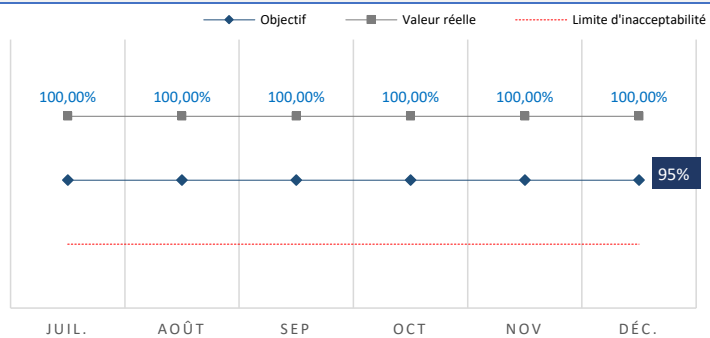
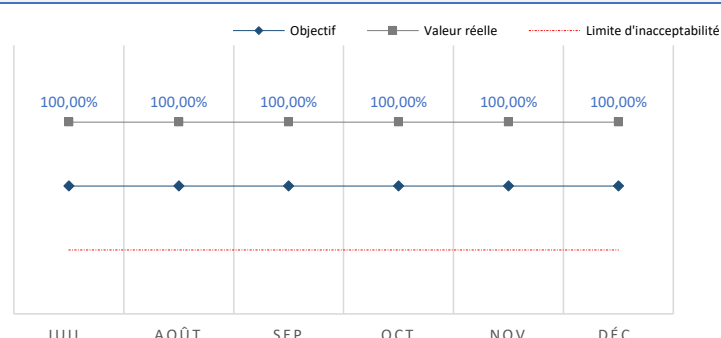


Service Offert

% de voyageurs/euses qui bénéficient d'une densité d'au plus 3 personnes/m² dans les rames.

