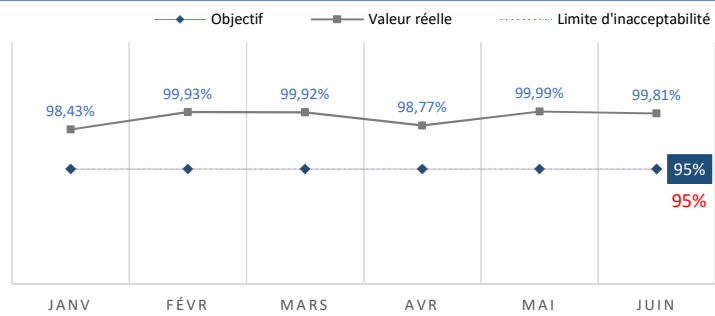


Service Offert

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

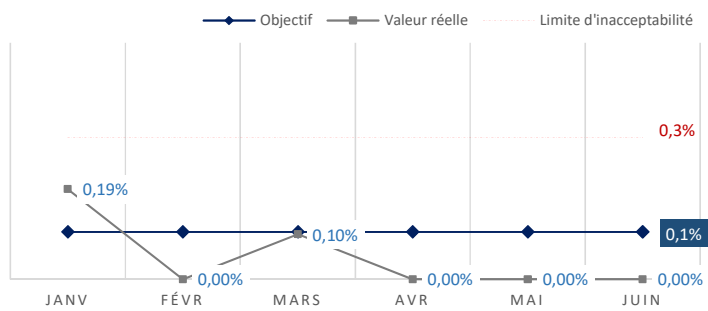


% de nos clients qui trouvent le service comme prévu

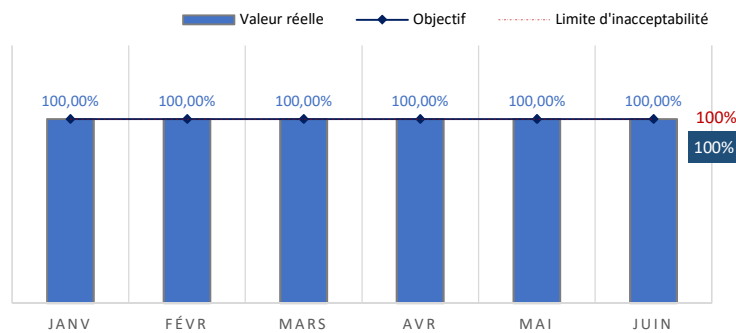


Accessibilité

% de défaillances de plates-formes pour personnes à mobilité réduite dans notre flotte

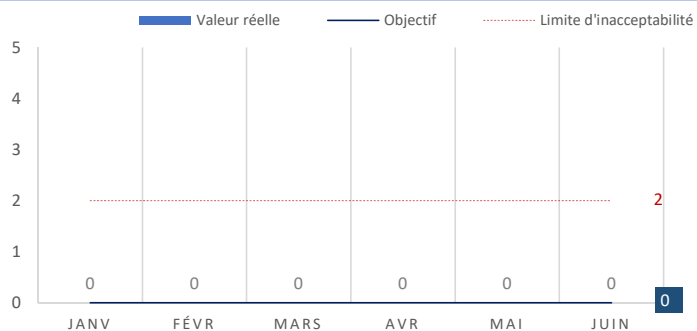


% nos véhicules disposant d'au moins 4 places de sièges réservés aux PMR

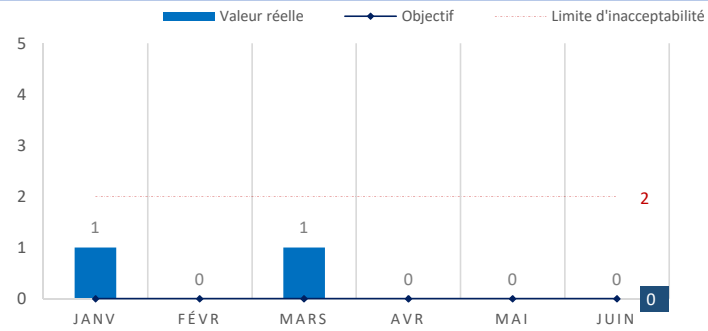


Information

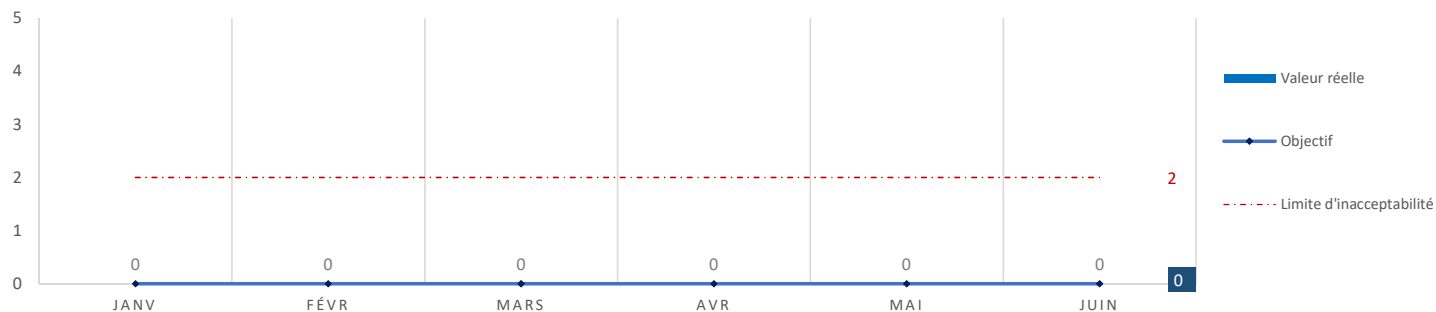
Nombre de plaintes pour manque d'informations à l'arrêt



