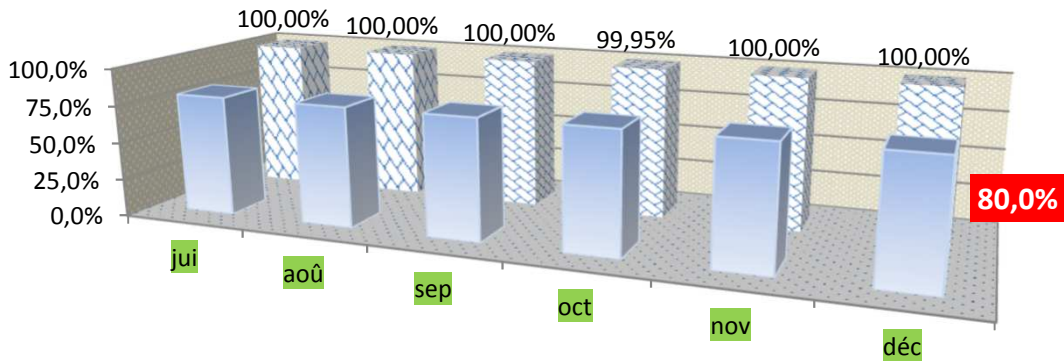


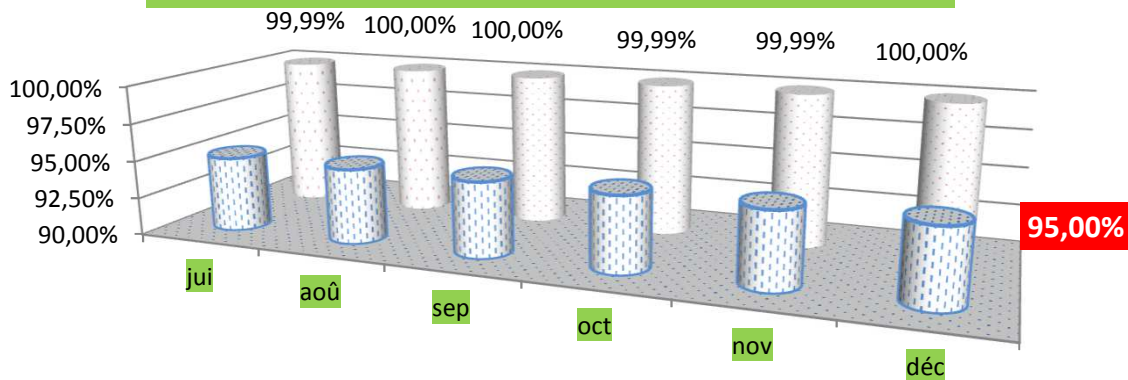
INDICATEURS RELATIFS À CHARTE DE SERVICES DE BIZKAIBUS JUILLET - DECEMBRE 2020

Service offert.
% de voyageurs/euses qui bénéficient d'une densité d'au plus 4 personnes/m² dans les autobus. Graph.1



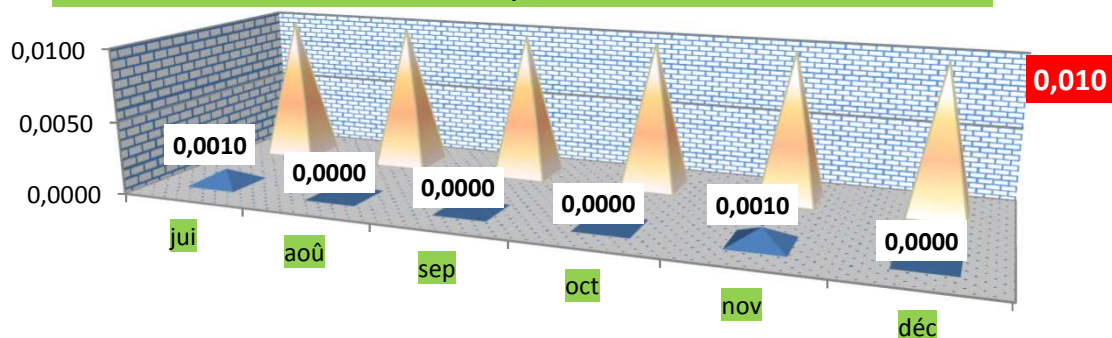
Inacceptable moins de 80% des utilisateurs

