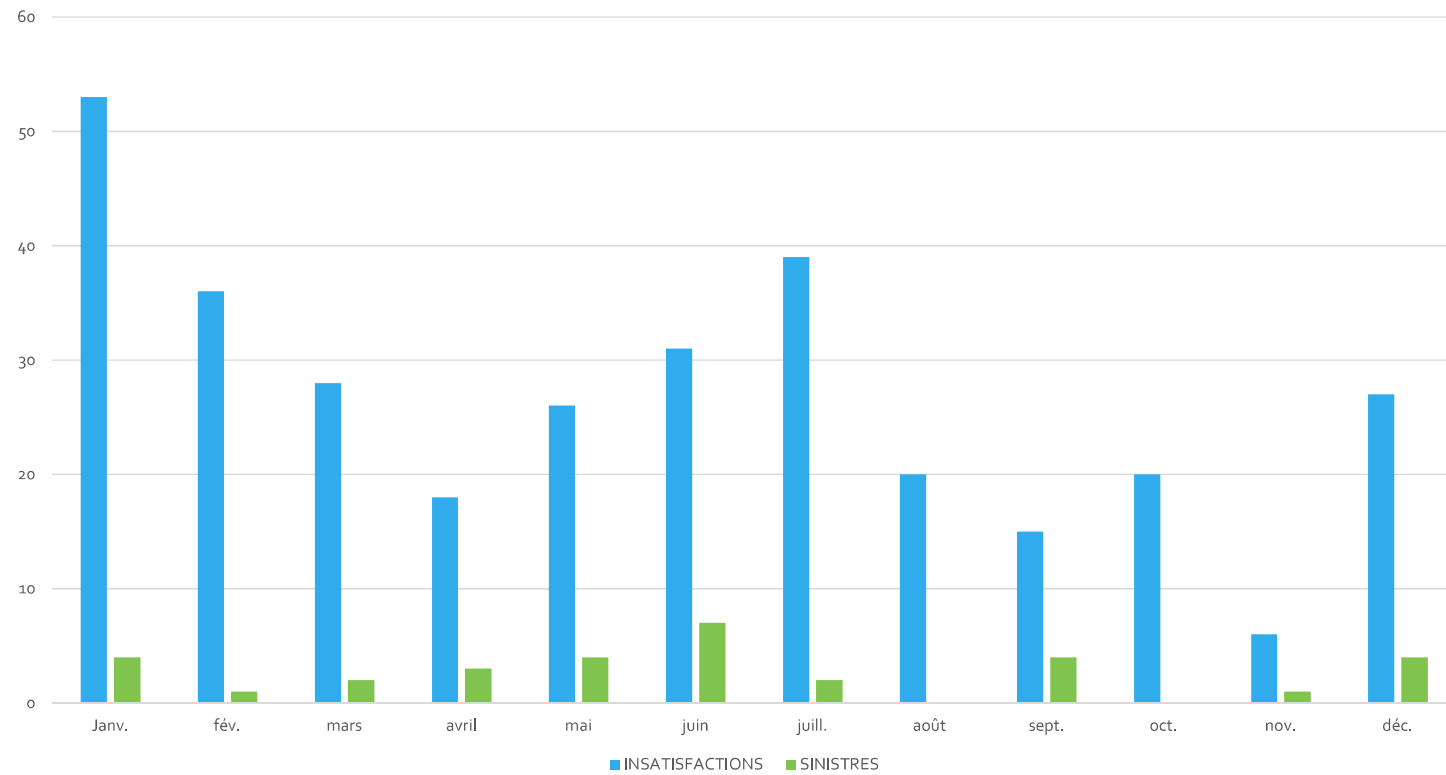


ANNEXE n°5

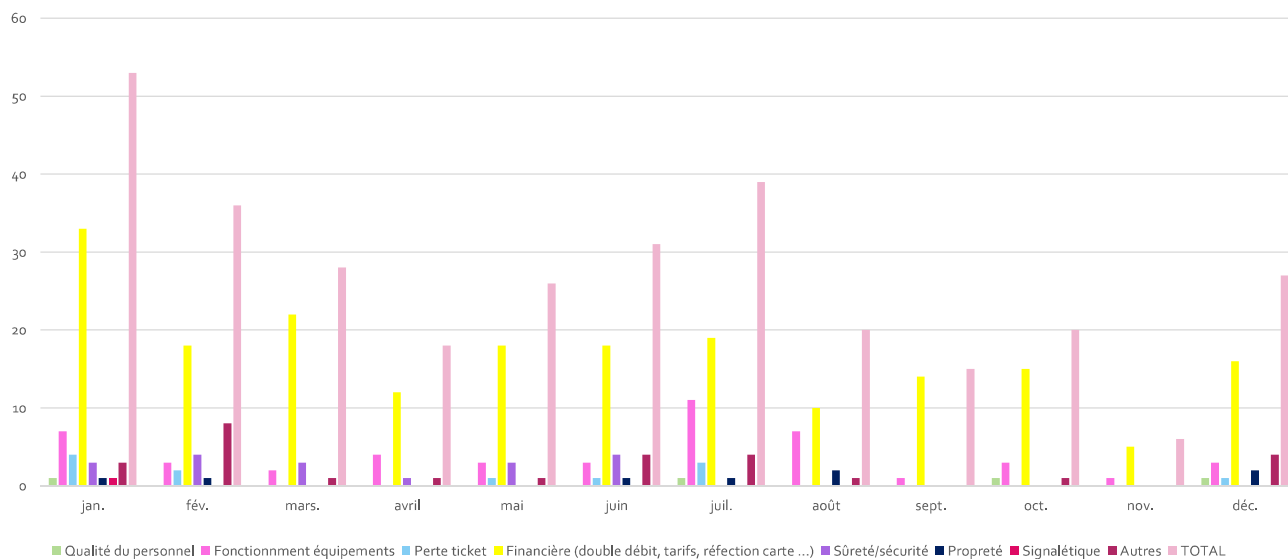
SYNTHESE DES RECLAMATIONS 2021

	Janv.	fév.	mars	avril	mai	juin	juill.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
INSATISFACTIONS	53	36	28	18	26	31	39	20	15	20	6	27
SINISTRES	4	1	2	3	4	7	2	0	4	0	1	4



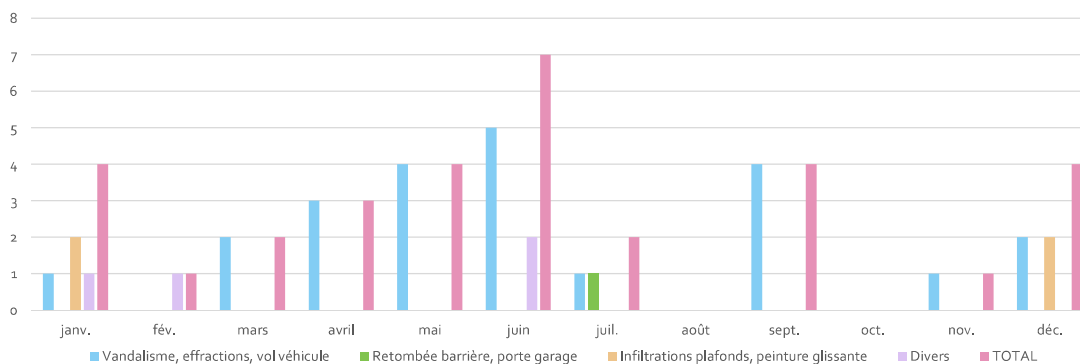
INSATISFACTIONS

TYPE D'INSATISFACTION	jan.	fév.	mars.	avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	TOTAL
Qualité du personnel	1						1			1		1	4
Fonctionnement équipements	7	3	2	4	3	3	11	7	1	3	1	3	48
Perte ticket	4	2			1	1	3					1	12
Financière (double débit, tarifs, réfection carte ...)	33	18	22	12	18	18	19	10	14	15	5	16	200
Sûreté/sécurité	3	4	3	1	3	4							18
Propreté	1	1				1	1	2				2	8
Signalétique	1												1
Autres	3	8	1	1	1	4	4	1		1		4	28
TOTAL	53	36	28	18	26	31	39	20	15	20	6	27	319



SINISTRES

TYPE DE SINISTRE	janv.	fév.	mars	avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	TOTAL
Vandalisme, effractions, vol véhicule	1		2	3	4	5	1		4		1	2	23
Retombée barrière, porte garage							1						1
Infiltrations plafonds, peinture glissante	2											2	4
Divers	1	1				2							4
TOTAL	4	1	2	3	4	7	2	0	4	0	1	4	32



EVOLUTION DEPUIS 2019

	2019	2020	2021
Insatisfactions	245	278	319
Sinistres	97	50	32