Nombre de plaintes concernant le manque d'information dans les véhicules

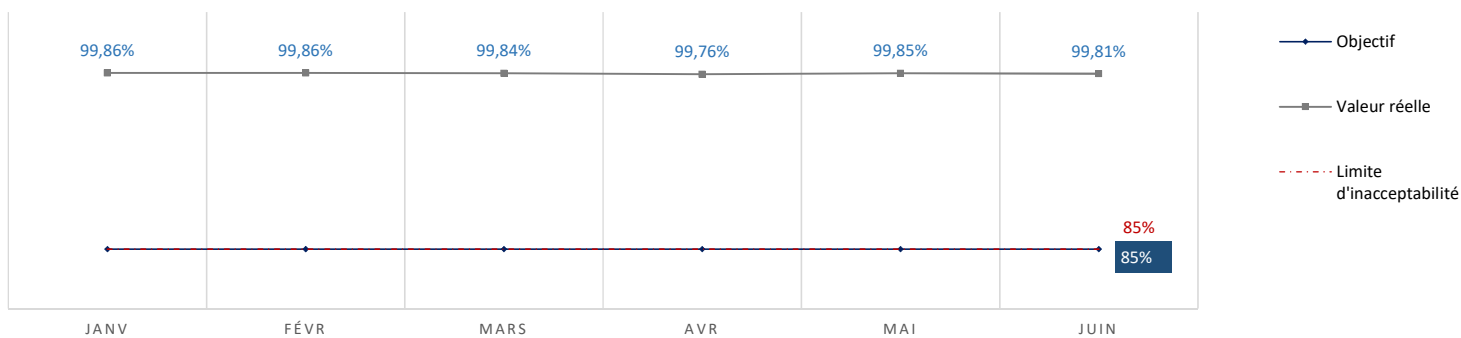


Nombre de plaintes pour manque d'information dans les arrêts pour toute anomalie.



