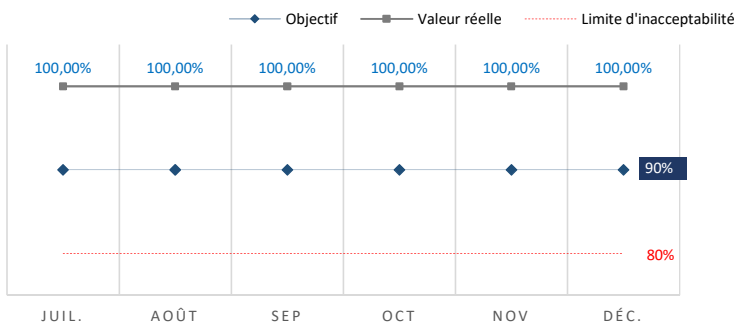
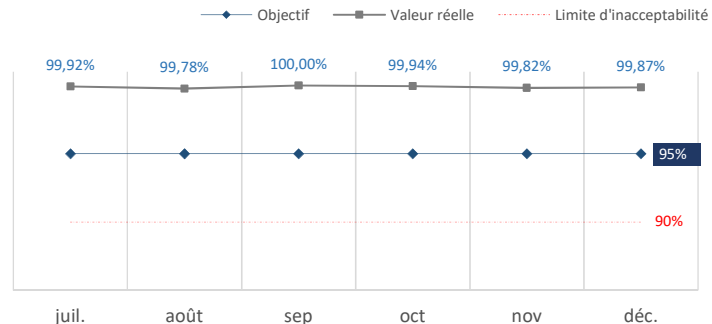


Service Offert

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

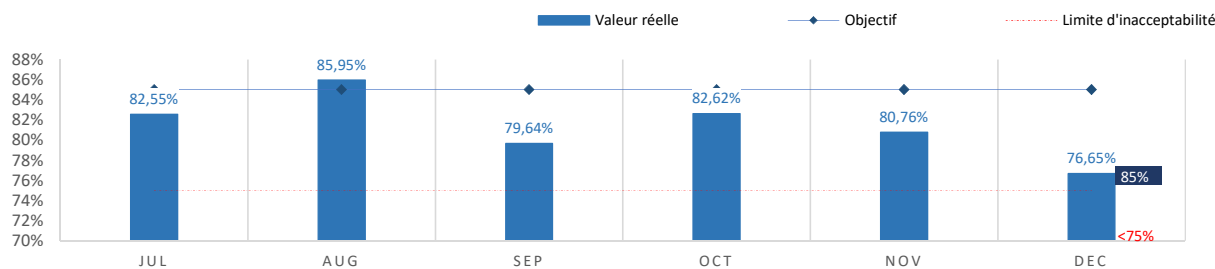


% de nos clients qui trouvent le service comme prévu



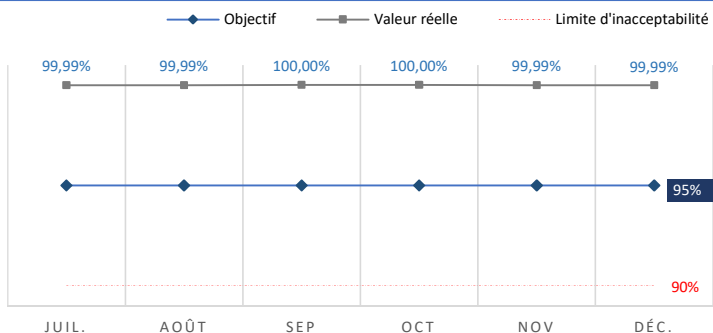
Accessibilité

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

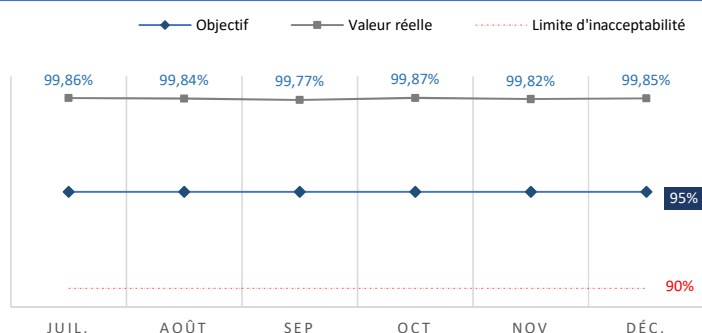


* La ponctualité est altérée par des incidents d'événements sociaux, de manifestations, d'événements sportifs, etc.

