



10.05.2021

Systeme de mesure de la qualité dans le trafic régional de voyageurs (QMS TRV) : Analyse des données 2020

Numéro du dossier : BAV-313.42-1/5/8/4/29

1	Introduction	2
2	Définition des valeurs-cibles	4
3	Données DPM (ponctualité)	5
3.1	Résultats par secteur	5
3.1.1	ZUG	5
3.1.2	BUS	6
3.2	Comparaisons inter-cantoniales pour les données DPM	7
3.2.1	ZUG	7
3.2.2	BUS	8
4	Données MSS (clients-tests)	9
4.1	Analyse approfondie des critères déterminants les moins bien notés	11
4.1.1	Information au client dans le véhicule (bus et train)	11
4.1.2	Information au client à l'arrêt (bus et train)	12
4.1.3	Propreté dans le train	13
4.1.4	Propreté dans le bus	14
4.1.5	Propreté à l'arrêt (bus et train)	15
4.2	Degré d'atteinte des standards minimaux selon le secteur	16
4.2.1	ZUG	16
4.2.2	BUS	17
4.2.3	HST	18
4.3	Comparaisons inter-cantoniales pour les données MSS	19
4.3.1	ZUG	19
4.3.2	BUS	20
4.3.3	HST	21
5	Conclusion	22
5.1	Les résultats 2020 en bref	22
5.2	Collaboration entre commanditaires et ET	22
6	Annexes	23
6.1	Systeme de pondération des données dans le QMS TRV	23
6.1.1	Secteur ZUG	23
6.1.2	Secteur BUS	24
6.1.3	Secteur HST	25



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.

La base de données (Q.Daba OFT) du système de mesure de la qualité du TRV comprend les données de qualité collectées par des clients tests (MSS/Mystery Shopping Surveys) et les données numériques d'information aux clients pour la mesure de la ponctualité (DPM/Direct Performance Measures). Les données des clients-test sont recueillies sous forme d'échantillons par la société ETC Solutions GmbH au nom de l'OFT. L'horaire numérique et les données en temps réel pour l'information des passagers relative à la ponctualité sont fournis par les entreprises de transport (ET) pour tous les trajets réguliers. Il est à noter que le trafic local, qui n'est pas subventionné par la Confédération, n'est pas intégré au QMS TRV.

En 2020, les clients-test ont effectué 47'032 mesures MSS dans les trains et les bus du TRV, et 47'661 mesures aux arrêts. Ces mesures ont été menées entre le 1er janvier et le 12 décembre 2020, avec une pause de mi-mars à mi-mai en raison du confinement lié au COVID-19. Les mesures permettent de réaliser des comparaisons entre ET et entre faisceaux de lignes, mais pas entre lignes en raison de la taille des échantillons. 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 6.1 de ce document présente le système de pondération utilisé afin d'évaluer les entreprises dans le domaine MSS du QMS TRV.

Ce rapport intègre pour la première fois des indications relatives à la ponctualité dans le TRV, ainsi que des résultats de comparaison de ponctualité. Pour les passagers, la ponctualité est l'une des caractéristiques de qualité les plus importantes dans les transports publics. Les résultats de la mesure de la ponctualité montrent la ponctualité des compagnies de train et de bus dans le trafic régional de voyageurs.

La mise à disposition et la maintenance d'horaires numériques de haute qualité et de données en temps réel par les ET sont complexes. Celles-ci fournissent de gros efforts pour relever ce défi. Désormais, 80% des compagnies de chemins de fer et de bus livrent des données en temps réel conformément aux exigences de l'OFT. Ainsi, l'OFT dispose à présent de suffisamment de données fiables et exploitables. Toutefois, bon nombre de ces ET ne produisent des données numériques en temps réel que depuis quelques mois seulement.

Ces données sont principalement utilisées pour les informations numériques destinées aux passagers, pour l'échange de données entre entreprises et pour une utilisation par des tiers sur la plate-forme de données des transports publics en Suisse. L'OFT utilise ces données fournies par les ET aux pools nationaux de collecte de données CUS et INFO+ pour réaliser la mesure de la ponctualité, en comparant les données en temps réel (heure effective) fournies dans Q.Daba OFT pour chaque ligne TRV avec les données de l'horaire (heure cible) et en calculant l'écart.

