



12.05.2020

# Système de mesure de la qualité dans le trafic régional de voyageurs (QMS TRV) : Analyse des données 2019

Numéro du dossier : BAV-313.42-1/5/8/4/28

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Définition des valeurs-cibles</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Données MSS (clients-tests)</b>	<b>4</b>
3.1	<i>Analyse approfondie des critères déterminants les moins bien notés</i>	6
3.1.1	Information au client dans le véhicule (bus et train)	6
3.1.2	Information au client à l'arrêt (bus et train)	7
3.1.3	Propreté dans le train	8
3.1.4	Propreté dans le bus	9
3.1.5	Propreté à l'arrêt (bus et train)	10
3.2	<i>Degré d'atteinte des standards minimaux selon le secteur</i>	11
3.2.1	ZUG	11
3.2.2	BUS	12
3.2.3	HST	13
3.3	<i>Comparaisons inter-cantoniales</i>	14
3.3.1	ZUG	14
3.3.2	BUS	15
3.3.3	HST	16
<b>4</b>	<b>Conclusion</b>	<b>17</b>
4.1	<i>Les résultats 2019 en bref</i>	17
4.2	<i>Les recommandations de l'OFT aux ET</i>	17
<b>5</b>	<b>Annexes</b>	<b>18</b>
5.1	<i>Système de pondération des données dans le QMS TRV</i>	18
5.1.1	Secteur ZUG	18
5.1.2	Secteur BUS	19
5.1.3	Secteur HST	20



## 1 Introduction

La Confédération et les cantons commandent et subventionnent des services complets dans le trafic régional de voyageurs (TRV). A l'heure actuelle, ces entités contribuent au financement de l'offre régionale pour un total d'environ 2 milliards de francs par an. Pour garantir la qualité des services commandés et mettre en place un instrument d'évaluation de cette qualité, l'Office fédéral des transports (OFT) a démarré en 2016 l'élaboration d'un système de mesure de la qualité (QMS) dans le TRV.

Il est prévu que le système de mesure de la qualité TRV comprenne des données de qualité récoltées par des clients-test (MSS/ Mystery Shopping Surveys) ainsi que des données relatives à la ponctualité. Les données des clients-test sont recueillies sous forme d'échantillons par la société ETC-Gauff Solutions GmbH au nom de l'OFT.

En 2019, les clients-test ont effectué 48'035 mesures MSS dans les trains et les bus, et 54'955 mesures aux arrêts. Ces mesures nous permettent de réaliser des comparaisons entre entreprises de transport (ET) et entre faisceaux de lignes, mais pas entre lignes en raison de la taille des échantillons. Des conclusions fiables au niveau des lignes ne sont donc pas possibles en vertu des lois de la statistique.

En raison de la très grande hétérogénéité de l'équipement des véhicules et des arrêts dans le TRV suisse, une solution adaptée à la situation a été choisie afin d'assurer la représentativité des résultats pour chaque entreprise. Le point 5.1 de ce document présente le système de pondération utilisé afin d'évaluer les entreprises dans le domaine MSS du QMS TRV. Il est à noter que le trafic local, qui n'est pas subventionné par la Confédération, n'est pas intégré au QMS TRV. Le secteur Tram n'est pas non plus traité dans le présent rapport, le nombre de mesures 2019 dans ce secteur ne représentant pas un échantillon représentatif.

Ce rapport repose exclusivement sur les résultats des mesures de clients-test MSS pour l'année 2019.

Dans l'intervalle, les deux tiers des compagnies de train et de bus TRV produisent des horaires numériques et des données en temps réel (DPM / Direct Performance Measures). Ces données DPM sont principalement utilisées pour les informations numériques destinées aux passagers, pour l'échange de données entre entreprises et pour une utilisation gratuite par des tiers sur la plate-forme de données des transports publics en Suisse. L'OFT utilise ces données pour la mesure de la ponctualité. Dans la base de données du QMS TRV, une comparaison des horaires numériques et des données en temps réel est effectuée pour déterminer dans quelle mesure les heures d'arrivée publiées par les ET dans le TRV sont réellement respectées. À cet effet, les points de mesure sélectionnés sont enregistrés dans le système de mesure de la qualité pour chaque ligne de bus et de train du TRV. L'horaire et les données en temps réel fournis par les ET pour ces points de mesure sont utilisés pour calculer les valeurs de ponctualité DPM par ligne TRV. L'OFT utilise généralement les données en temps réel de la plateforme nationale d'information client CUS pour le QMS TRV. La livraison et la maintenance d'horaires numériques de haute qualité et de données en temps réel sont techniquement exigeantes et complexes. Les ET du TRV utilisent pour cela différents systèmes techniques. Le développement du savoir-faire et le développement des processus dans les entreprises en coopération avec des partenaires externes prennent beaucoup de temps. Un grand nombre d'ET du TRV ne génèrent des données numériques en temps réel que depuis quelques mois. Ces ET, comme les autres sociétés de transport, continuent désormais d'augmenter progressivement la qualité et la portée des données produites. Le QMS TRV permet de vérifier le degré de livraison atteint.

## 2 Définition des valeurs-cibles

Les valeurs-cibles que doit atteindre chaque faisceau de lignes de chaque entreprise de transport dans le TRV ont été définies sur la base des données recueillies durant la première année d'application du QMS (2016) et d'une consultation auprès des cantons. Une valeur-cible a été déterminé pour chacun des 15 critères déterminants MSS. Les résultats obtenus servent de base pour les discussions entre les commanditaires (la Confédération et les cantons) et les ET, entre autres dans le cadre des conventions d'offres. Les valeurs-cibles valables en 2019 restent inchangées par rapport à l'année précédente.

Le schéma suivant présente les principaux éléments du système de valeurs-cibles de l'OFT.

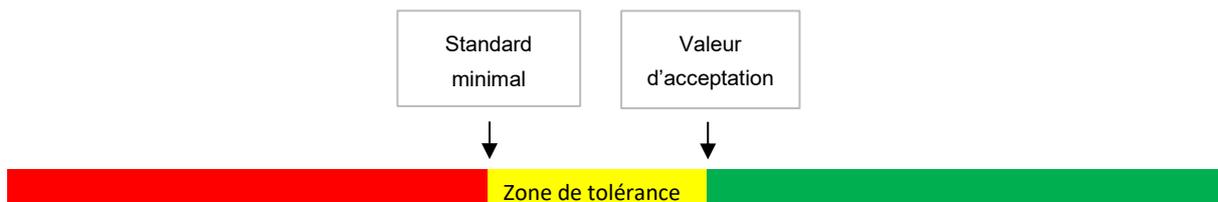


Figure 1 : système de valeurs-cibles pour le QMS TRV CH

Les ET doivent non seulement respecter des standards minimaux mais également atteindre des valeurs d'acceptation.

La « **valeur d'acceptation** » est l'objectif qualitatif que les ET doivent en principe s'efforcer de réaliser. Une ET qui atteint la « valeur d'acceptation » a satisfait toutes les attentes du commanditaire. Cette valeur constitue l'objectif fixé par l'OFT pour chacun des 15 critères déterminants.

La « **zone de tolérance** » : les valeurs d'acceptation s'accompagnent de « zones de tolérance » afin de laisser aux entreprises le bénéfice de l'incertitude statistique liée à la taille des échantillons. La zone de tolérance est calculée de manière à couvrir une zone dans laquelle la précision des résultats peut être garantie à 95%. Les valeurs inscrites dans la « zone de tolérance » correspondent à des prestations de qualité satisfaisante à bonne. En dessous de cette « zone de tolérance », le score est considéré comme insuffisant.

Le « **standard minimal** » constitue la limite inférieure de la « zone de tolérance ». Le « standard minimal » est le niveau minimal de qualité que le commanditaire exige des prestations d'une ET. En dessous de celui-ci, le score d'un critère de qualité est considéré comme insuffisant. Lorsque le résultat atteint par une ET ne correspond pas au « standard minimal », les commanditaires peuvent fixer des mesures d'amélioration avec les ET dans le cadre de conventions d'objectifs.