Service offert.
Nbre de services réalisés/total services mois. Graph.2



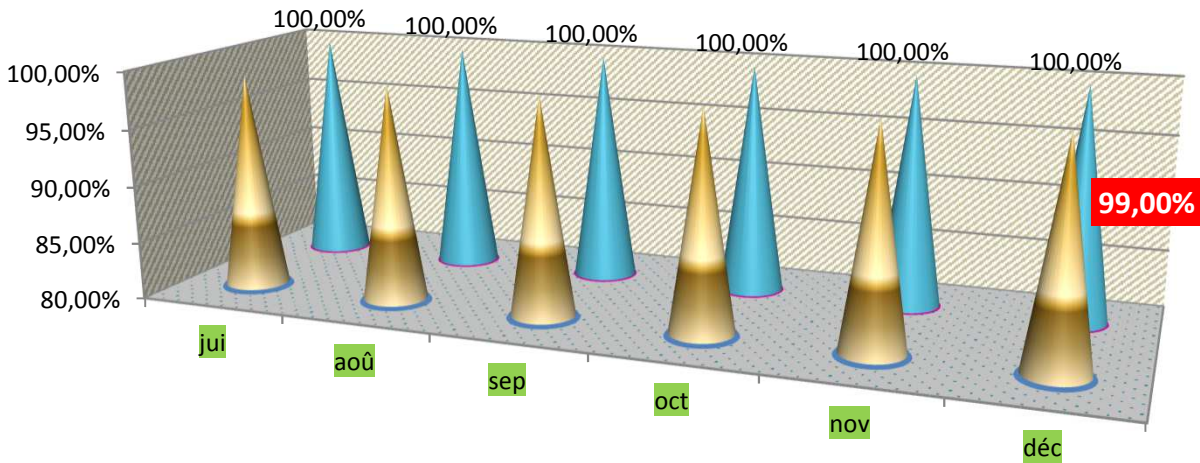
Inacceptable moins de 95% des services réalisés

Nbre de pannes de plateformes/nbre d'autobus de la flotte. Grph.3



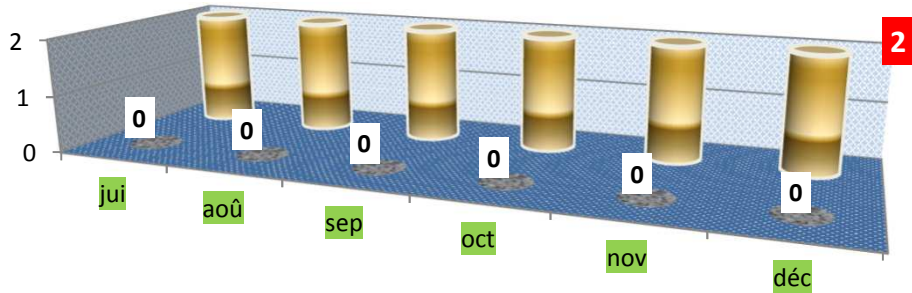
Inacceptable valeur supérieure à 0,01

% de véhicules qui disposent de 100% de l'information. Graph.4



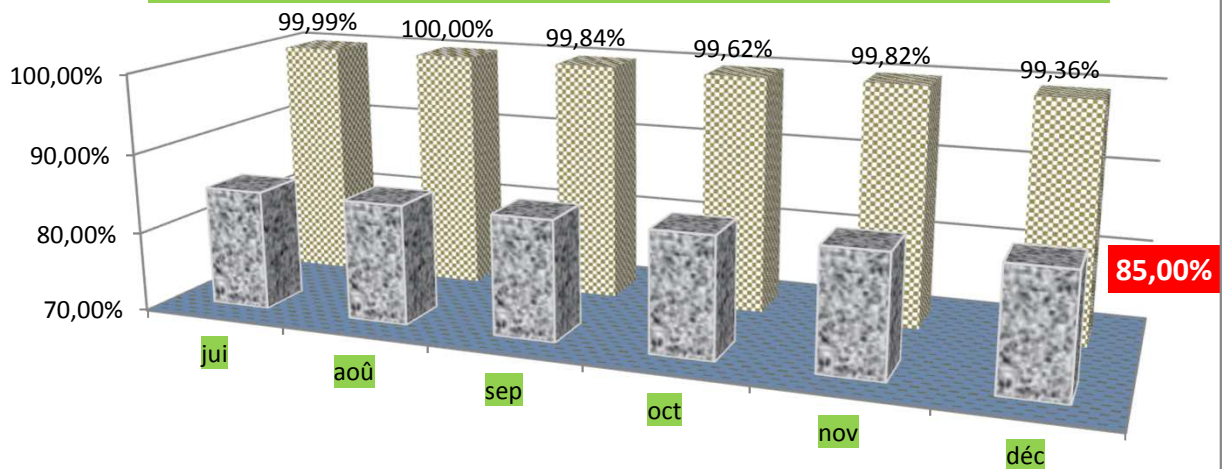
Inacceptable 99% des utilisateurs ou moins