Un trajet est considéré à l'heure si l'écart entre l'heure d'arrivée (heure effective) et l'heure d'arrivée planifiée (heure cible) est inférieur à 3 minutes. Un train ou un bus est donc considéré comme ponctuel s'il arrive avec moins de 3 minutes de retard à destination.

La ponctualité est calculée de la même manière quel que soit le mode de transport et compte à part égale, quel que soit le nombre de passagers dans un véhicule ou sur une ligne. Dans Q.Daba OFT, les arrêts pertinents sont sélectionnés pour chaque ligne TRV. Ils sont également appelés points de mesure. Les points de mesure d'une ligne sont les points de début et de fin ainsi que des jonctions importantes d'une ligne. Tous les points de mesure sont équivalents en termes de pondération pour l'évaluation. Les comparaisons de ponctualité sont utilisées pour déterminer le pourcentage de tous les trajets aux

arrêts importants pour la qualité d'une ligne TRV qui ont été ponctuels à l'arrivée (c'est-à-dire avec un retard de moins de 3 minutes).

Les valeurs de ponctualité présentées dans ce rapport concernent la période du 1er juillet au 12 décembre 2020. En raison de la pandémie de COVID-19, de nombreuses ET ont considérablement réduit leurs services, notamment entre la mi-mars et la mi-mai 2020, avant de les augmenter à nouveau progressivement à des rythmes variables. Les données du premier semestre sont donc incomplètes et n'ont pas été utilisées dans ce rapport.

Lignes de tram régionales

Plus de 1200 lignes commandées et subventionnées par la Confédération et les cantons en tant que transport régional sont incluses dans le QMS TRV. Ci-dessous le nombre de ces lignes TRV selon le mode de transport :

Nombre de lignes de trains dans le TRV	232
Nombre de lignes de bus dans le TRV	1'015
Nombre de lignes de tram dans le TRV	8

Seules huit lignes de tram font partie du TRV. En principe, les lignes de tram font partie du transport local, qui n'est pas pris en considération dans le QMS TRV. En raison de la très faible proportion de lignes de tram dans le TRV et de l'impossibilité pour ce motif également d'en tirer des généralités, les résultats les concernant ne sont pas publiés dans ce rapport.

2 Définition des valeurs-cibles

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

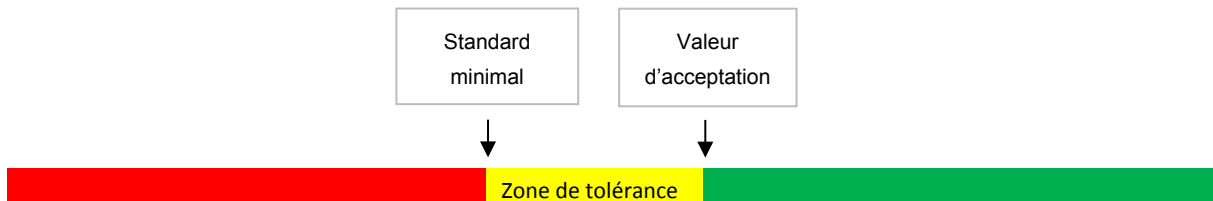


Figure 1 : système de valeurs-cibles pour le QMS TRV CH

Concernant les mesures de qualité MSS, 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.

La « **zone de tolérance** » : 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** » 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'offre et de conventions d'objectifs.

Les valeurs-cibles ont été déterminées pour chacun des 15 critères déterminants MSS. Ces dernières sont présentées au chapitre 4 (Figure 7) du présent rapport. 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. Les valeurs-cibles valables en 2020 restent inchangées par rapport à l'année précédente.

Aucune valeur-cible n'a encore été fixée pour la mesure de la ponctualité DPM.