### 3 Données MSS (clients-tests)

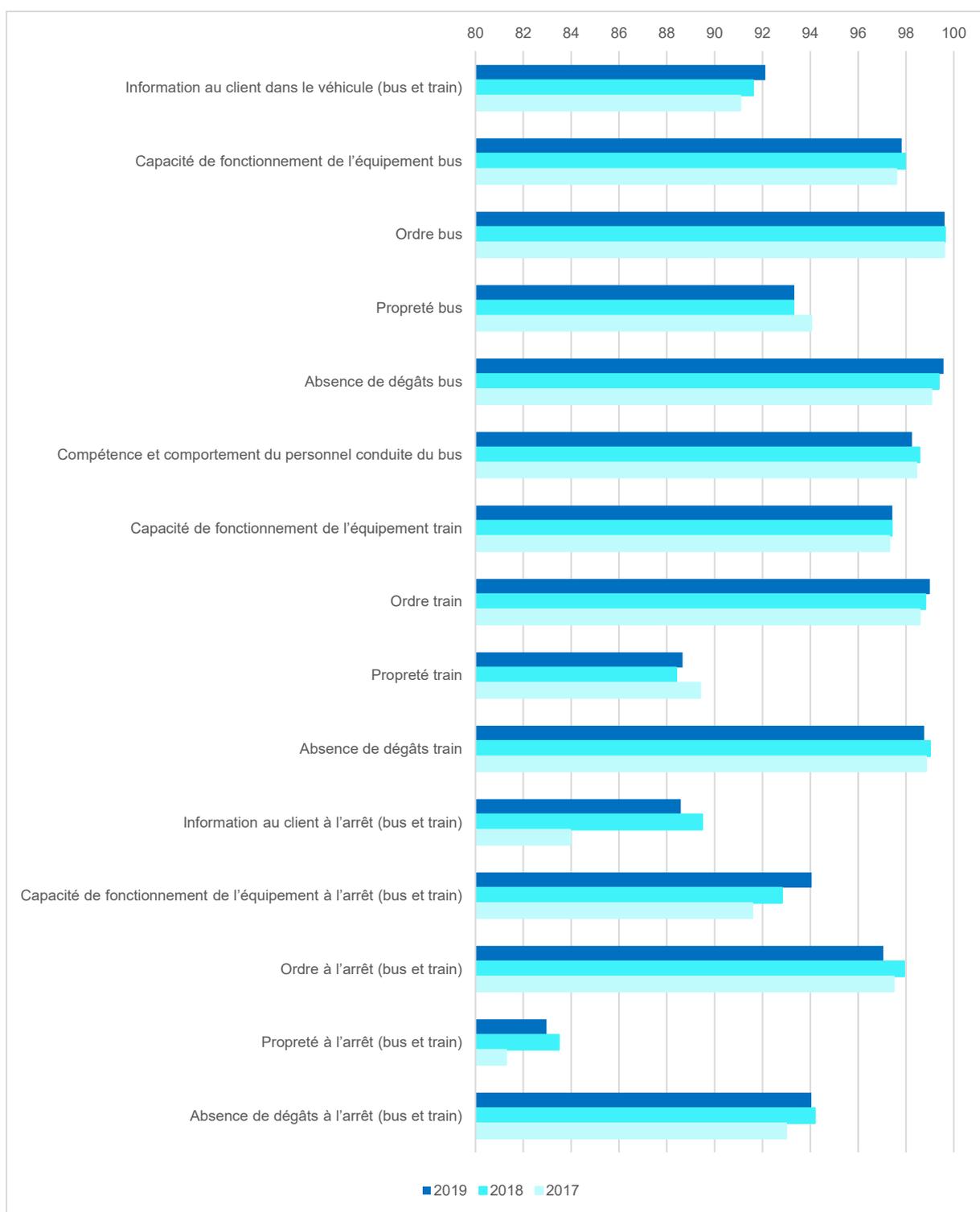


Figure 2 : comparaison des données MSS 2017-2019 pour les 15 critères déterminants

S'agissant des mesures réalisées par les clients-test, les scores sont restés dans l'ensemble très stables en 2019 par rapport à 2018. On constate une légère amélioration pour la plupart des critères déterminants liés à la qualité dans les véhicules. En revanche, la qualité aux arrêts est en légère baisse.

Afin d'avoir une vue d'ensemble des résultats 2019, ces derniers ont été synthétisés sous la forme d'un tableau avec les indicateurs de tendance centrale, indices de dispersion et indication des valeur-cibles.

Critères déterminants pour lesquels des valeurs-cibles ont été fixées	Valeur d'acceptation	Zone de tolérance	Standard minimal	Moyenne des évaluations (indépendamment des entreprises) <sup>1</sup>	Moyenne des évaluations de chaque entreprise <sup>2</sup>	Coefficient de variation entre évaluations des entreprises <sup>3</sup>	Proportion d'ET en dessous du standard minimal
Information au client dans le véhicule (bus et train)	95	6	89	92.12	89.51	0.11	31%
Capacité de fonctionnement de l'équipement dans le bus	96	3	93	97.82	98.01	0.04	4%
Ordre dans le bus	98	3	95	99.61	99.50	0.01	0%
Propreté dans le bus	95	3	92	93.33	93.45	0.04	29%
Absence de dégâts dans le bus	97	3	94	99.57	99.64	0.01	0%
Compétence et comportement du personnel conduite du bus	98	6	92	98.25	97.90	0.03	1%
Capacité de fonctionnement de l'équipement dans le train	96	3	93	97.43	98.26	0.03	3%
Ordre dans le train	96	3	93	99.00	98.50	0.02	3%
Propreté dans le train	88	3	85	88.66	89.95	0.09	15%
Absence de dégâts dans le train	97	3	94	98.76	98.13	0.04	9%
Information au client à l'arrêt (bus et train)	88	6	82	88.58	87.51	0.13	28%
Capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt (bus et train)	93	3	90	94.06	92.57	0.09	24%
Ordre à l'arrêt (bus et train)	96	3	93	97.05	96.84	0.04	8%
Propreté à l'arrêt (bus et train)	79	3	76	82.97	83.40	0.10	20%
Absence de dégâts à l'arrêt (bus et train)	85	3	82	94.04	90.69	0.08	10%

**Figure 3 : valeurs-cibles et indicateurs statistiques par critères déterminants (échelle de 0 à 100 points)**

Les résultats au niveau suisse sont globalement bons et stables. On constate des variations de score inférieures à 0.5 points pour la plupart des critères déterminants par rapport à 2018.

Les indicateurs *ordre*, *absence de dégâts* et *capacité de fonctionnement* sont bien notés de manière générale pour tous les domaines de qualité. Le domaine de qualité *compétence et comportement du personnel*, qui n'est mesuré que pour les bus, est très bien noté de manière générale.

Comme en 2018, les scores les plus bas concernent *l'information au client dans le véhicule* et à *l'arrêt*, la *propreté dans le train* et à *l'arrêt*. On constate une grande dispersion des résultats entre les ET pour ces domaines, signe d'une grande hétérogénéité. Le taux d'entreprises se situant en dessous du standard minimal pour chacun de ces critères déterminants est globalement plus élevé que pour les autres critères.

La suite du rapport va se concentrer sur les cinq critères déterminants où le potentiel d'amélioration est le plus important.

<sup>1</sup> La moyenne des évaluations (indépendamment des entreprises) représente la moyenne de toutes les mesures effectuées en 2019 (sans regroupement).

<sup>2</sup> La moyenne des évaluations de chaque entreprise représente la moyenne arithmétique du score 2019 de chaque entreprise (regroupement par entreprise).

<sup>3</sup> Le coefficient de variation est calculé sur la base des scores 2019 de chaque entreprise. Il nous renseigne sur la dispersion de ces scores. Plus cet indicateur est élevé, plus les notes des différentes entreprises sont dispersées.

### 3.1 Analyse approfondie des critères déterminants les moins bien notés

#### 3.1.1 Information au client dans le véhicule (bus et train)

Les résultats liés aux éléments visuels (affichage) pour *l'information au client dans le véhicule* restent relativement stables par rapport à 2017 et 2018. Les résultats liés aux éléments acoustiques (annonces) connaissent quant à eux des variations plus fortes; le résultat du sous-indicateur *annonce du terminus de la ligne* baisse de près de 9 points entre 2018 et 2019, alors que celui du sous-indicateur *annonce du prochain arrêt* augmente de plus de 3 points. Il est à noter que ce dernier sous-indicateur est le seul à être évalué à chaque course, les autres sous-indicateurs étant évalués uniquement lorsqu'ils sont présents et lorsque le client-test peut les observer. Ceci explique l'augmentation du résultat global pour *l'information au client dans le véhicule* entre 2018 et 2019.<sup>4</sup>

Sous-indicateur	2017	2018	2019
affichage terminus de la ligne	95.24	95.21	94.05
affichage extérieur du véhicule	97.94	97.35	97.38
affichage prochain arrêt	93.83	93.65	93.96
affichage thermomètre de la ligne	92.06	92.51	91.71
annonce prochain arrêt	86.39	87.15	90.38
annonce terminus de la ligne	94.46	91.99	82.22

Le score de *l'annonce du terminus de la ligne* est de 73.61 points pour les bus, alors qu'il est de 92.16 points pour les trains. Il est à noter que ces moyennes sont fortement influencées par les ET les moins bien notées (14 ET se situant en dessous de 60 points pour ce sous-indicateur dans les bus). Cela signifie qu'un haut potentiel d'amélioration est présent pour les ET les moins bien notées.

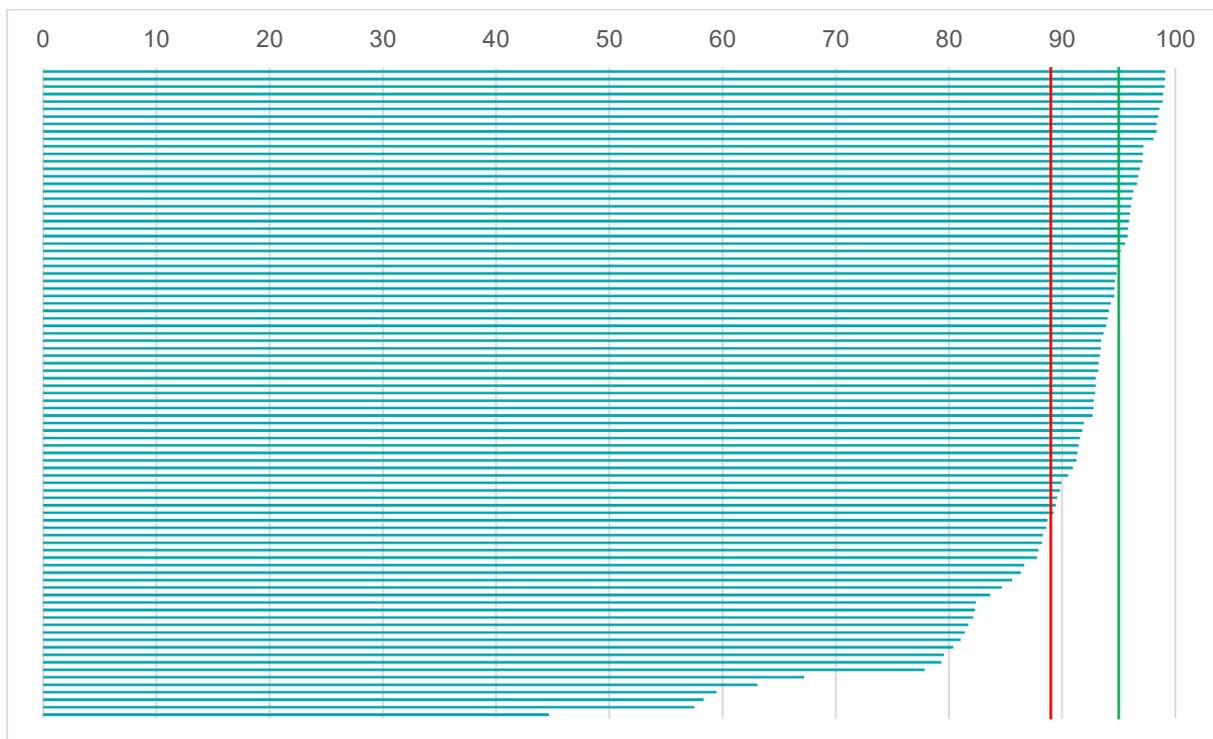


Figure 4 : score par ET pour le critère déterminant *information au client dans le véhicule*

<sup>4</sup> La valeur moyenne par indicateur est dépendante de la pondération des sous-indicateurs. Cette pondération peut varier pour chaque mesure en fonction du nombre de sous-indicateurs évalués (présence ou non d'un élément non-obligatoire).