Nombre de plaintes reçues par mois relatives à une information erronée ou inexistante concernant des anomalies de service programmées aux arrêts. Graph.5



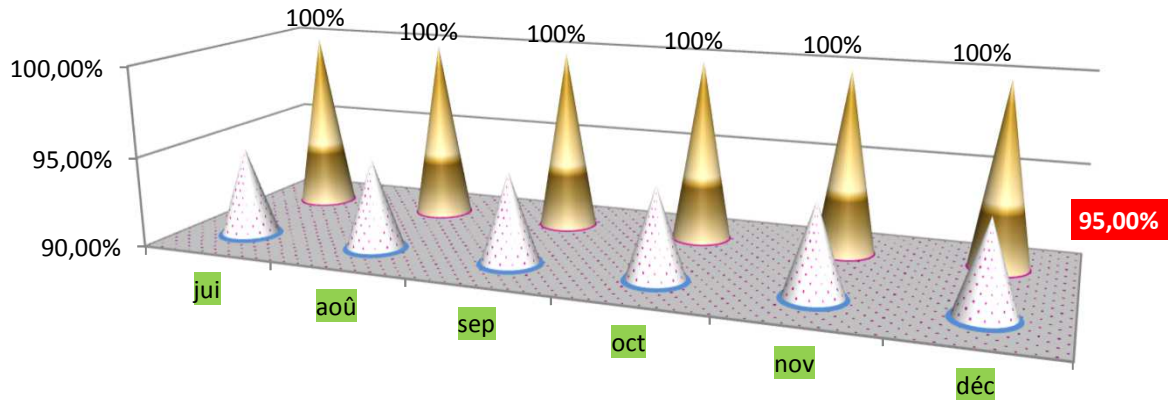
Inacceptable 2 plaintes ou plus

% de services réalisés dans les temps/total de services. Graph.6



Inacceptable moins de 85% des services réalisés

% de plaintes répondues en moins de 8 jours. Graph.7



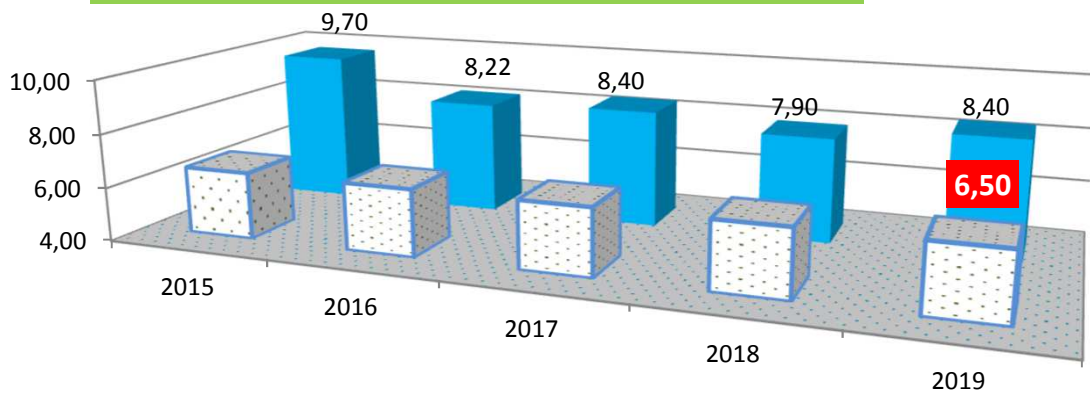
Inacceptable moins de 95% de plaintes répondues en moins de 8 jours

La perception globale de la part des usagers/ères sur le service est supérieure à 6,5 sur 10. Graph.8



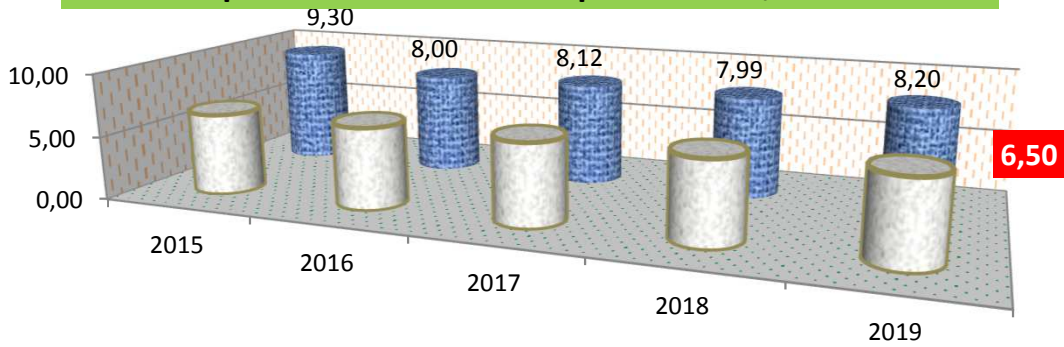
Inacceptable valeur inférieure à 6,5 sur 10