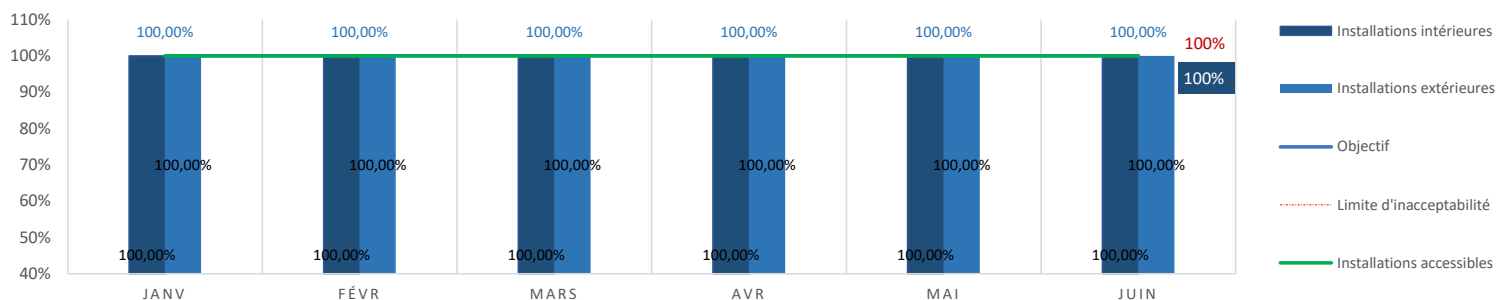


% de nos clients qui trouvent le service comme prévu

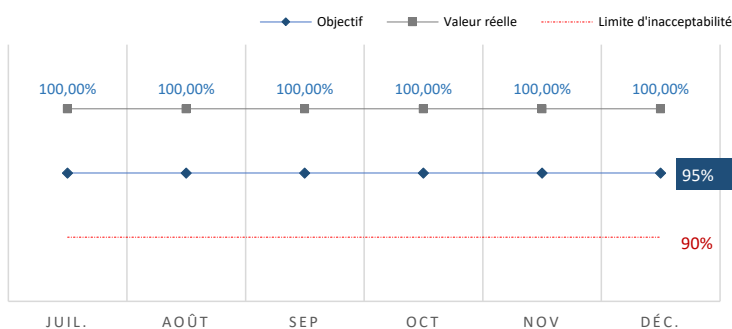


Accessibilité

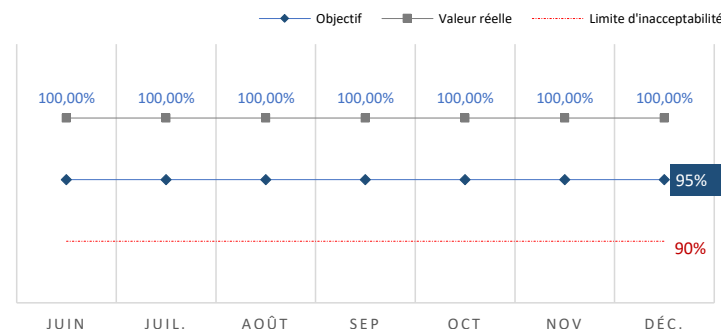
% de nos clients qui trouvent les installations extérieures et intérieures complètement accessibles



% de disponibilité des équipes de validation

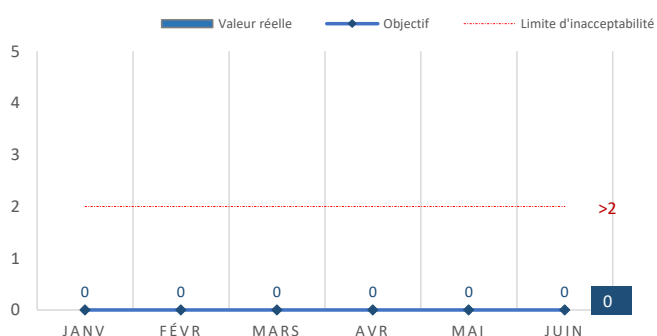


% de disponibilité des équipements de distribution

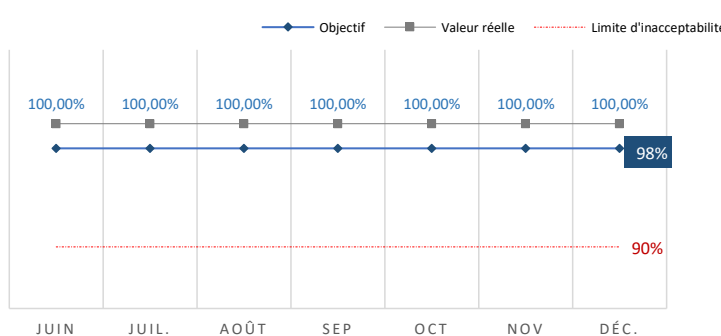


Information

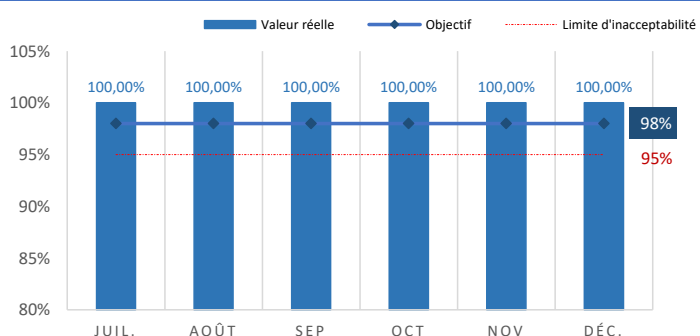
Nombre de plaintes pour manque d'informations à l'arrêt



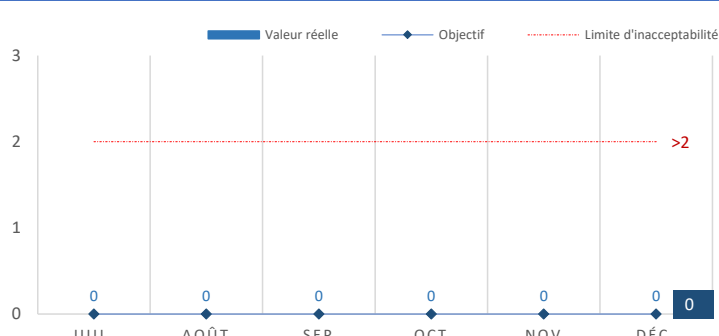
% de nos clients qui trouvent l'information nécessaire à l'intérieur de l'unité



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

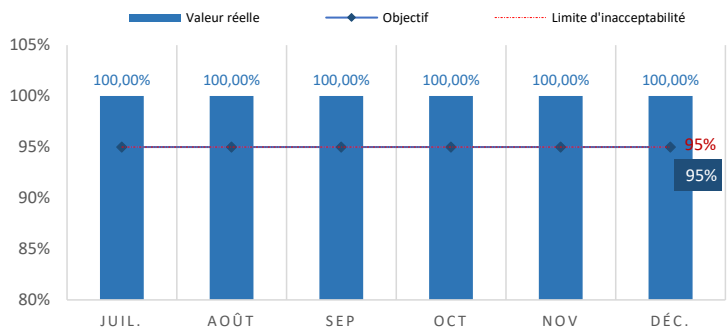


Nombre de plaintes pour manque d'information dans les arrêts pour toute anomalie.

