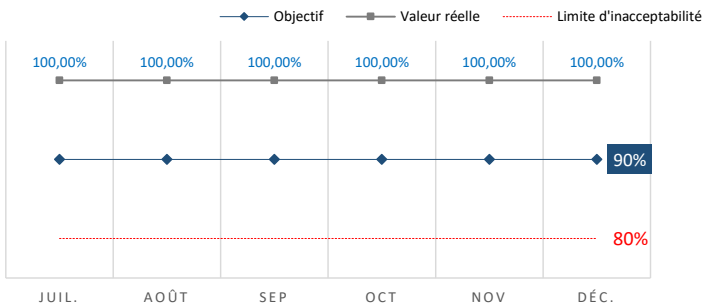
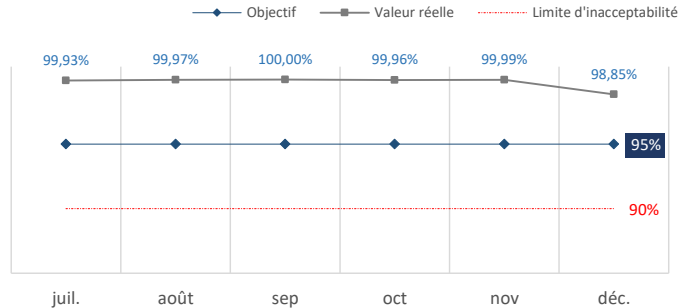


## Service Offert

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

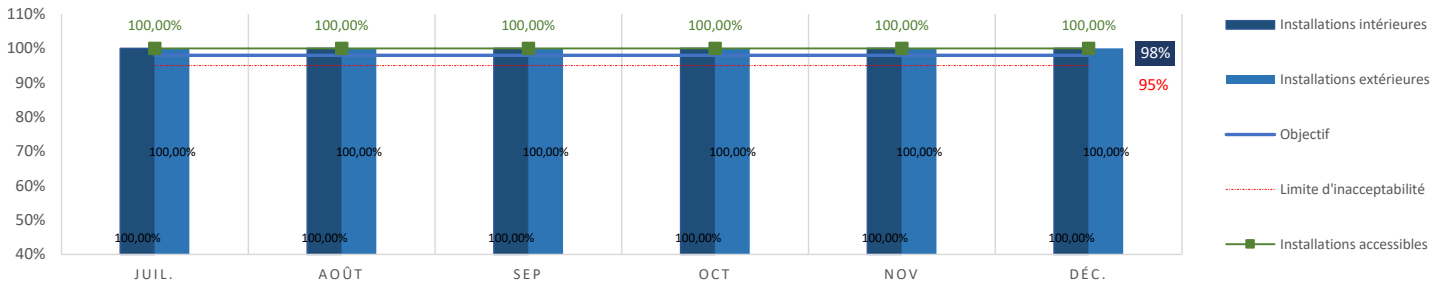


% de nos clients qui trouvent le service comme prévu

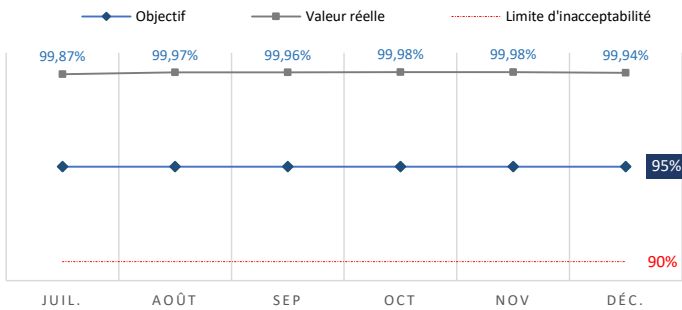


## Accessibilité

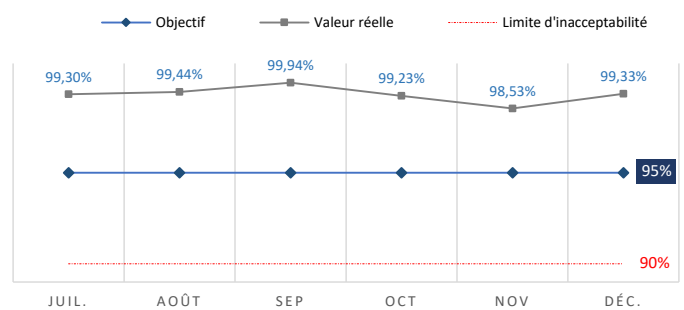
% de nos clients qui trouvent les installations extérieures et intérieures complètement accessibles