% de disponibilité des équipes de validation

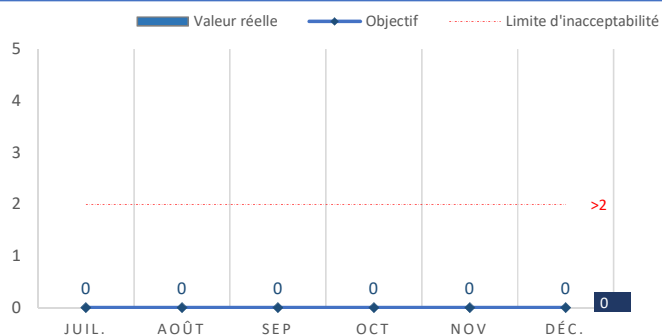


% de disponibilité des équipements de distribution

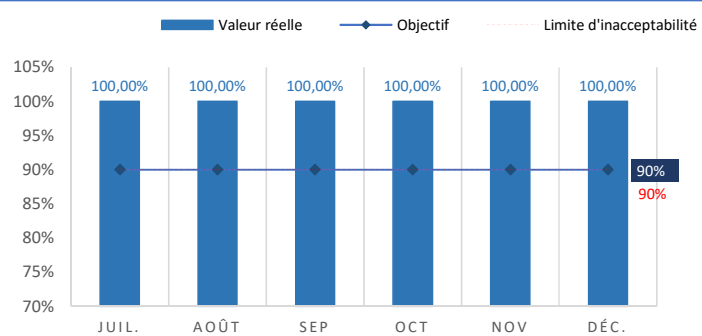


Information

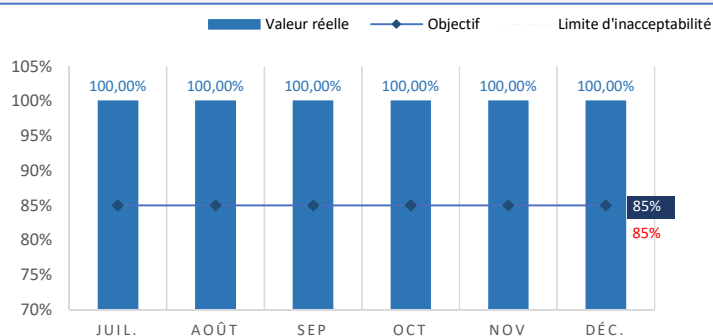
Nombre de plaintes pour manque d'informations à l'arrêt



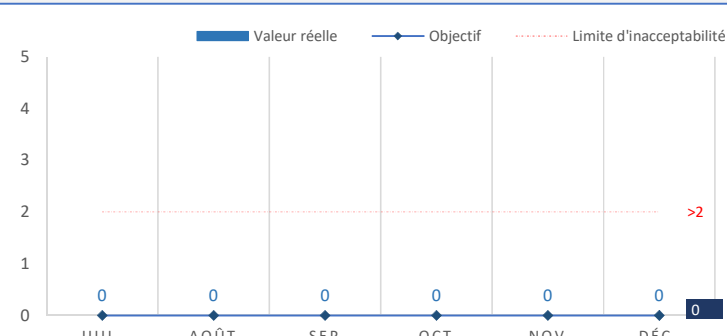
% de nos clients qui trouvent l'information nécessaire à l'intérieur de l'unité



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

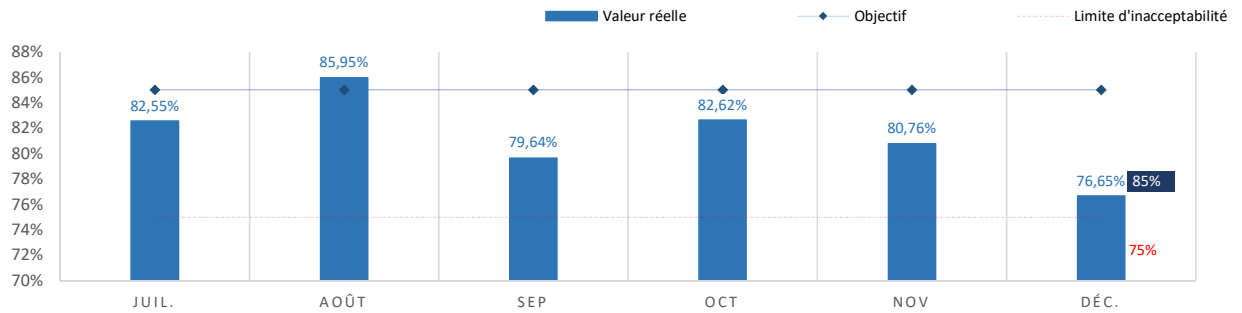


Nombre de plaintes pour manque d'information dans les arrêts pour toute anomalie



Ponctualité

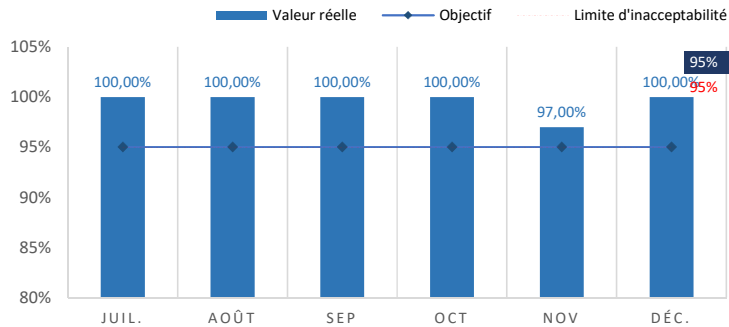
% de nos clients qui attendent sur le quai moins de temps de l'intervalle maximum offert



