

# LES ENGAGEMENTS QUALITE DE SERVICE

Résultats de l'année 2025

## Des lignes attractives

Le respect des engagements liés à l'exploitation des lignes est conforme à 94%.  
Ce thème rassemble les critères de ponctualité/régularité, l'accessibilité du réseau, mais aussi l'attitude conducteur, le confort de conduite, la propreté des véhicules et la disponibilité des validateurs/oblitérateurs et de l'information à bord.

## Des stations et arrêts permettant la mobilité

Pour 97.2% des clients qui passent à un arrêt ou à une station du réseau, tous les engagements qualité de service sont respectés.  
Il s'agit des engagements relatifs à la propreté, à la présence d'informations, à la disponibilité des titres et au respect des correspondance en pôle d'échanges.

## Une information dynamique

Pour 95.4% des clients, l'information transmise sur le site semitan.fr, par AllôNaolib ou suite à réclamation est conforme à nos engagements qualité de service (disponibilité des services, qualité de l'information transmise et rapidité de prise en charge)

## Une commercialisation adaptée

Pour 96.6% des clients souhaitant acheter un titre, le conseil et la vente se déroulent conformément à nos engagements qualité de service (qualité des conseils de vente, disponibilité des titres et délais de livraison). Les circuits de distribution évalués sont la vente à distance, en agence et auprès des relais Naolib.

## Une coordination efficace

85.6% des clients bénéficient d'une information complète relative aux offres mobilités autres que les transports en commun. Ce thème a pour objectif de suivre plus précisément la qualité des prestations assurées par la Semitan dans sa mission de coordinateur des mobilités.