### 3.1.2 Information au client à l'arrêt (bus et train)

Le point faible au niveau de l'information au client à l'arrêt reste le *plan du réseau de lignes*. Ce sous-indicateur a vu son score diminuer de près de 6 points entre 2018 et 2019. Cette baisse s'explique en partie par le changement de directives concernant les dates de validité du plan du réseau de lignes entré en vigueur en 2019 ; alors qu'en 2018 une très grande majorité des cas d'évaluations négatives du *plan du réseau de lignes* étaient causés par l'absence de ce dernier à l'arrêt, en 2019 plus d'un tiers des évaluations négatives sont dues à un format de date de validité incorrect.

Sous-indicateur	2017	2018	2019
plan du réseau des lignes	51.41	68.07	62.44
plan des zones tarifaires	97.10	97.48	96.87
affichage de l'horaire	94.20	96.86	97.29
QR-Code de l'horaire	91.14	93.62	92.72
adresse de contact / numéro de téléphone	93.15	97.74	98.06
affichage de départ	94.97	95.06	96.10
annonce acoustique	91.11	98.07	98.93

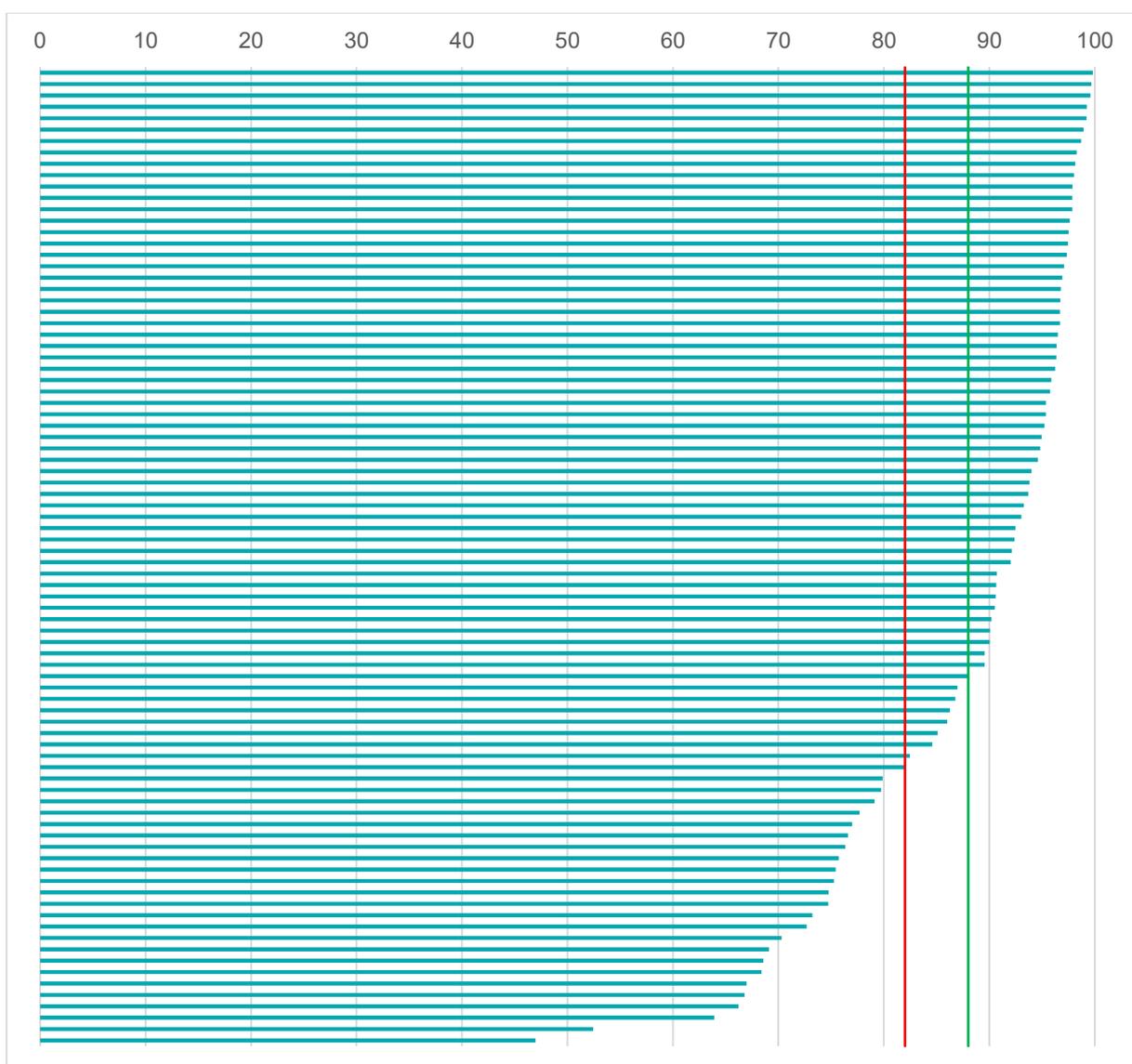


Figure 5 : score par ET pour le critère déterminant *information au client à l'arrêt*

### 3.1.3 Propreté dans le train

Dans les trains, on observe globalement une légère amélioration de la propreté par rapport à 2018 (0.26 points). *L'enveloppe extérieure du véhicule* ainsi que les *portes et murs de séparation en verre, fenêtres* restent les sous-indicateurs les moins bien notés : le score de ces critères est en baisse de respectivement 2.09 points et 4.48 points par rapport à 2018.

Sous-indicateur	2017	2018	2019
enveloppe extérieure	65.44	59.86	57.77
barres de maintien	97.98	97.74	98.10
sol	77.74	78.23	76.54
murs, plafond	97.42	96.81	95.60
poubelles	86.45	86.64	86.82
portes et murs de séparation en verre, fenêtres	70.06	62.86	58.38
sièges	98.11	97.77	98.13
tables	94.33	94.10	93.95
cuvette / couvercle des toilettes	75.97	73.50	77.41
murs / miroir / vitres / lavabo des toilettes	88.07	88.01	86.86
sol des toilettes	73.56	71.74	74.51
poubelles des toilettes	86.51	86.46	88.48

La distribution des scores de chaque ET concernant la *propreté dans le train* est relativement homogène.

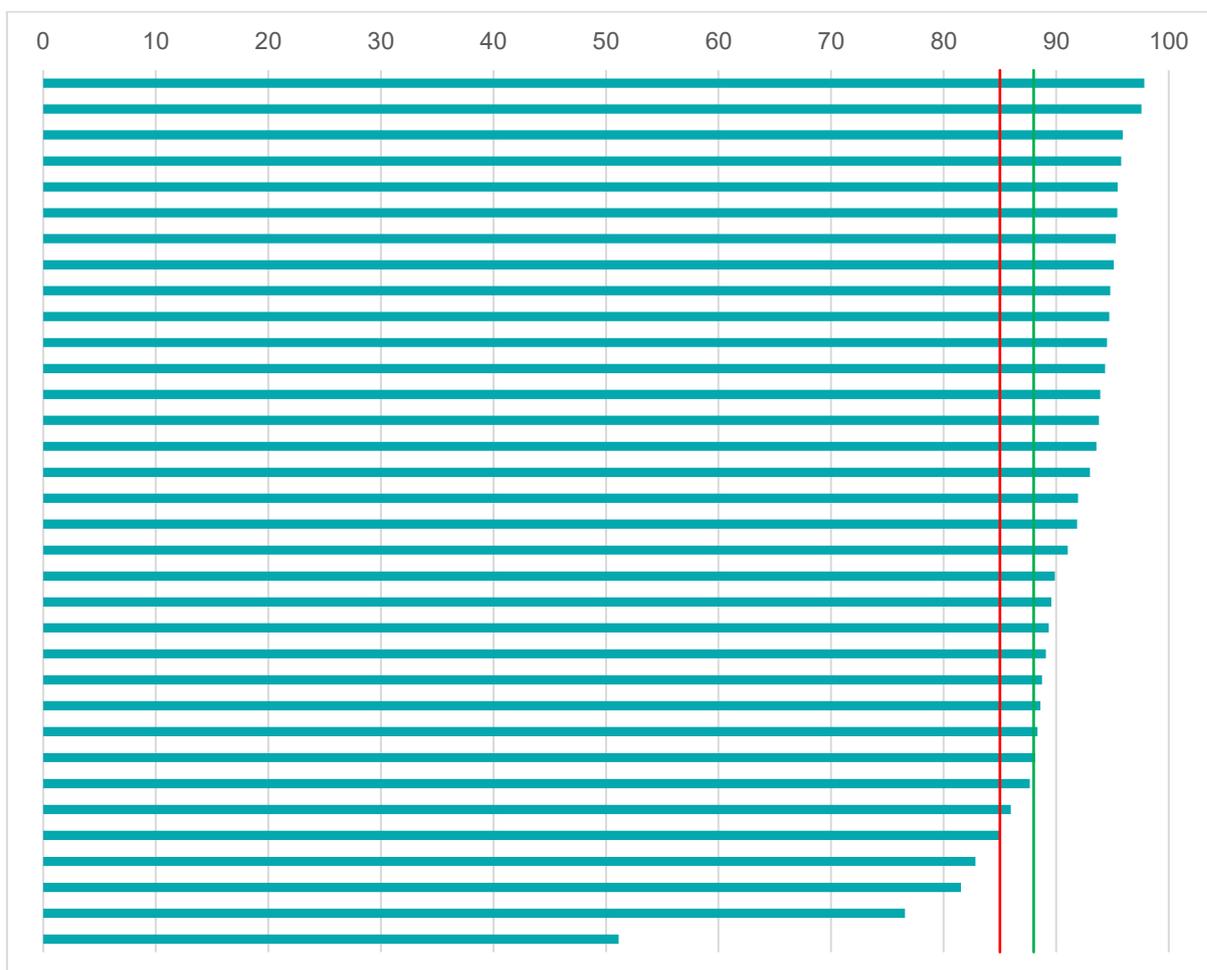


Figure 6 : score par ET pour le critère déterminant *propreté dans le train*

### 3.1.4 Propreté dans le bus

Les résultats relatifs à la propreté dans les bus sont relativement stables par rapport à 2018. A l'instar des trains, *l'enveloppe extérieure du véhicule* ainsi que les *portes et murs de séparation en verre, fenêtres* sont de nouveau les sous-indicateurs les moins bien notés : leur score recule respectivement de 1.60 points et 0.41 points.