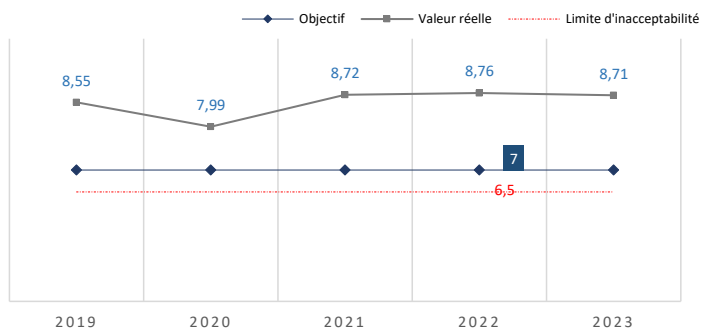


Accueil (TRAITEMENT) Clientèle

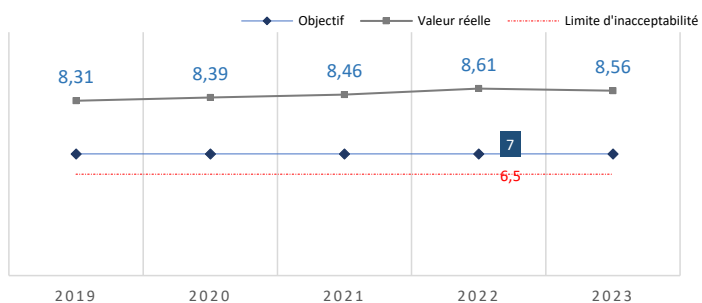
% de nos clients qui reçoivent une réponse dans les 10 jours à toute réclamation



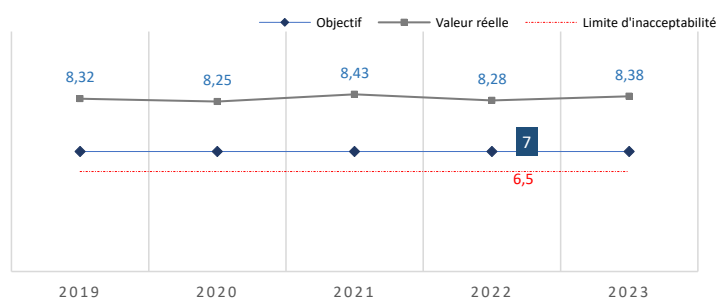
Satisfaction globale de nos clients sur notre service