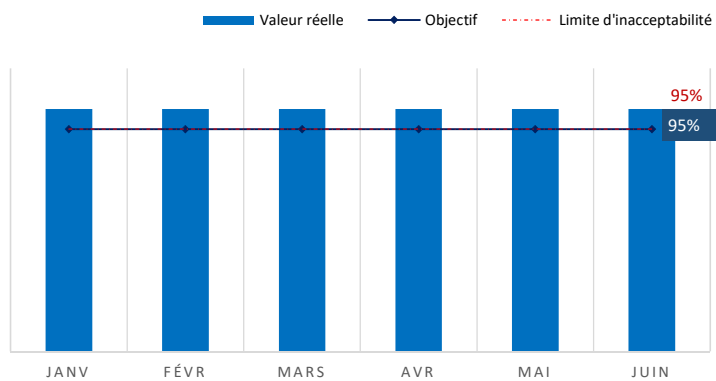
Ponctualité

% de nos services effectués en heure

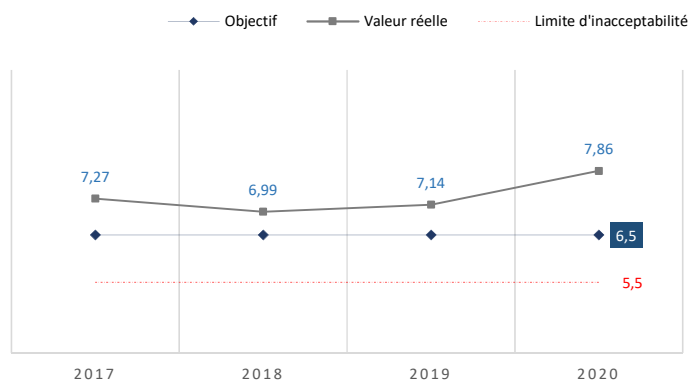


Accueil (TRAITEMENT) Clientèle

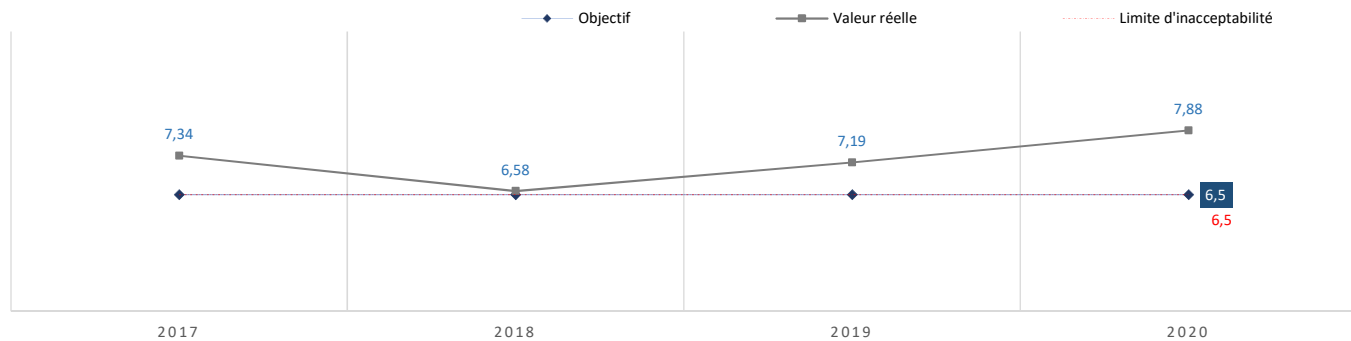
% de nos clients qui reçoivent une réponse dans les 8 jours à toute réclamation



Satisfaction globale de nos clients sur notre service

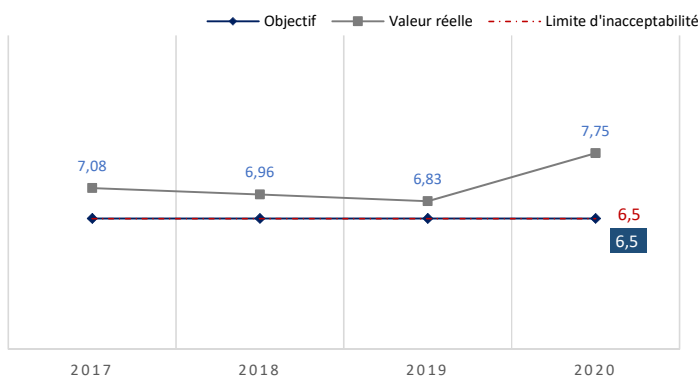


Évaluation par nos clients du traitement reçu

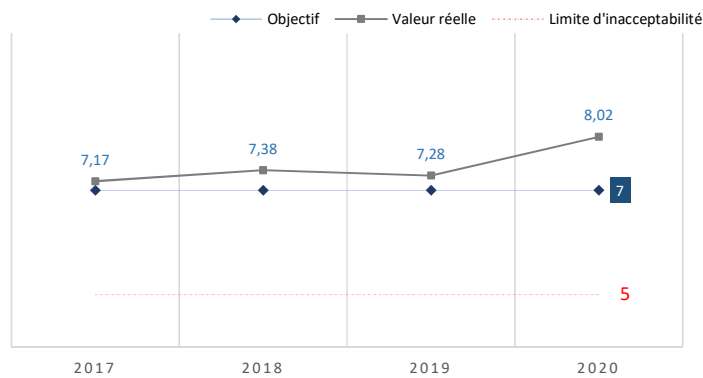


Confort, Propreté, Entretien

Évaluation obtenue de nos clients sur le confort en voyage

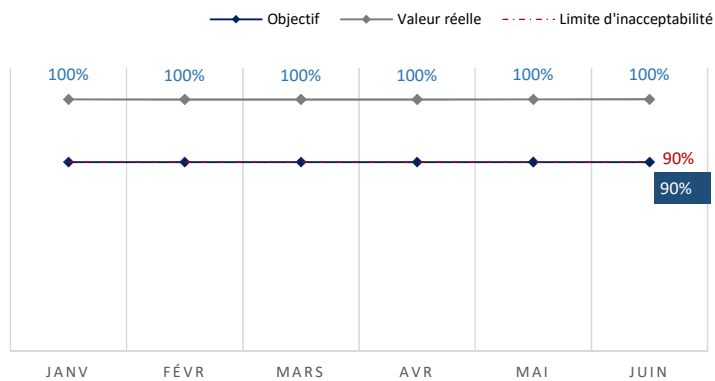


Évaluation obtenue de nos clients sur le nettoyage

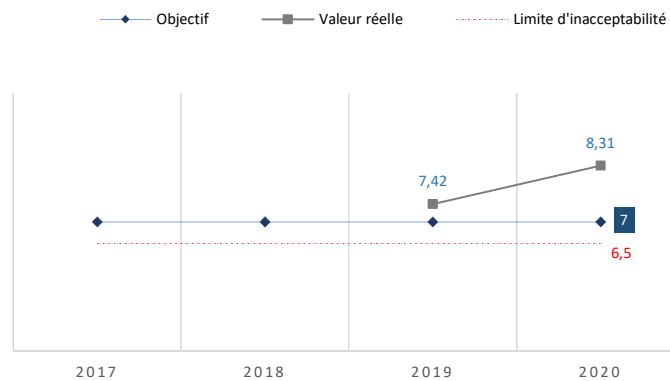


Sécurité

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



Évaluation par nos clients du "sentiment de sécurité"



Impact Environnemental

Consommation de carburant des unités/voyageurs mois