% de disponibilité des équipes de validation

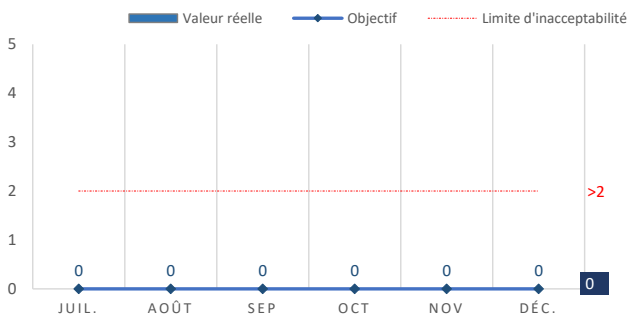


% de disponibilité des équipements de distribution

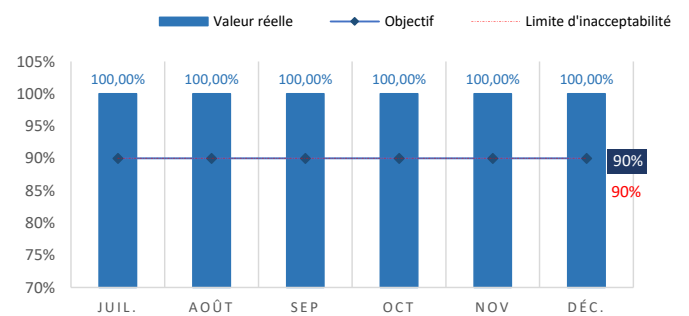


## Information

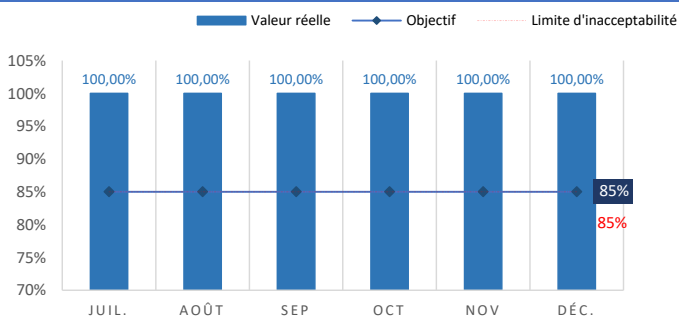
Nombre de plaintes pour manque d'informations à l'arrêt



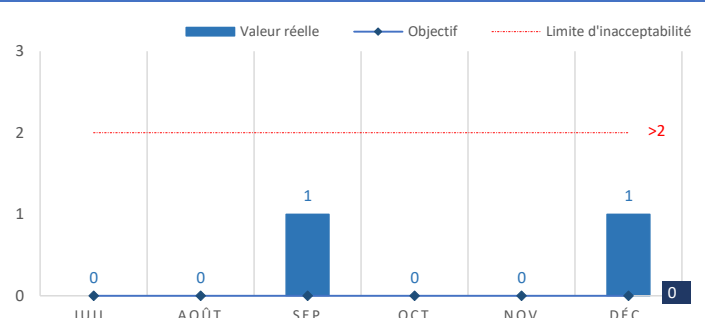
% de nos clients qui trouvent l'information nécessaire à l'intérieur de l'unité



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

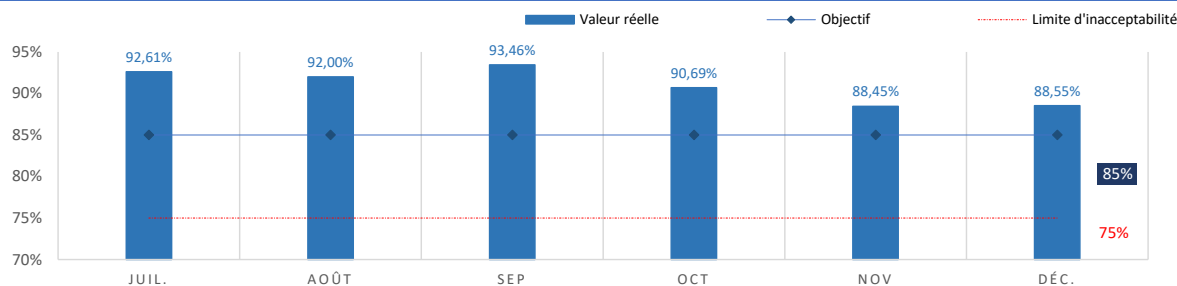


Nombre de plaintes pour manque d'information dans les arrêts pour toute anomalie.