Sous-indicateur	2017	2018	2019
poubelles	98.86	98.65	98.15
tables	96.48	96.37	95.75
enveloppe extérieure	63.76	62.89	61.29
distributeur de billets	95.02	89.95	88.92
borne de compostage	99.49	99.16	99.49
sol	82.43	81.54	81.16
portes et murs de séparation en verre, fenêtres	69.17	65.11	64.70
barres de maintien	96.14	94.94	96.18
sièges	98.91	98.63	98.87
murs, plafond	97.16	95.93	94.42

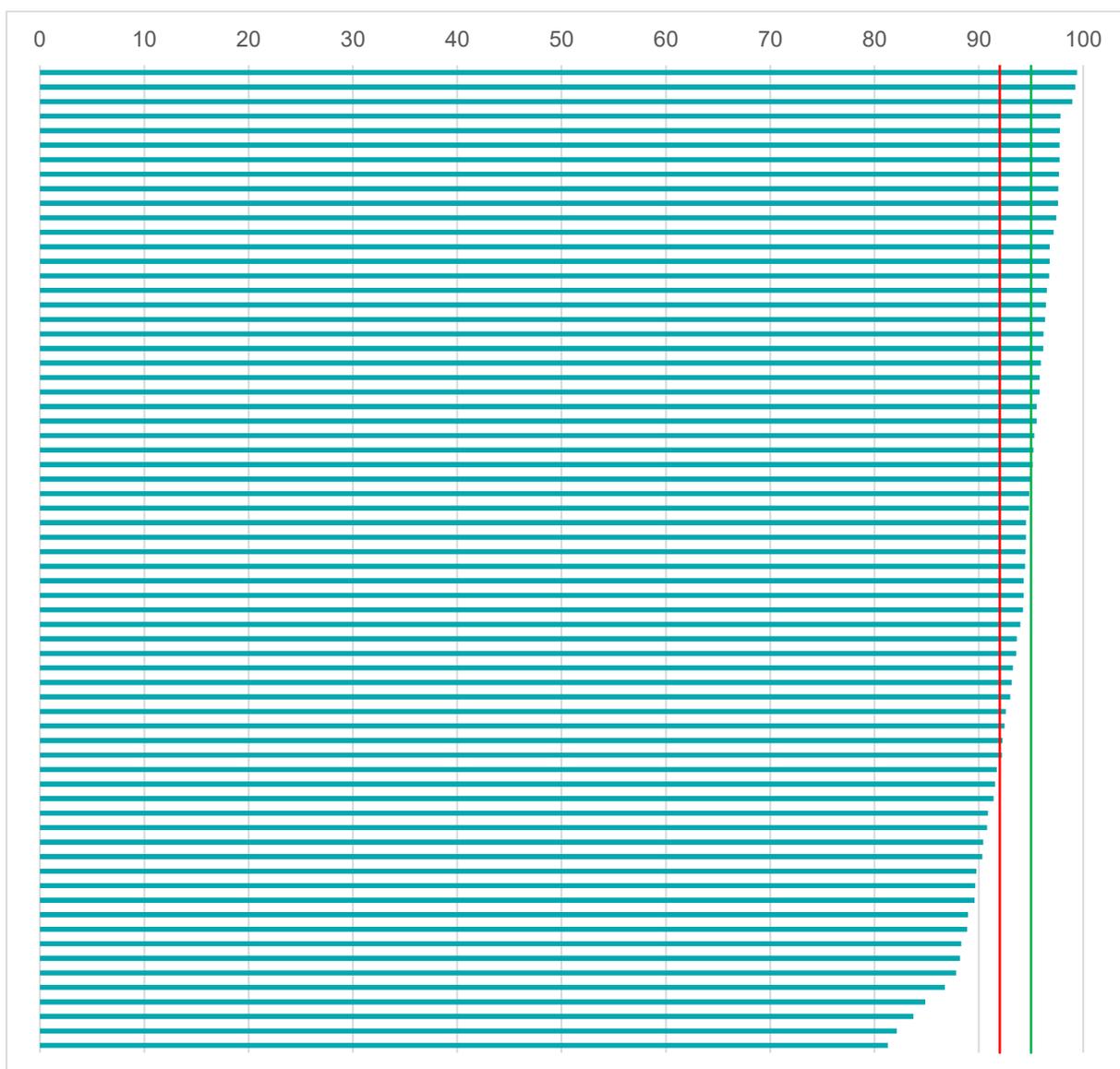


Figure 7 : score par ET pour le critère déterminant *propreté dans le bus*

### 3.1.5 Propreté à l'arrêt (bus et train)

Comme en 2018, la *propreté à l'arrêt* est l'indicateur le moins bien noté. Après une amélioration de plus de 2 points entre 2017 et 2018, il affiche une baisse de score de 0.51 points en 2019. Les vitres des salles d'attente et les ascenseurs sont les sous-indicateurs les moins bien notés. La baisse de la qualité est particulièrement marquée pour les ascenseurs (- 3.25 points).

Sous-indicateur	2017	2018	2019
sièges	89.73	90.93	89.53
sol	87.43	89.34	89.23
vitres salle d'attente	68.63	63.12	62.14
murs / colonnes salle d'attente	79.21	80.05	81.26
autres murs / colonnes gare	74.02	77.55	75.69
poubelles	73.76	77.07	73.95
distributeur de billets	85.31	86.58	87.58
borne de compostage	84.21	84.87	86.09
ascenseur	70.59	67.00	63.75
sol salle d'attente	71.85	74.63	73.29
autres objets appartenant à l'ET	77.90	78.37	80.59
autres objets étrangers à l'ET	79.86	83.47	85.20

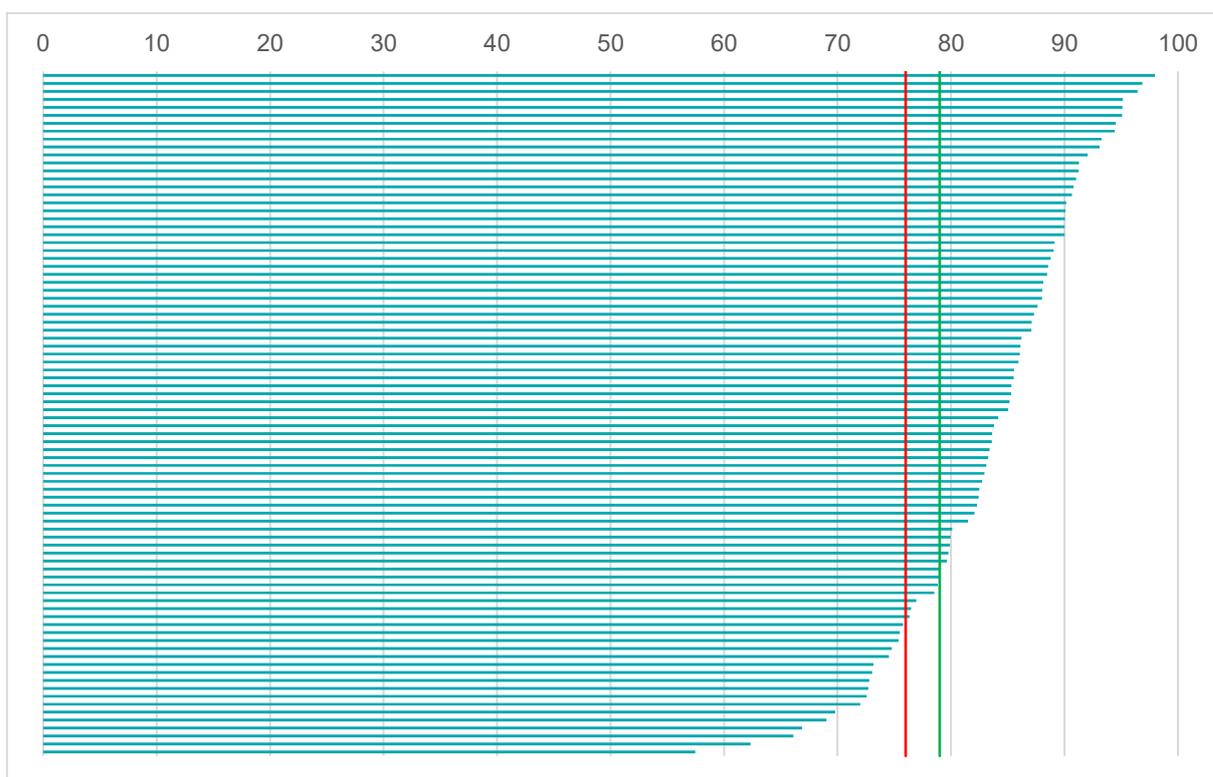


Figure 8 : score par ET pour le critère déterminant *propreté à l'arrêt*

On constate néanmoins une amélioration dans l'ensemble, car de moins en moins d'entreprises se situent en dessous du standard minimal pour l'indicateur *propreté à l'arrêt* (26% des ET en dessous en 2017, 18% en 2018, 17% en 2019).