Évaluation par nos clients du traitement reçu

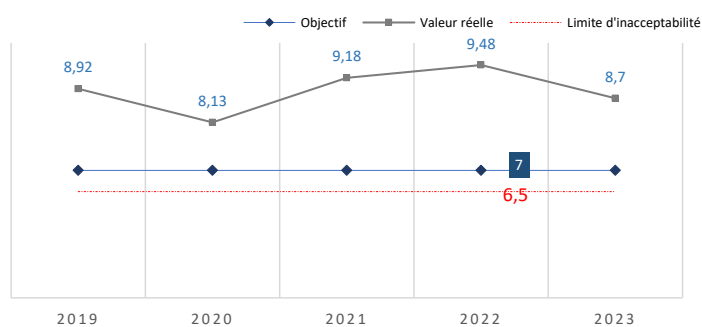


Appréciation obtenue de nos clients sur le professionnalisme de notre personnel

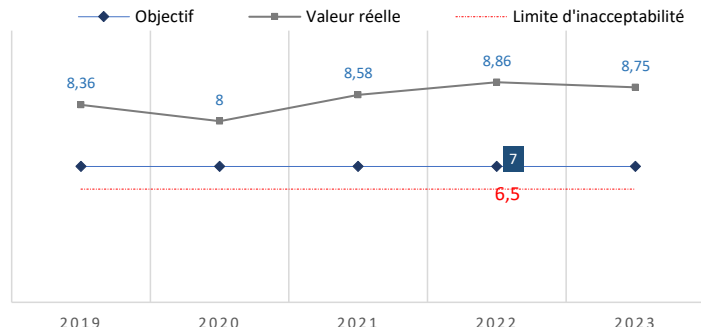


Confort, Propreté, Entretien

Évaluation obtenue de nos clients sur le confort en voyage

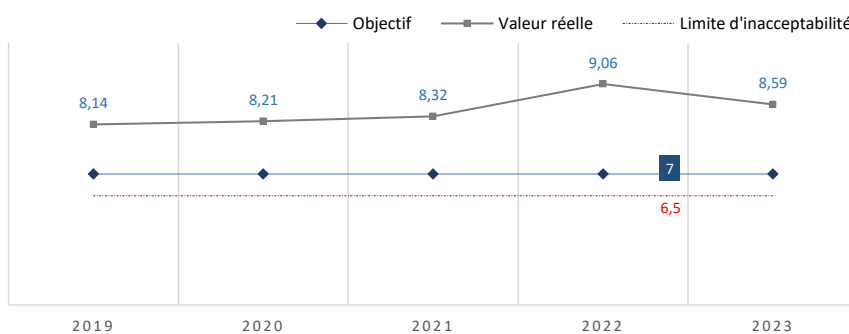


Evaluation obtenue de nos clients sur le nettoyage



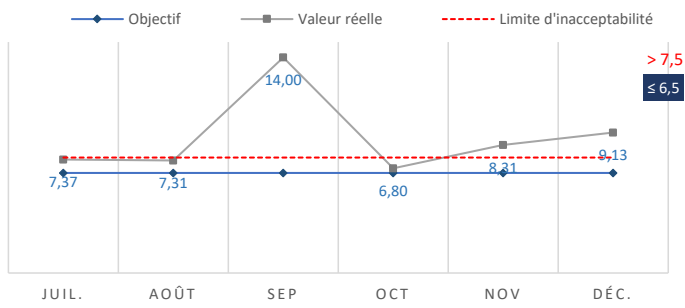
Sécurité

Évaluation par nos clients du "sentiment de sécurité"



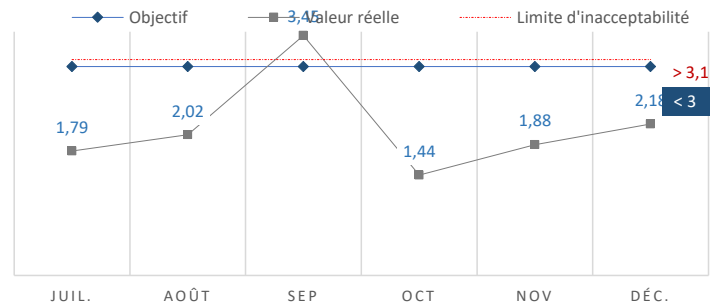
Impact Environnemental

Consommation de kW/km parcourue mois



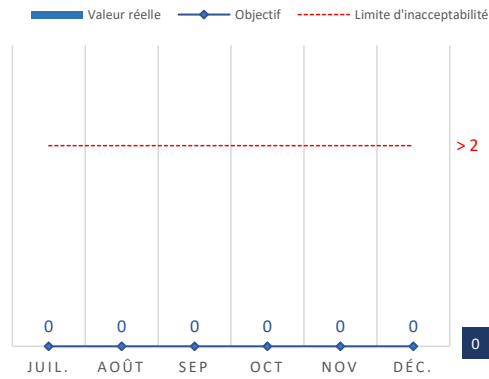
* le compteur est tombé en panne en septembre.

Consommation de kW des unités/voyageurs mois

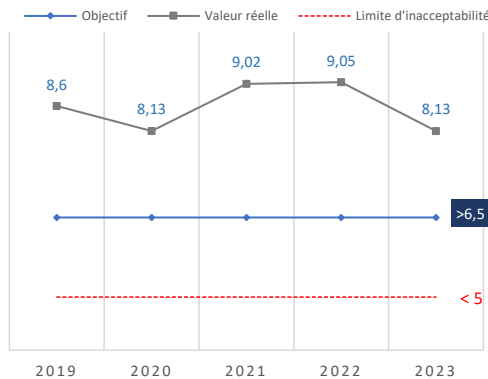


* le compteur est tombé en panne en septembre.

Nombre de plaintes pour bruit



Avis de nos clients sur la sensation de bruit



Nombre d'incidents sur les équipements de graissage et de roulement qui influent sur la sensation de bruit