## Ponctualité

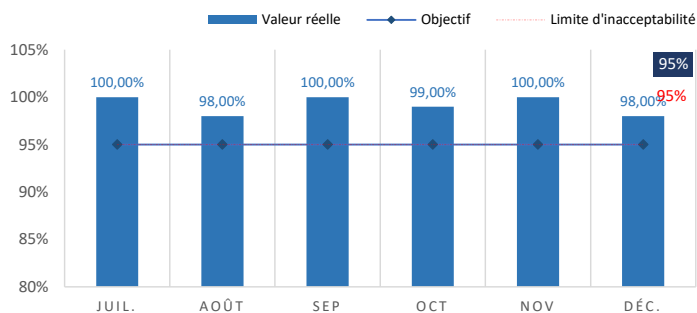
% de nos clients qui attendent sur le quai moins de temps de l'intervalle maximum offert



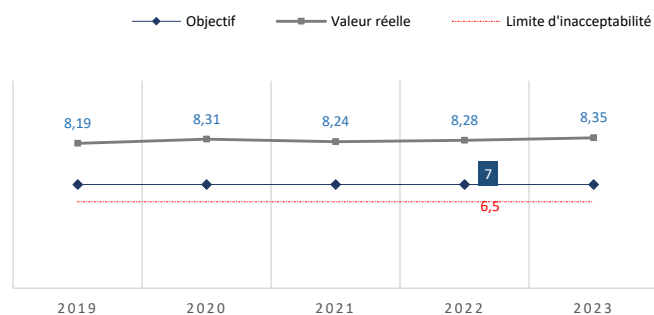
\* La ponctualité a été affectée par des événements sociaux et sportifs et des manifestations.

## Accueil (TRAITEMENT) Clientèle

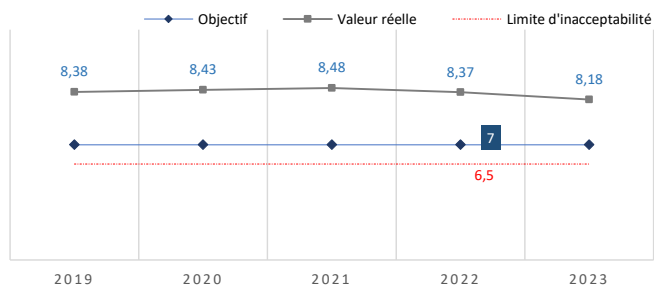
% de nos clients qui reçoivent une réponse dans les 3 jours à toute réclamation



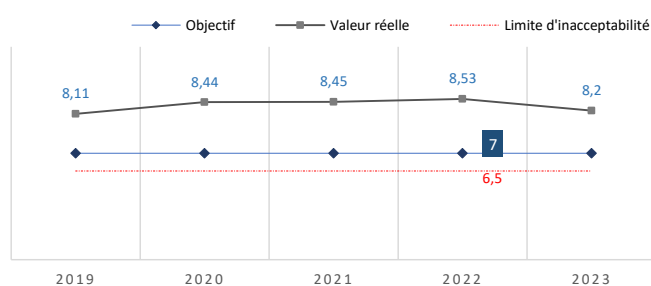
Satisfaction globale de nos clients sur notre service