### 3.2 Degré d'atteinte des standards minimaux selon le secteur

Les 15 critères déterminants ainsi que les sous-indicateurs correspondants ont été agrégés dans les trois secteurs ZUG, BUS et HST selon les représentations décrites au point 5.1. Les valeurs-cibles et les évaluations de chaque entreprise ont elles aussi été agrégées. Ces agrégations créent les conditions préalables pour évaluer chaque entreprise en lien avec les secteurs ZUG, BUS et HST.

#### 3.2.1 ZUG

Dans le trafic régional de voyageurs par chemin de fer (ZUG), on constate une légère amélioration de la qualité globalement (2018 : 94.09 points, 2019 : 94.15 points). Le nombre d'entreprises qui dépassent la valeur d'acceptation, et présentent ainsi une bonne qualité, est également en augmentation, passant de 19 en 2018 à 22 en 2019. Le nombre des ET répondant aux exigences dans la zone de tolérance (qualité suffisante) et le nombre de celles n'atteignant pas le standard minimal reculent de 16 au total en 2018 à 12 en 2019. On remarque une amélioration chez les ET de bas de classement : le moins bon score s'établit à 79.38 points en 2019, alors qu'il était de 75.10 un an avant. Cela signifie que les variations de scores entre ET se sont atténuées en 2019. Comme c'était déjà le cas en 2017 et 2018, deux critères de qualité présentent des difficultés pour les entreprises ferroviaires : la *propreté* et l'*information au client*.

En cas de qualité insuffisante ou à peine suffisante, les commanditaires discuteront avec les ET des faiblesses identifiées. Cela vaut aussi pour les secteurs BUS et HST. Il appartient aux entreprises d'apporter des améliorations dans le cadre financier existant.

	2017	2018	2019
Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation	21	19	22
Nombre d'ET dans la zone de tolérance	6	8	6
Nombre d'ET en dessous du standard minimal	8	8	6
<b>Nombre total d'ET</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>34</b>

Le secteur ZUG a un standard minimal agrégé de 89.69, une zone de tolérance de 3.9 points et une valeur d'acceptation de 93.59.

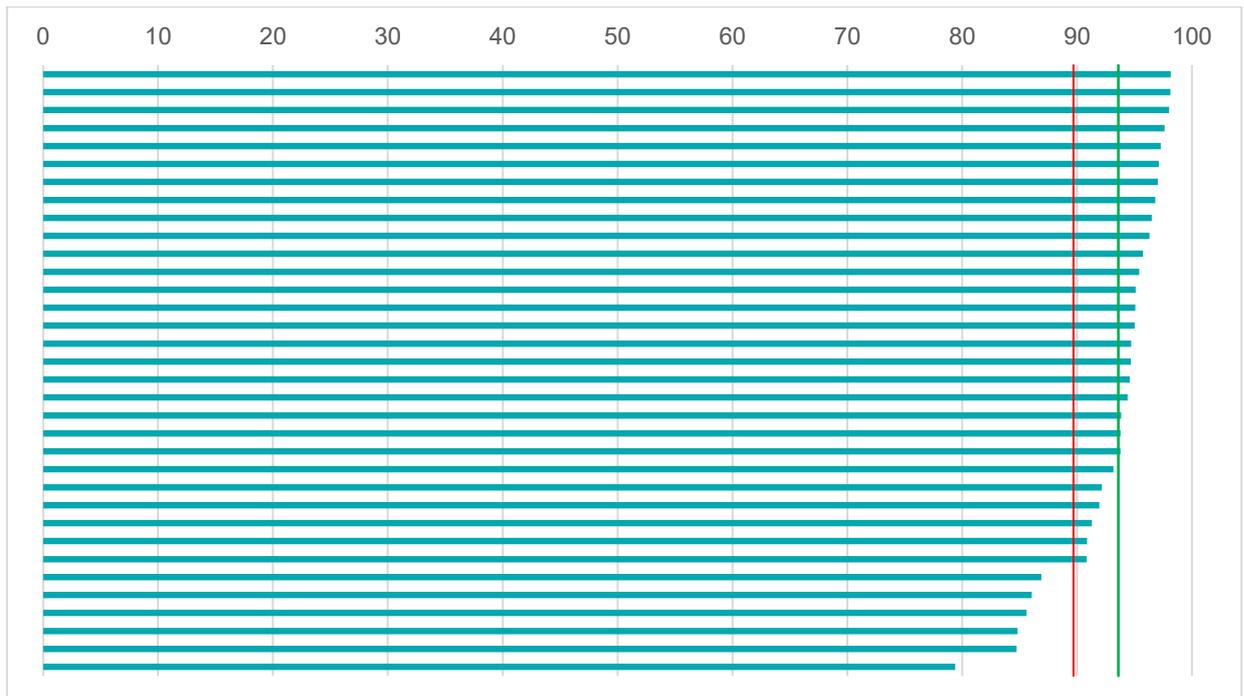


Figure 9 : score par ET pour le secteur ZUG

### 3.2.2 BUS

Dans le trafic régional par bus (BUS), on constate également une légère amélioration de la qualité (2018 : 95.41 points, 2019 : 95.59 points). Le nombre d'entreprises qui dépassent la valeur d'acceptation, et présentent ainsi une bonne qualité, progresse de 27 en 2018 à 28 en 2019. Les ET répondant aux exigences dans la zone de tolérance (qualité suffisante) passent de 33 en 2018 à 34 en 2019, tandis que celles n'atteignant pas le standard minimal diminuent de 8 en 2018 à 6 en 2019. La valeur enregistrée par l'entreprise la moins bien classée atteint 79.98 points, bien en dessus du résultat le plus bas en 2018 (74.12 points). Comme pour le secteur ZUG, cela signifie que les variations de scores entre ET se sont atténuées en 2019. Comme en 2017 et en 2018, et comme pour le secteur train, *l'information au client* et la *propreté* sont les indicateurs présentant les valeurs les plus faibles.

	2017	2018	2019
Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation	34	27	28
Nombre d'ET dans la zone de tolérance	26	33	34
Nombre d'ET en dessous du standard minimal	9	8	6
<b>Nombre total d'ET</b>	<b>69</b>	<b>68</b>	<b>68</b>

Le secteur BUS a un standard minimal agrégé de 91.73, une zone de tolérance de 4.5 points et une valeur d'acceptation de 96.23.