3 Données DPM (ponctualité)

3.1 Résultats par secteur

3.1.1 ZUG

Durant la période sous revue (1.7.2020-12.12.2020), 5'096'470 données en temps réel ont été livrées concernant des lignes de train TRV. Sur les 33 entreprises de train intégrées au QMS, il a été décidé de ne présenter que les résultats des ET ayant livré au moins 50% des données pour au moins la moitié de leurs lignes, et ce régulièrement sur la période concernée. Ainsi, 22 ET répondent à ces critères, 3 ET livrent des données en temps réel de manière irrégulière sur la période, et 8 ET ne livrent aucune donnée en temps réel.¹

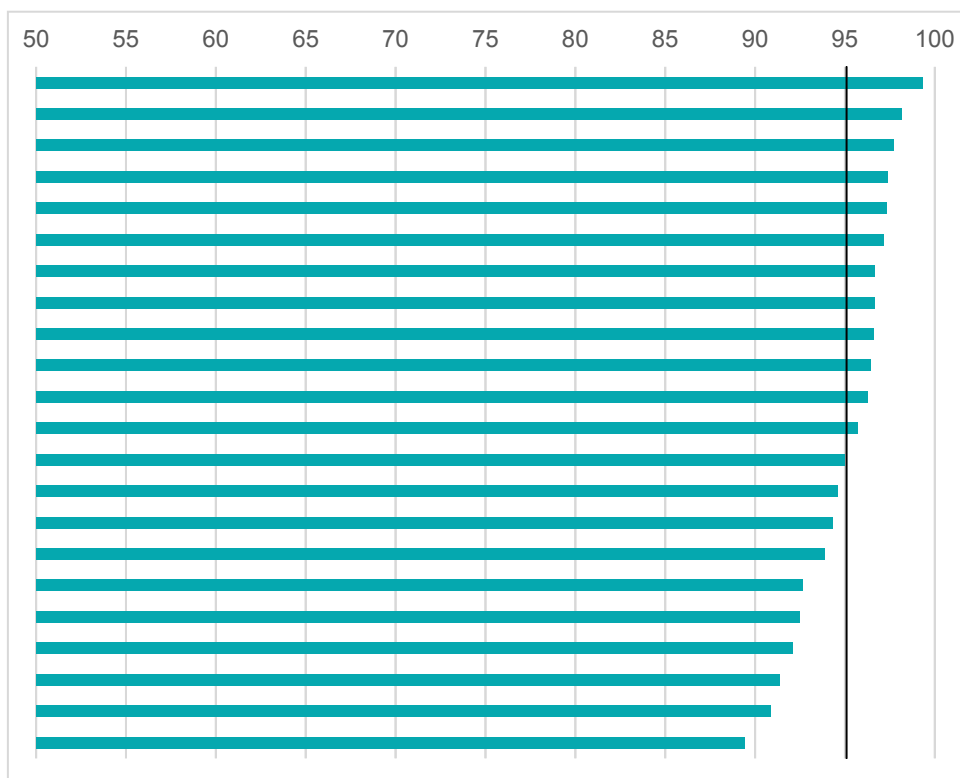


Figure 2: score par ET secteur ZUG pour le critère déterminant *Ponctualité à l'arrivée*

La moyenne suisse des mesures DPM livrées est de 94.58 points, ce qui signifie que 94.58% des trajets mesurés ont moins de trois minutes de retard à l'arrivée. Cependant la moyenne des scores par entreprise, représentée en noir sur le graphique ci-dessus, est de 95.09 points. La médiane des scores par entreprises est de 96.05 points. On constate également que les trains directs / RE présentent un score bien inférieur à celui des autres catégories du TRV.

Agglomération	96.66
Régional / Montagne	94.04
Trains directs / RE	89.29

Il y a aussi une petite différence entre les secteurs voie étroite et voie normale.

Voie étroite	95.48
Voie normale	94.27

¹ DB n'a pas d'obligation de livraison de données DPM pour l'année 2020. Toutefois elle est évaluée pour les données MSS.