Évaluation par nos clients du traitement reçu

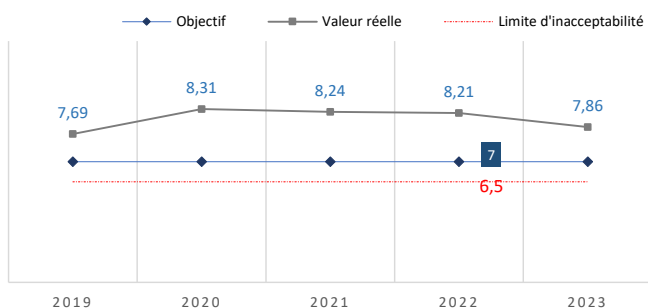


Vappréciation obtenue de nos clients sur le professionnalisme de notre personnel

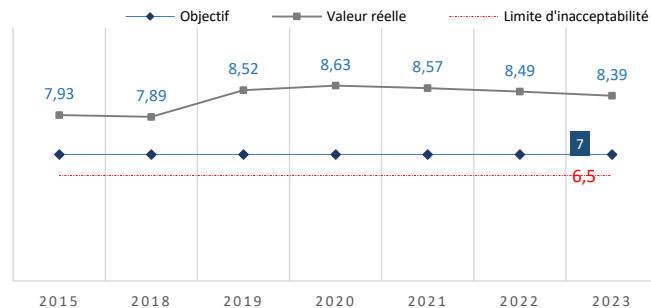


## Confort, Propreté, Entretien

Évaluation obtenue de nos clients sur le confort en voyage

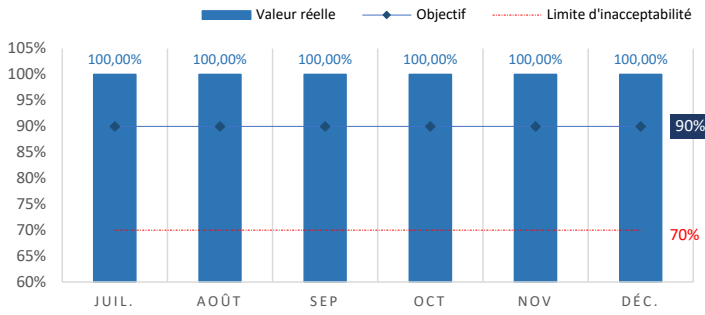


Évaluation obtenue de nos clients sur le nettoyage

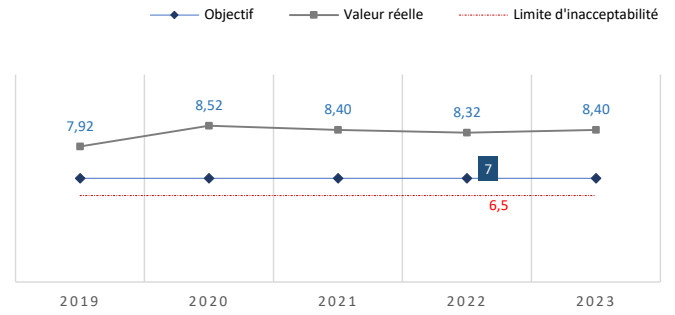


# Sécurité

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

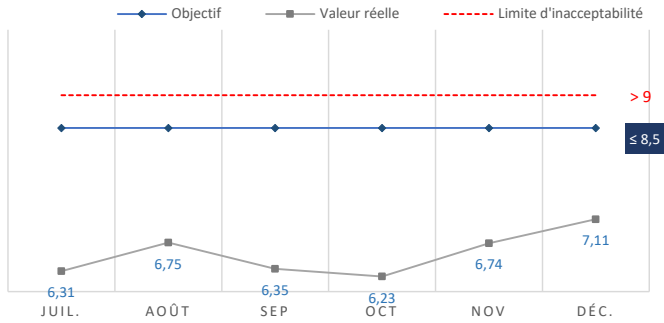


Évaluation par nos clients du "sentiment de sécurité"

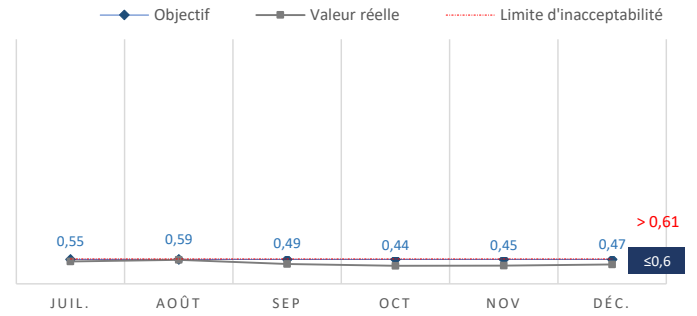


# Impact Environnemental

Consommation de kW/km parcourue mois

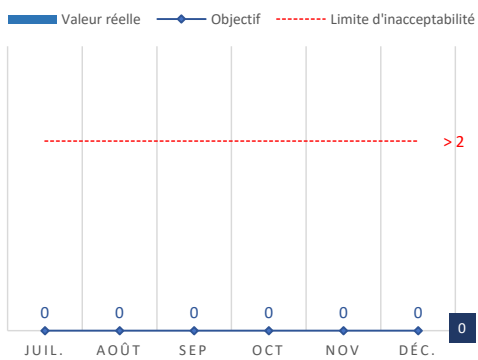


Consommation de kW des unités/voyageurs mois

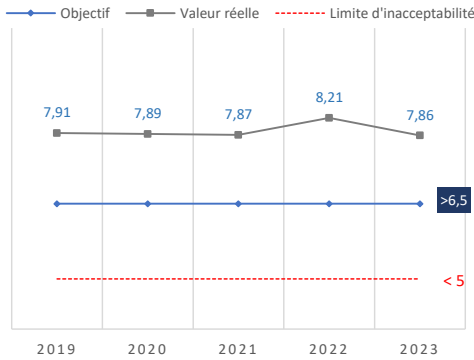


\* À mesure que la demande augmente, la consommation se rapproche de l'objectif fixé. La normalisation de la demande tend à améliorer les performances.

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