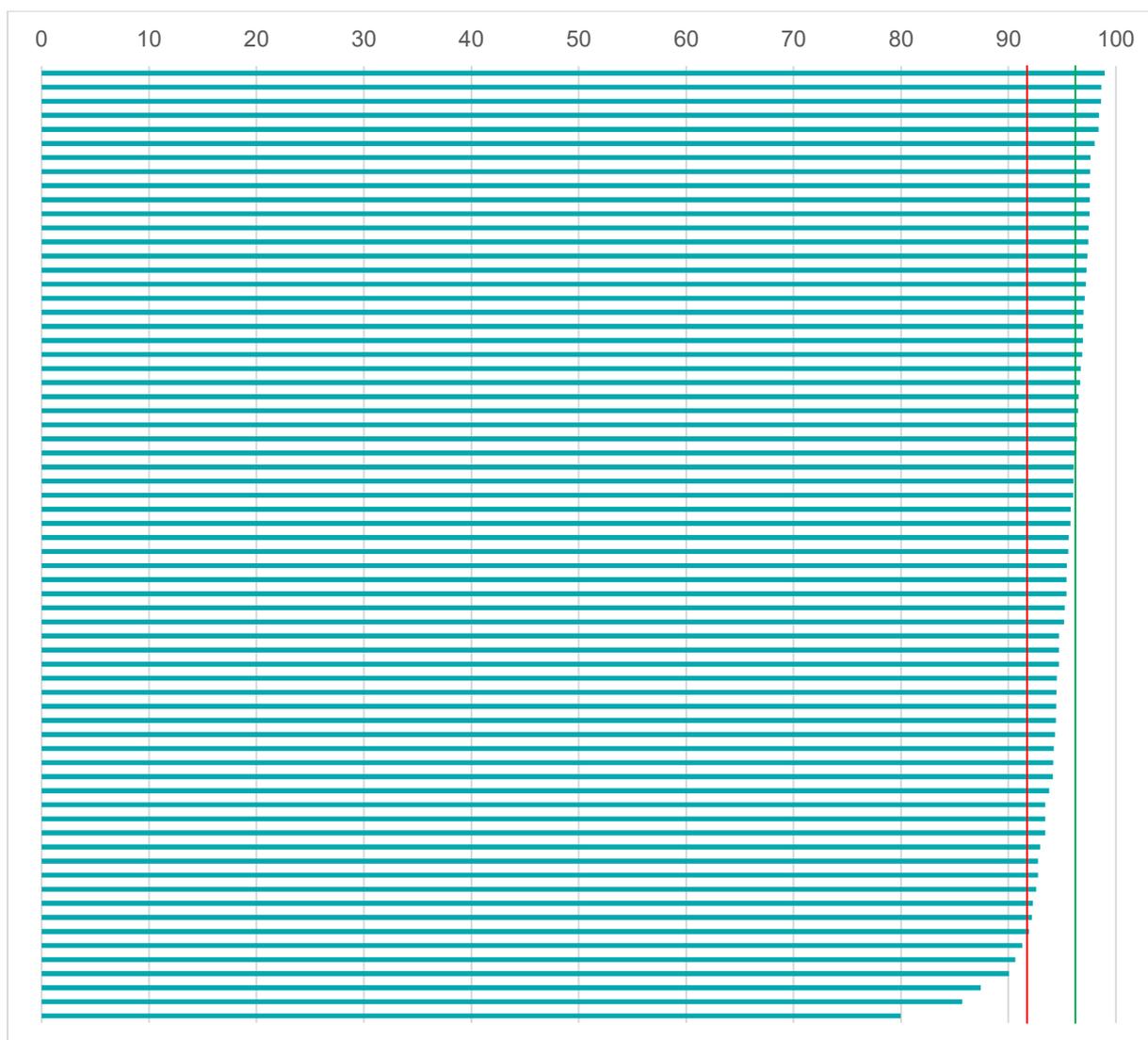


Figure 10 : score par ET pour le secteur BUS

### 3.2.3 HST

Aux arrêts, on constate globalement une légère diminution de la qualité (2018 : 90.19 points, 2019 : 89.53 points). Ce recul est à attribuer principalement à la baisse de score de l'information aux clients, baisse visiblement liée au changement de directives concernant le format de la date du plan du réseau des lignes. Plus de la moitié des ET offrent une bonne qualité. Cette proportion est stable par rapport à 2018. Le nombre d'ET insuffisantes est resté stable également. Toutefois, la valeur la plus faible enregistrée en 2019 est plus basse que celle enregistrée en 2018 (71.67 points au lieu de 72.61 points). Huit ET présentent un score en dessous de 80 points, contre cinq ET une année avant. Les variations entre les résultats des ET a augmenté par rapport à 2018.

	2017	2018	2019
Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation	35	51	49
Nombre d'ET dans la zone de tolérance	18	15	15
Nombre d'ET en dessous du standard minimal	36	21	21
<b>Nombre total d'ET</b>	<b>89</b>	<b>87</b>	<b>85</b>

Le secteur HST a un standard minimal agrégé de 84.39, une zone de tolérance de 4.2 points et une valeur d'acceptation de 88.59.

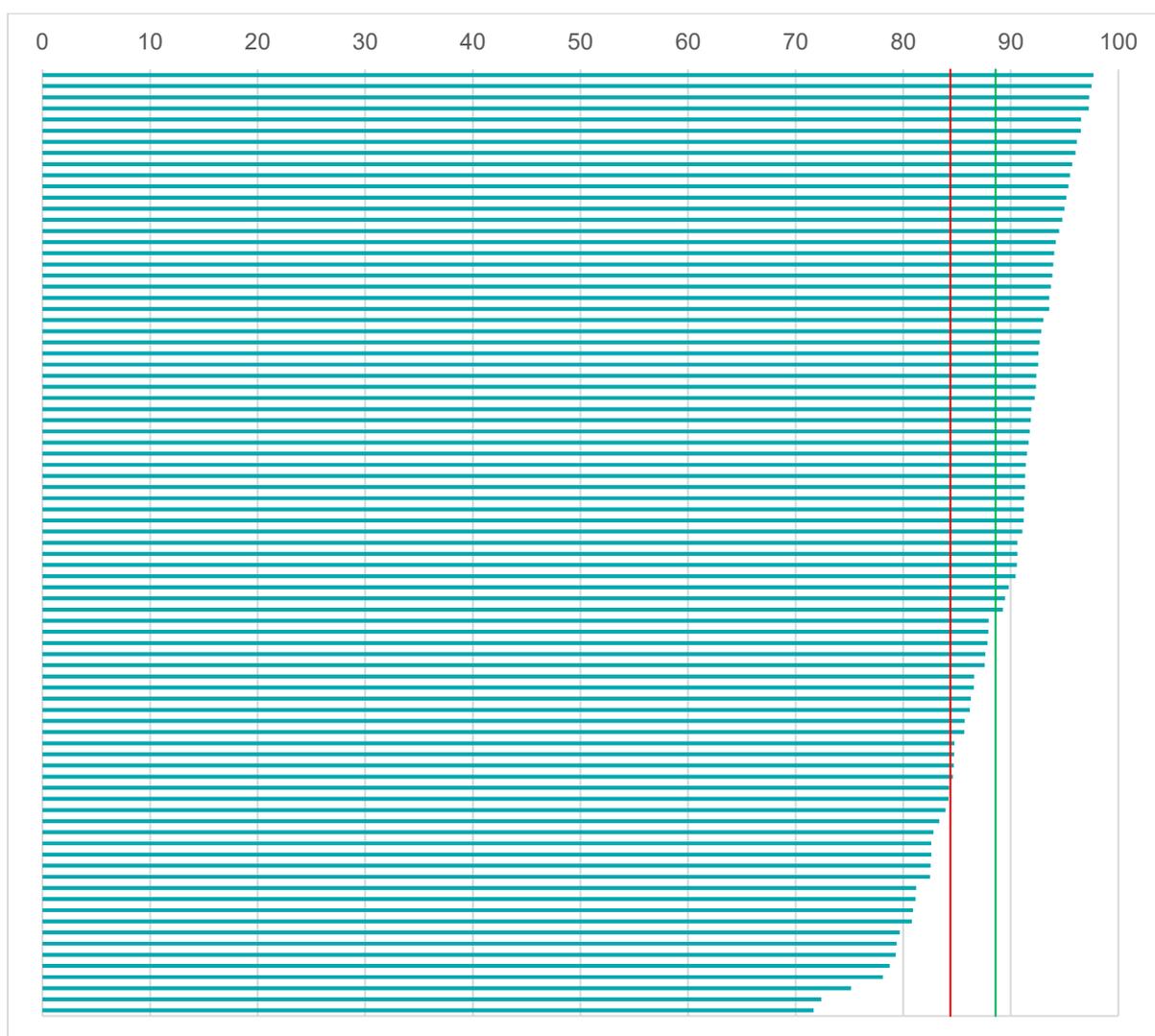


Figure 11 : score par ET pour le secteur HST

### 3.3 Comparaisons inter-cantoniales

Il est important de relever que le nombre de lignes de bus et de train par canton peut varier très fortement. Ainsi pour les cantons n'ayant que peu de lignes, le score peut être fortement influencé par une ligne.

#### 3.3.1 ZUG

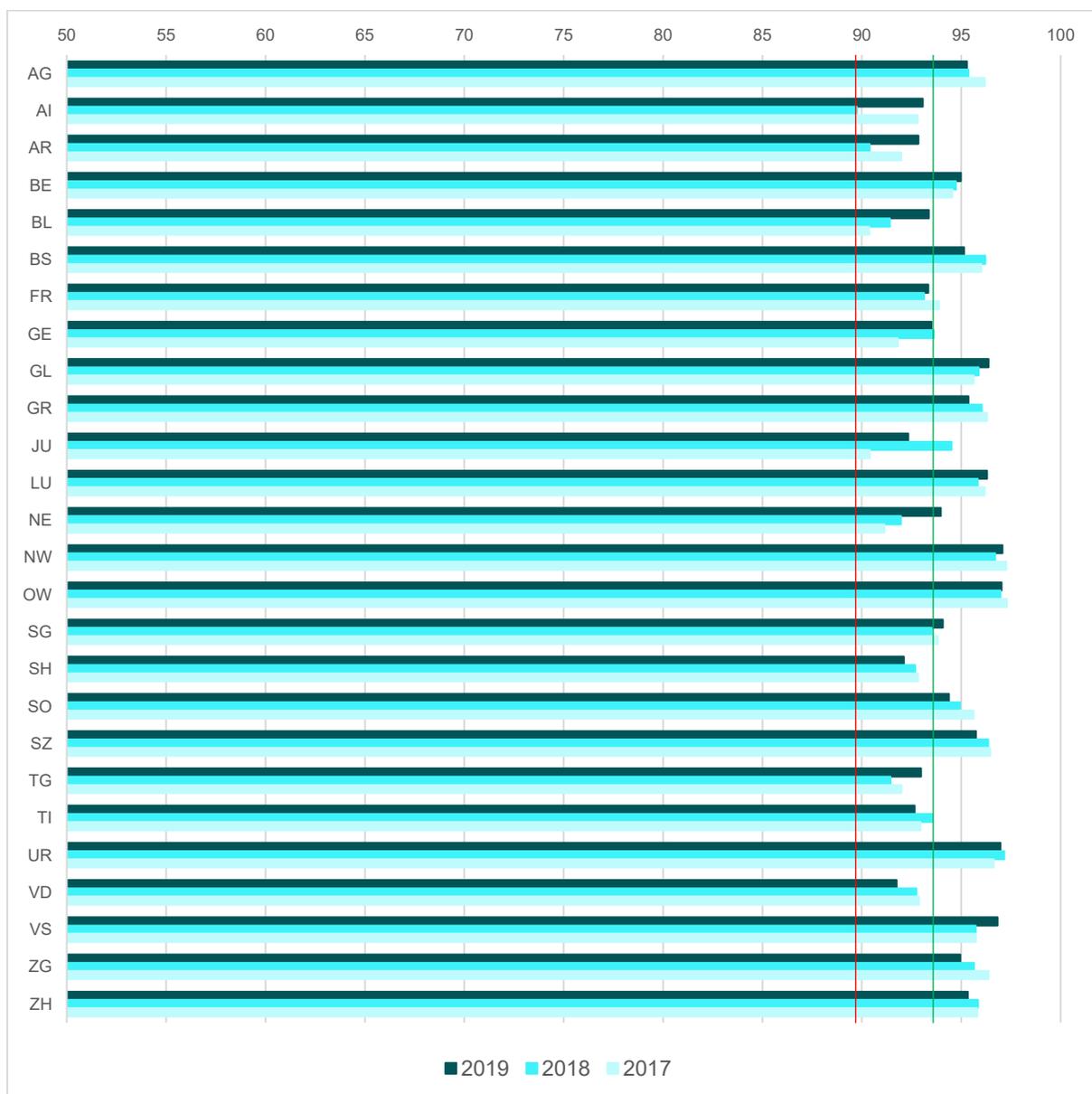


Figure 12 : résultats du secteur ZUG par cantons

En comparaison inter-cantonale, on constate que les résultats globaux sont en légère augmentation. Comme en 2018, la majorité des cantons (16) atteignent la valeur d'acceptation en ce qui concerne les évaluations dans les trains. Les autres cantons (10) se situent dans la zone de tolérance.