3.1.2 BUS

Concernant les lignes de bus TRV, 12'170'836 données en temps réel ont été livrées. Sur les 68 entreprises de bus intégrées au QMS (comme pour les entreprises de train), il a été décidé de ne présenter que les résultats des ET ayant livré au moins 50% des données pour au moins la moitié de leurs lignes, et ce régulièrement sur la période concernée. 50 ET répondent à ces critères, 2 ET livrent assez de données en temps réel mais de manière irrégulière sur la période, 4 ET ne livrent pas assez de données et 12 ET ne livrent aucune donnée en temps réel.

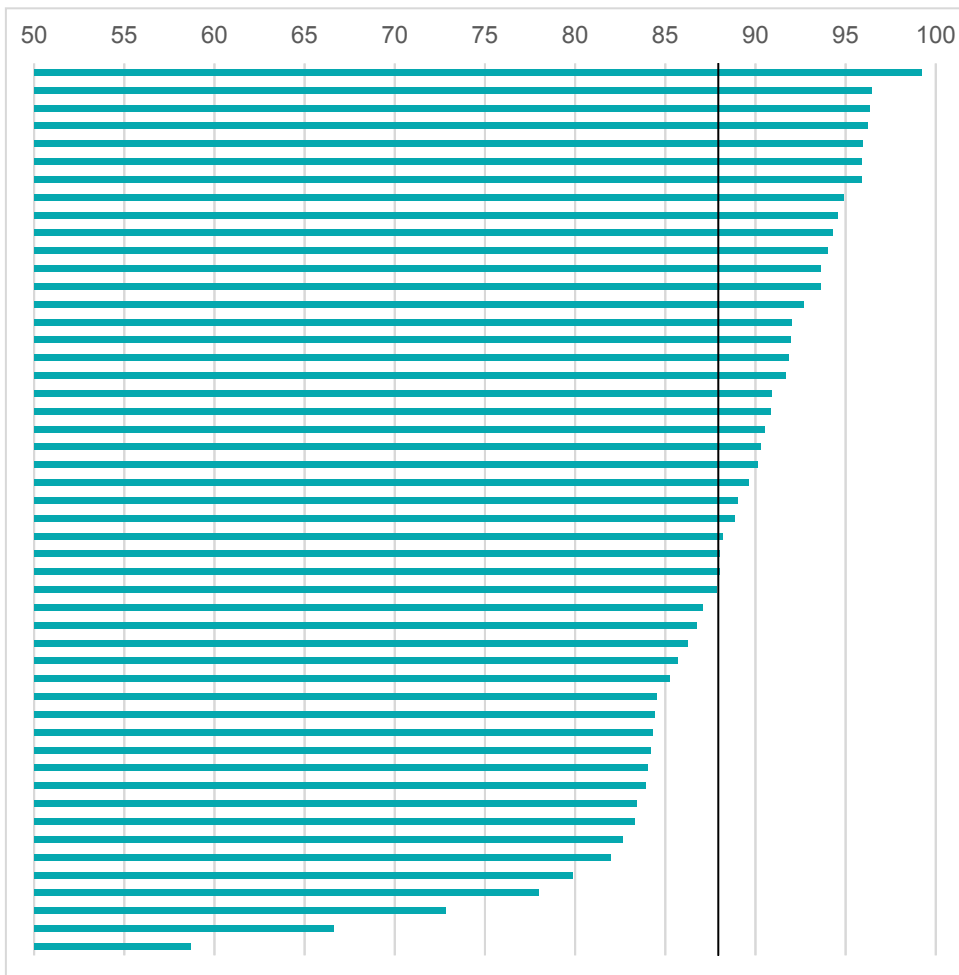


Figure 3 : score par ET secteur BUS pour le critère déterminant *Ponctualité à l'arrivée*

La moyenne suisse des mesures DPM effectuées est de 89.76 points. Cependant la moyenne des scores par entreprise, représentée en noir sur le graphique ci-dessus, est de 87.94 points. La médiane des scores par entreprises est de 88.95 points.

On constate également que le secteur TRV « Agglomération » présente un score inférieur à celui du catégorie TRV « Régional / Montagne ».