Valeur de l'indicateur du traitement de la part du conducteur/trice supérieure à 6,5 sur 10. Graph.9



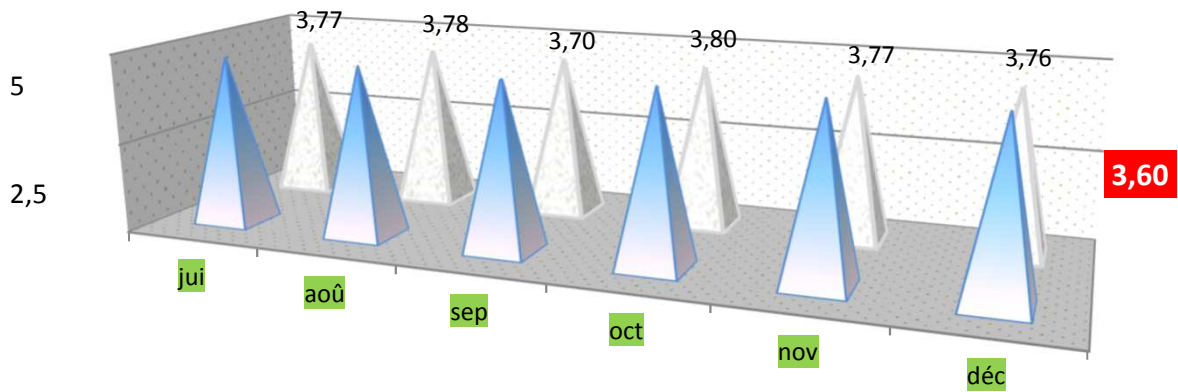
Inacceptable valeur inférieure à 6,5 sur 10

Valeur de l'indicateur du traitement de la part du personnel dans l'enquête de satisfaction supérieure à 6,5 sur 10 Graph.10



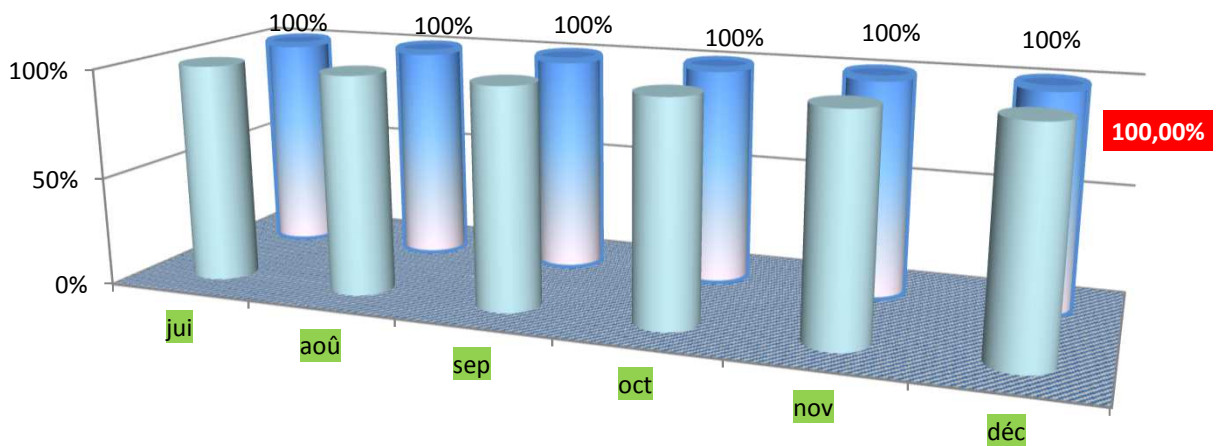
Inacceptable valeur inférieure à 6,5 sur 10