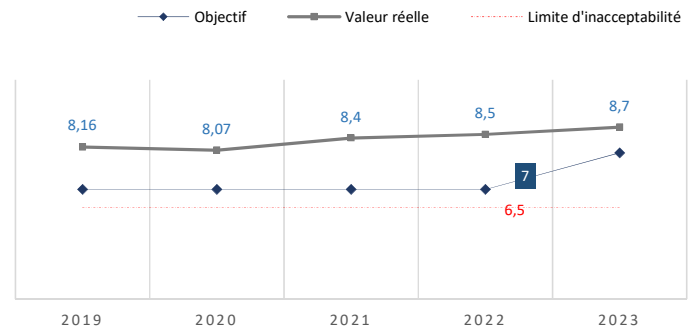
* La ponctualité est altérée par des incidents d'événements sociaux, de manifestations, d'événements sportifs, etc.

Accueil (TRAITEMENT) Clientèle

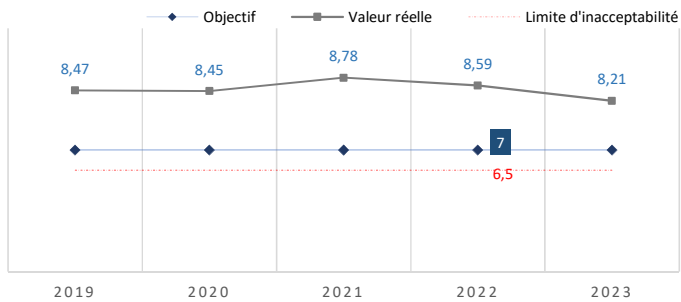
% de nos clients qui reçoivent une réponse dans les 3 jours à toute réclamation



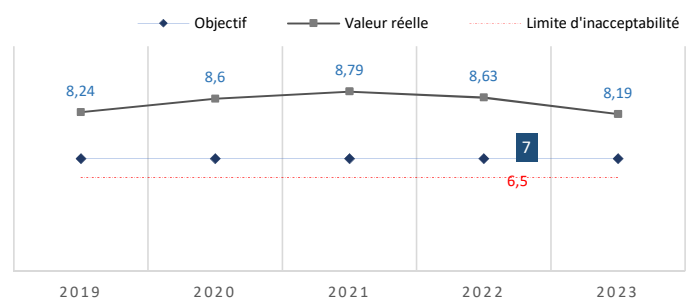
Satisfaction globale de nos clients sur notre service