La moitié des cantons améliorent leur score par rapport à 2018, parfois de manière significative (+ 2 points pour NE / AR / AI). La baisse de score enregistrée par l'autre moitié des cantons est modérée.

Les cantons de Suisse centrale restent très bien classés, avec 5 d'entre eux dans les 7 premiers du classement. Comme en 2018, les cantons latins se situent dans la deuxième partie du classement, à l'exception du Valais qui se classe 4<sup>ème</sup>. Les cantons urbains sont moins bien classés qu'en 2018, bien qu'ils ne suivent pas une tendance uniforme ; GE se classe 17<sup>ème</sup> (16<sup>ème</sup> en 2018), ZH 9<sup>ème</sup> (8<sup>ème</sup> en 2018) et BS 11<sup>ème</sup> (5<sup>ème</sup> en 2018). Il n'est cependant pas possible de tirer des généralités sur les différences de scores entre cantons urbains et cantons ruraux.

### 3.3.2 BUS

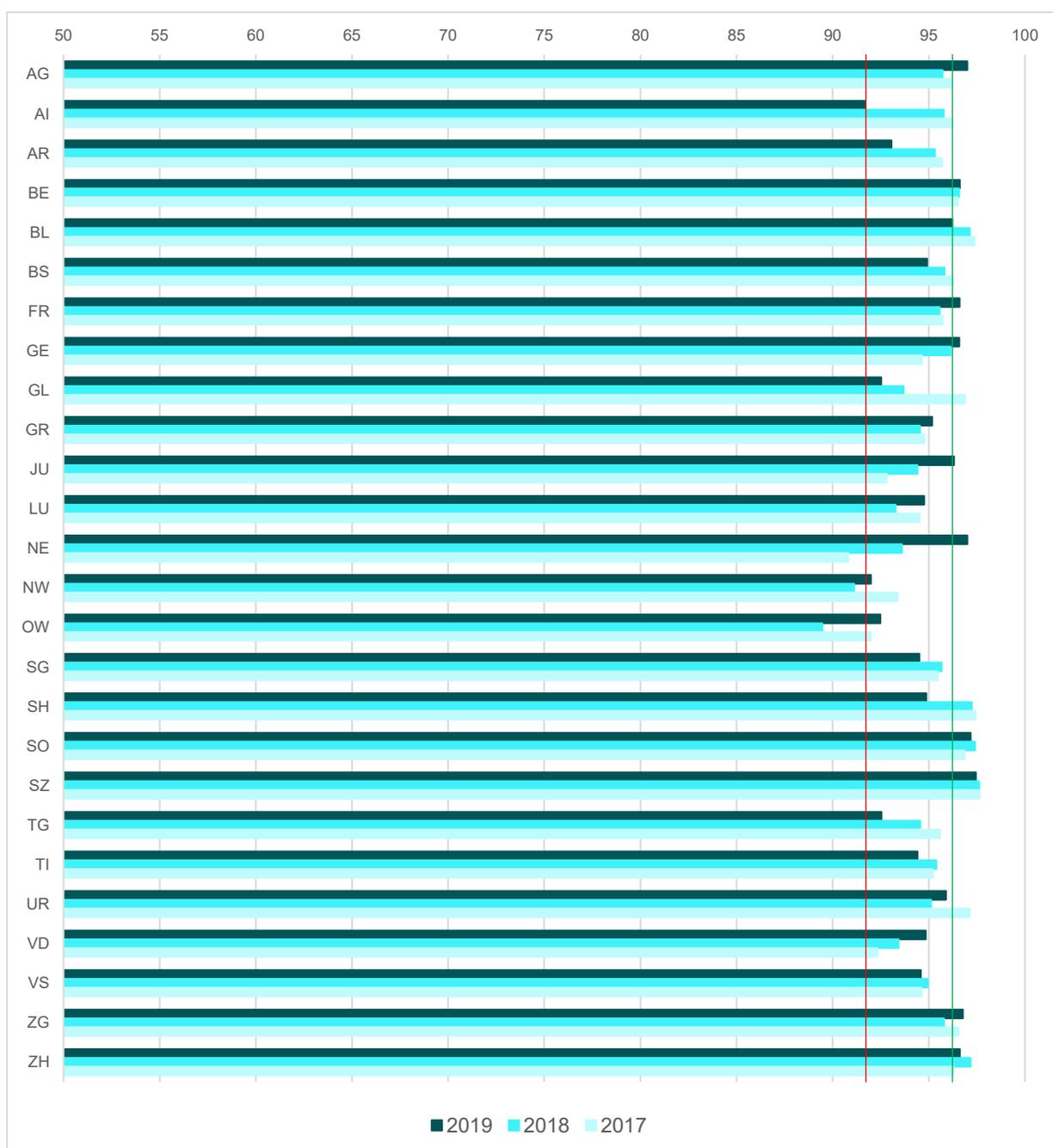


Figure 13 : résultats du secteur BUS par cantons

Dans le secteur des bus, le nombre de cantons atteignant la valeur d'acceptation augmente à 10, contre 6 en 2018. Les cantons moins bien notés progressent aussi : 15 cantons (18 en 2018) se situent dans la zone de tolérance, tandis qu'un (2 en 2018) est très légèrement en dessous du standard minimal.

Comme pour les trains, la moitié des cantons augmente leur score, enregistrant jusqu'à trois points supplémentaires dans certains cas (OW / NE). L'autre moitié des cantons affiche une baisse de score, qui peut dépasser les 2 points selon les cas (AI / AR / TG / SH). Les cantons de Suisse centrale ne suivent pas de tendance particulière en 2019. Il en va de même pour les cantons latins que l'on retrouve autant dans la 1<sup>ère</sup> que dans la 2<sup>ème</sup> partie de classement. Il est à noter que la plupart de ces derniers connaissent une progression depuis 2017. Alors que les cantons urbains se plaçaient dans le premier tiers du classement en 2018 (GE : 7<sup>ème</sup>, ZH : 4<sup>ème</sup> et BS : 8<sup>ème</sup>), ils perdent quelques places en 2019, tout en restant plutôt bien classés (GE : 9<sup>ème</sup>, ZH : 6<sup>ème</sup> et BS : 14<sup>ème</sup>).

### 3.3.3 HST

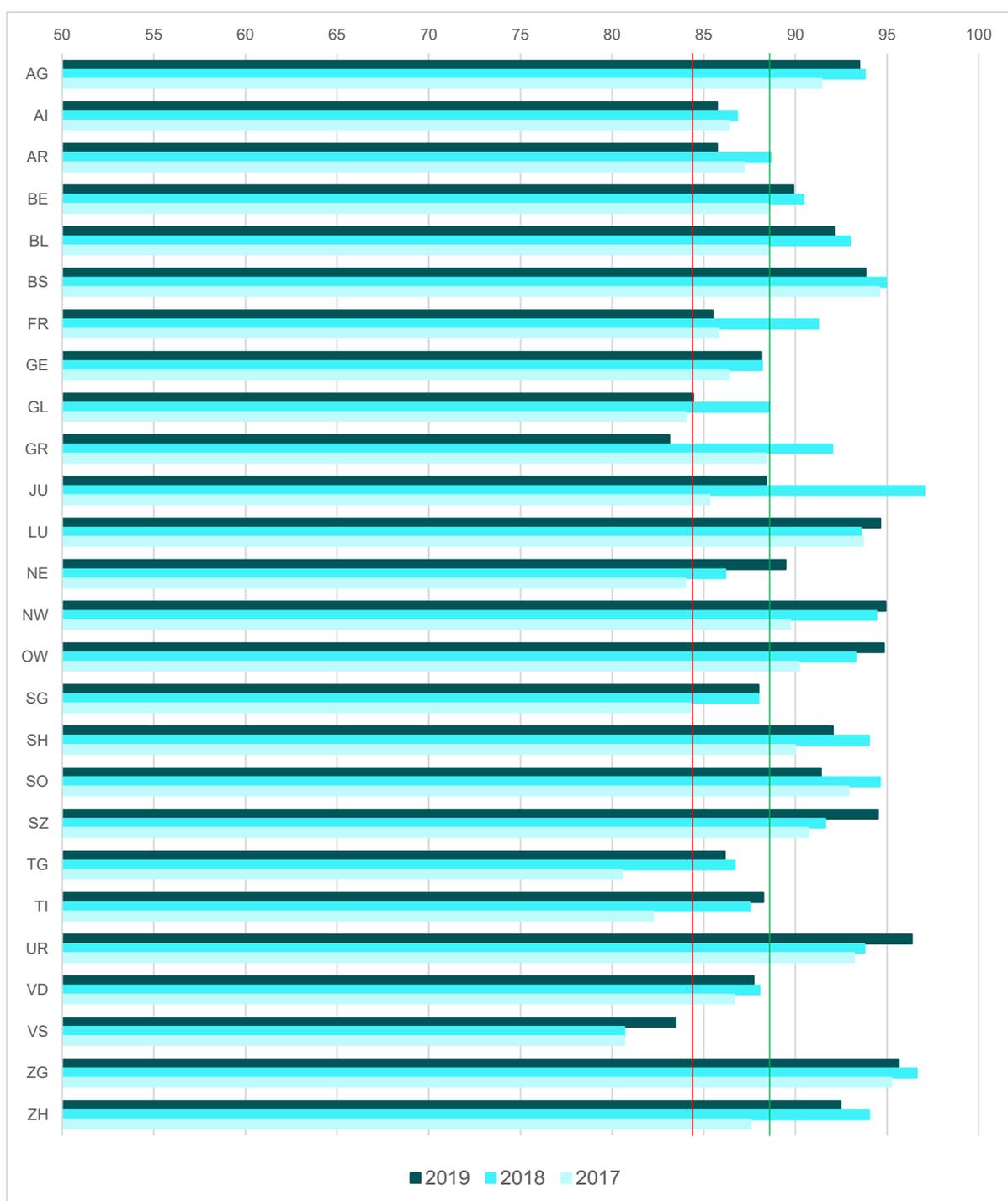


Figure 14 : résultats du secteur HST (arrêts) par cantons

Contrairement aux secteurs ZUG et BUS, les scores du secteur arrêts régressent nettement. Le nombre de cantons en dessous du standard minimal passe de 1 en 2018 à 2 en 2019. 10 cantons (8 en 2018) se situent dans la zone de tolérance et 14 cantons (17 en 2018) atteignent la valeur d'acceptation.