Valeur de l'indicateur de propreté des bus. Graph.11



Inacceptable valeur inférieure à 3,6 sur 5

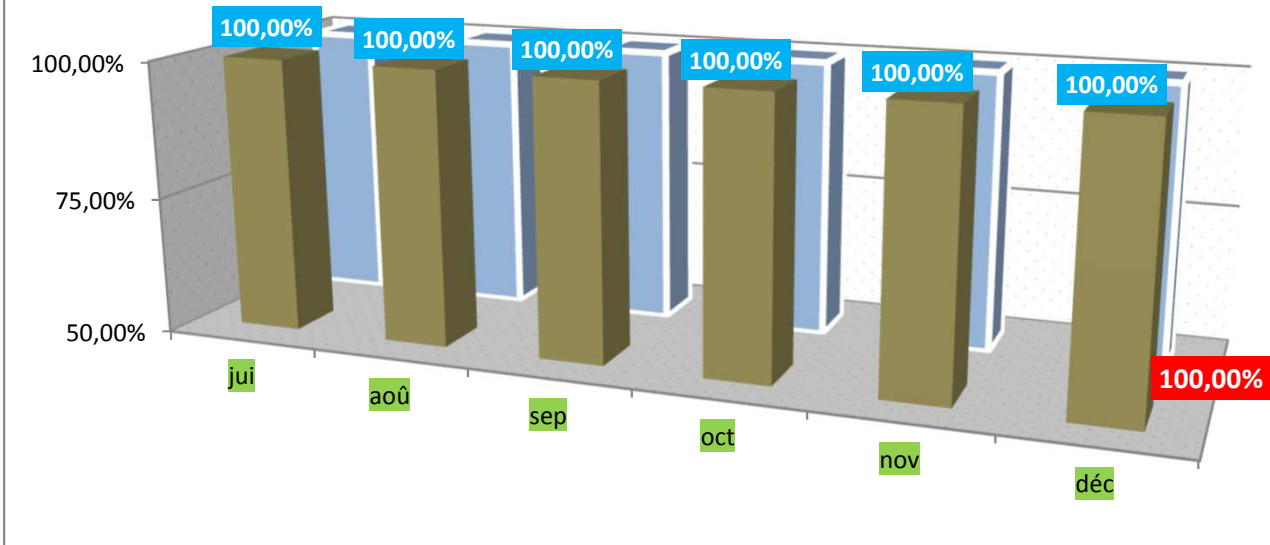
Les ateliers de maintenance disposent d'un certificat de Qualité à jour et d'un Plan de Prévention. Graph. 12



Inacceptable moins de 100%

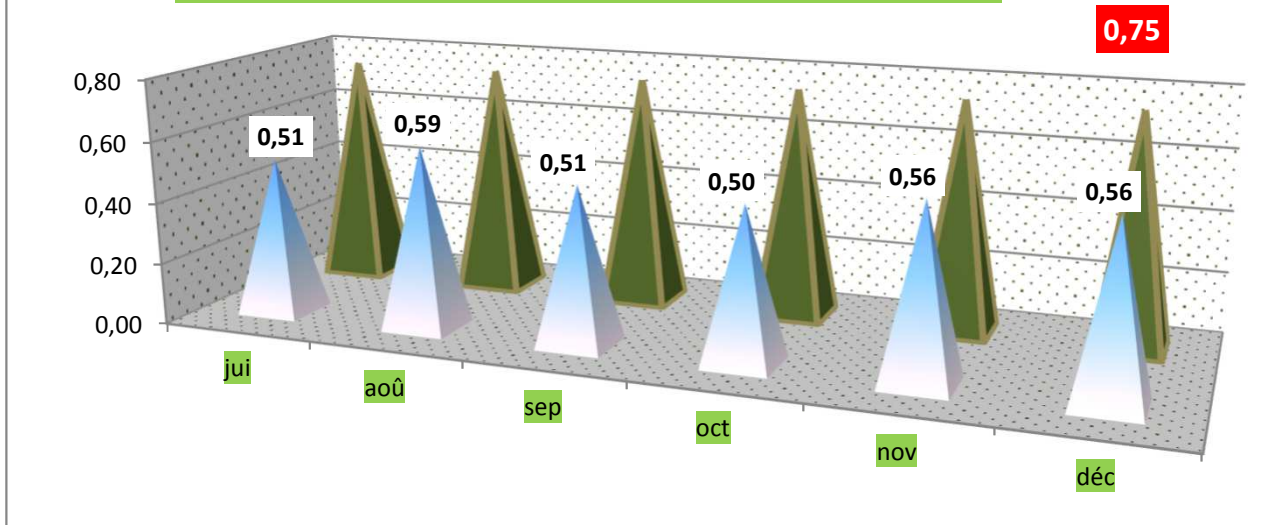
100% des autobus ont l'inspection technique de véhicules à jour.

Graph. 13



Inacceptable moins de 100%

Consommation de combustible par voyageurs/euses transporté(e)s/mois. Graph. 14



Inacceptable valeur supérieure à 0,75