Évaluation par nos clients du traitement reçu

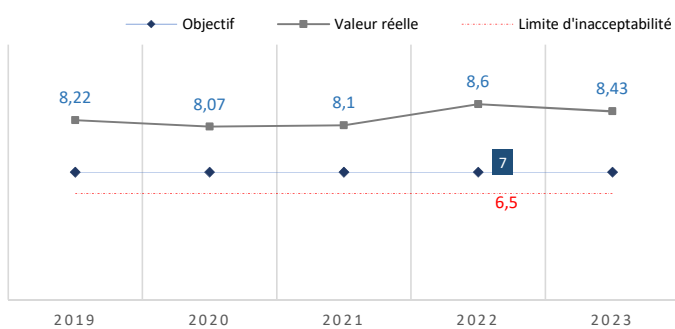


Appréciation obtenue de nos clients sur le professionnalisme de notre personnel

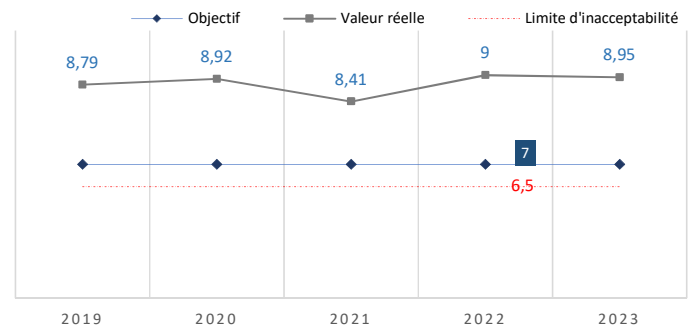


Confort, Propreté, Entretien

Évaluation obtenue de nos clients sur le confort en voyage

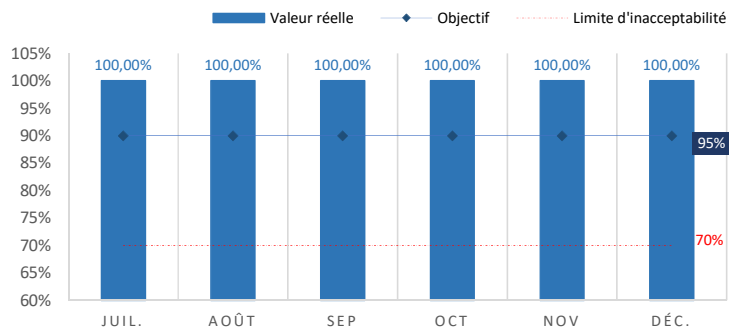


Évaluation obtenue de nos clients sur le nettoyage

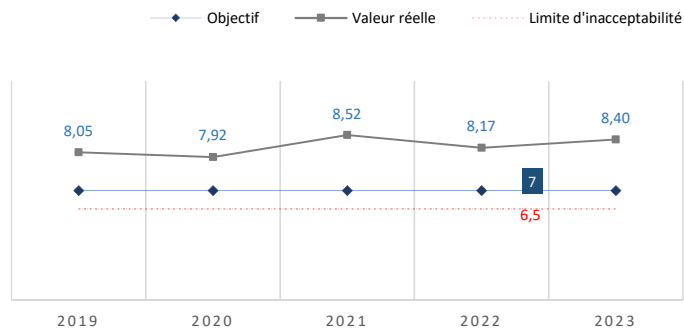


Sécurité

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

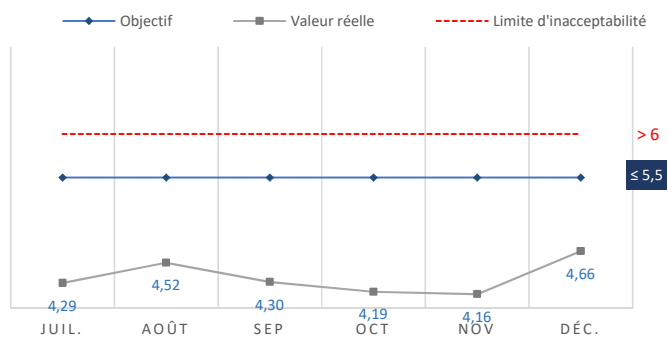


Évaluation par nos clients du "sentiment de sécurité"

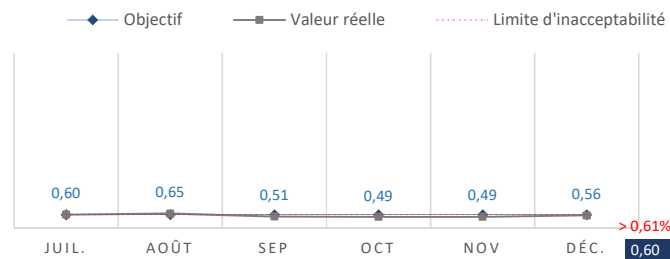


Impact Environnemental

Consommation de kW/km parcourue mois

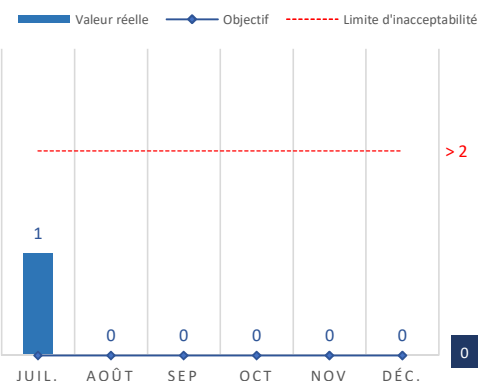


Consommation de kW des unités/voyageurs mois

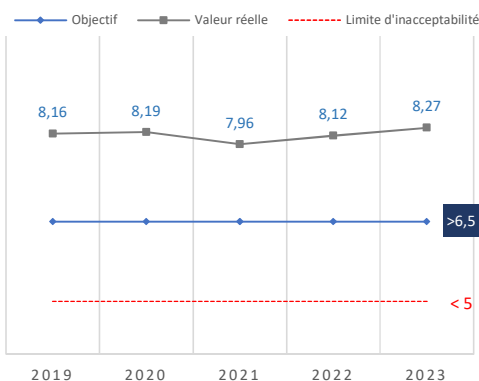


Au fur et à mesure que le nombre d'utilisateurs augmente, le niveau de performance se rapproche de l'objectif. Avec un volume normal de voyageurs, la performance améliorera l'objectif.

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