Seule une minorité des cantons (9) améliorent leur score tandis que 17 cantons affichent une baisse par rapport à 2018. Cette baisse peut dépasser les 8 points (JU / GR). Les 7 cantons de Suisse centrale occupent les 7 premières places du classement. Les cantons latins se retrouvent tous en 2<sup>ème</sup> partie de classement. Les cantons urbains ne suivent pas une tendance uniforme : GE se classe 17<sup>ème</sup>, ZH 9<sup>ème</sup> et BS 7<sup>ème</sup>. Il n'est pas possible de tirer des généralités sur les différences de scores entre cantons urbains et cantons ruraux.

## 4 Conclusion

### 4.1 Les résultats 2019 en bref

Le TRV en Suisse est extrêmement hétérogène en ce qui concerne la taille et la structure des entreprises de transport. Cela concerne également la taille et l'équipement des véhicules et des arrêts.

Par rapport à 2018, les résultats 2019 sont globalement bons et en légère progression en ce qui concerne la qualité dans les véhicules (trains et bus) dans toutes les régions de Suisse, quels que soient la taille des entreprises et le type de véhicule. On note cependant une baisse de la qualité aux arrêts, due en partie aux changements de directives concernant l'information au client.

Pour chaque secteur (ZUG, BUS, HST), l'ordre est l'indicateur le mieux noté dans l'ensemble, tandis que la propreté est l'indicateur le plus problématique. On constate toutefois une amélioration pour cet indicateur dans les véhicules par rapport à 2018. Les résultats pour *l'information au client* progressent pour la troisième année consécutive, notamment les annonces acoustiques aux arrêts. Cela reste cependant le domaine d'évaluation dans lequel il y a le moins d'homogénéité. L'analyse montre que ce sont surtout les annonces dans le véhicule qui font défaut chez certaines entreprises.

L'OFT optimisera encore le QMS TRV avec la participation des cantons et des entreprises de transport. Les défis existants et les nouveaux défis continueront d'être relevés, en particulier en ce qui concerne la mesure de la ponctualité. La définition de standards minimaux permet de comparer les données non seulement entre elles, mais aussi d'affirmer que les résultats sont « bons », « suffisants » ou « mauvais ».

### 4.2 Les recommandations de l'OFT aux ET

Les commanditaires prévoient de discuter avec les ET des points faibles de chacune d'entre elles. Le but est d'identifier pour chaque faisceau de lignes les critères déterminants qui sont insuffisants et d'encourager les ET à s'améliorer dans ces domaines sans que les coûts de l'ET n'en soient trop affectés. Dans le domaine de la propreté, une meilleure répartition des ressources entre les lieux (faisceaux de lignes, lignes, objets d'évaluation) et dans le temps peut mener à des améliorations significatives. Dans le domaine de *l'information au client dans le véhicule*, un bon nombre d'ET devront faire un effort concernant les annonces dans le véhicule ; dans le domaine de *l'information au client à l'arrêt*, l'accent doit être mis sur *le plan du réseau des lignes*, pour lequel les directives ont été modifiées au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

## 5 Annexes

### 5.1 Système de pondération des données dans le QMS TRV

#### 5.1.1 Secteur ZUG

Domaine de qualité	Pond.(fixe)	Indicateur	Pond.(fixe)	Sous-indicateur	Pond.(varia-
AQ-ZUG (Qualité de séjour dans le train)	35%	Capacité de fonctionnement	21%	porte incluant les boutons	3.303%
				éclairage dans l'obscurité	5.513%
				Utilisation des WC n'est pas possible	6.092%
				porte des toilettes est verrouillable	1.643%
				Fonction chasse d'eau	3.286%
				papier toilette	0.616%
				serviette / sèche-main / savon	0.548%
		Ordre	20%	sol	2.261%
				poubelles	1.912%
				sièges	12.572%
				tables	2.766%
				poubelles des toilettes	0.489%
		Propreté	40%	enveloppe extérieure	0.602%
				barres de maintien	2.327%
				sol	2.710%
				murs, plafond	1.243%
				poubelles	2.291%
				portes et murs de séparation en verre, fenêtres	1.808%
				sièges	15.069%
				tables	3.315%
				cuvette / couvercle des toilettes	4.041%
				murs / miroir / vitres / lavabo des toilettes	1.965%
				sol des toilettes	4.041%
				poubelles des toilettes	0.586%
				Absence de dégâts	19%
		barres de maintien	1.230%		
		sol	1.432%		
		murs, plafond	0.657%		
		poubelles	1.211%		
		portes et murs de séparation en verre, fenêtres	0.955%		
		sièges	7.962%		
		tables	1.752%		
cuvette / couvercle des toilettes	2.135%				
murs / miroir / vitres / lavabo des toilettes	1.038%				
poubelles des toilettes	0.310%				
KI-FZG (Information au client dans le véhicule)	15%	Capacité de fonctionnement	100%	affichage terminus de la ligne	16.667%
				affichage extérieure du véhicule	16.667%
				affichage prochain arrêt	16.667%
				affichage thermomètre de la ligne	16.667%
				annonce prochain arrêt	16.667%
annonce terminus de la ligne	16.667%				
DPM (Ponctualité)	50%				

5.1.2 Secteur BUS

Domaine de qualité	Pond.(fixe)	Indicateur	Pond.(fixe)	Sous-indicateur	Pond.(variable)		
AQ-BUS (Qualité de séjour dans le bus)	25%	Capacité de fonctionnement	26%	éclairage dans l'obscurité	1.087%		
				distributeur de billets	11.958%		
				borne de compostage	5.979%		
				porte incluant les boutons	6.976%		
		Ordre	22%			poubelles	2.156%
						tables	3.119%
						sol	2.550%
						sièges	14.176%
		Propreté	35%			poubelles	2.333%
						tables	3.375%
						enveloppe extérieure	0.656%
						distributeur de billets	3.375%
						borne de compostage	1.687%
						sol	2.759%
						portes et murs de séparation en verre, fenêtres	1.841%
						barres de maintien	2.369%
						sièges	15.340%
		Absence de dégâts	17%			murs, plafond	1.266%
						poubelles	1.133%
						tables	1.639%
enveloppe extérieure	0.319%						
distributeur de billets	1.639%						
borne de compostage	0.820%						
sol	1.340%						
portes et murs de séparation en verre, fenêtres	0.894%						
barres de maintien	1.151%						
sièges	7.451%						
KI-FZG (Information au client dans le véhicule)	15%	Capacité de fonctionnement	100%	affichage terminus de la ligne	16.667%		
				affichage extérieur du véhicule	16.667%		
				affichage prochain arrêt	16.667%		
				affichage thermomètre de la ligne	16.667%		
				annonce prochain arrêt	16.667%		
				annonce terminus de la ligne	16.667%		
KO-PE (Compétence et comportement du personnel conduite du bus)	10%			Respect des arrêts sur demande	14.286%		
				Pas d'utilisation de téléphone portable	14.286%		
				vente de billets durant le trajet	14.286%		
				Présence au point de départ	14.286%		
				Salutations aux passagers	14.286%		
				Réponses aux questions	14.286%		
				Maîtrise de la langue nationale	14.286%		
DPM (Ponctualité)	50%						

5.1.3 Secteur HST

Domaine de qualité	Pond.(fixe)	Indicateur	Pond.(fixe)	Sous-indicateur	Pond.(variable)	
AQ-HST (Qualité de séjour à l'arrêt)	60%	Capacité de fonctionnement	42.5%	éclairage dans l'obscurité	3.400%	
				distributeur de billets	17.000%	
				borne de compostage	8.500%	
				ascenseur	13.600%	
		Ordre	20.5%		sièges	5.508%
					sol	4.590%
					poubelles	3.672%
					ascenseur	3.672%
					sol salle d'attente	2.599%
		Propreté	28%		autres objets étrangers à l'ET	0.459%
					sièges	4.149%
					sol	3.457%
					vitres salle d'attente	1.958%
					murs / colonnes salle d'attente	1.958%
					autres murs / colonnes gare	3.111%
					poubelles	2.766%
					distributeur de billets	3.457%
					borne de compostage	1.729%
					ascenseur	2.766%
		Absence de dégâts	9%		sol salle d'attente	1.958%
autres objets appartenant à l'ET	0.346%					
autres objets étrangers à l'ET	0.346%					
sièges	1.653%					
vitres salle d'attente	0.780%					
murs / plafond salle d'attente	0.780%					
autres murs / colonnes gare	1.240%					
poubelles	1.102%					
distributeur de billets	1.378%					
KI-HST (Information au client à l'arrêt)	40%	Capacité de fonctionnement	100%	borne de compostage	0.689%	
				ascenseur	1.102%	
				autres objets appartenant à l'ET	0.138%	
				autres objets étrangers à l'ET	0.138%	
				plan du réseau des lignes	14.286%	
				plan des zones tarifaires	14.286%	
				affichage de l'horaire	14.286%	
QR-Code de l'horaire	14.286%					
adresse de contact / numéro de téléphone	14.286%					
affichage de départ	14.286%					
annonce acoustique	14.286%					