Agglomération	87.78
Régional / Montagne	90.02

3.2 Comparaisons inter-cantoniales pour les données DPM

3.2.1 ZUG



Figure 4 : résultats de ponctualité secteur ZUG par canton

La moyenne des scores par canton, représentée en noir sur le graphique ci-dessus, est de 94.77 points.

3.2.2 BUS

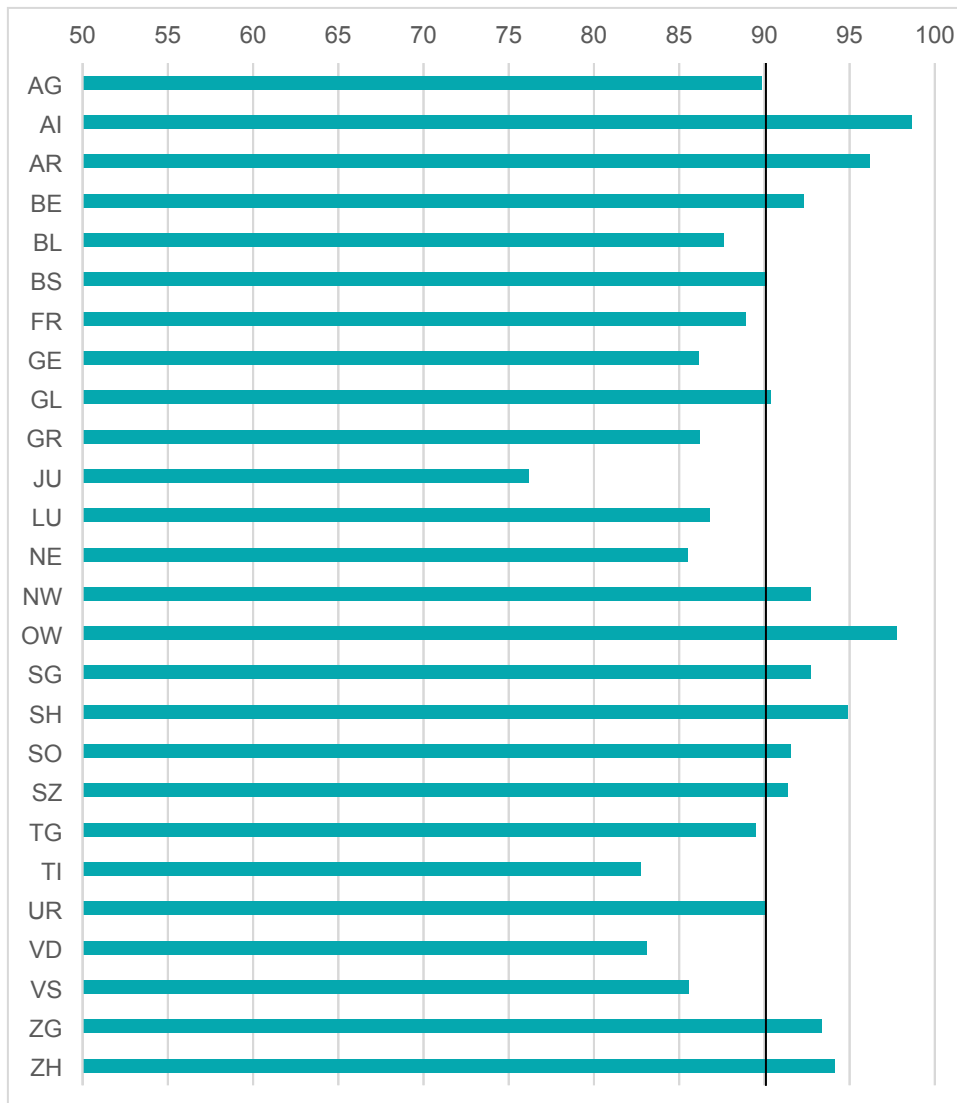


Figure 5 : résultats de ponctualité secteur BUS par canton

La moyenne des scores par canton, représentée en noir sur le graphique ci-dessus, est de 90.09 points.

4 Données MSS (clients-tests)

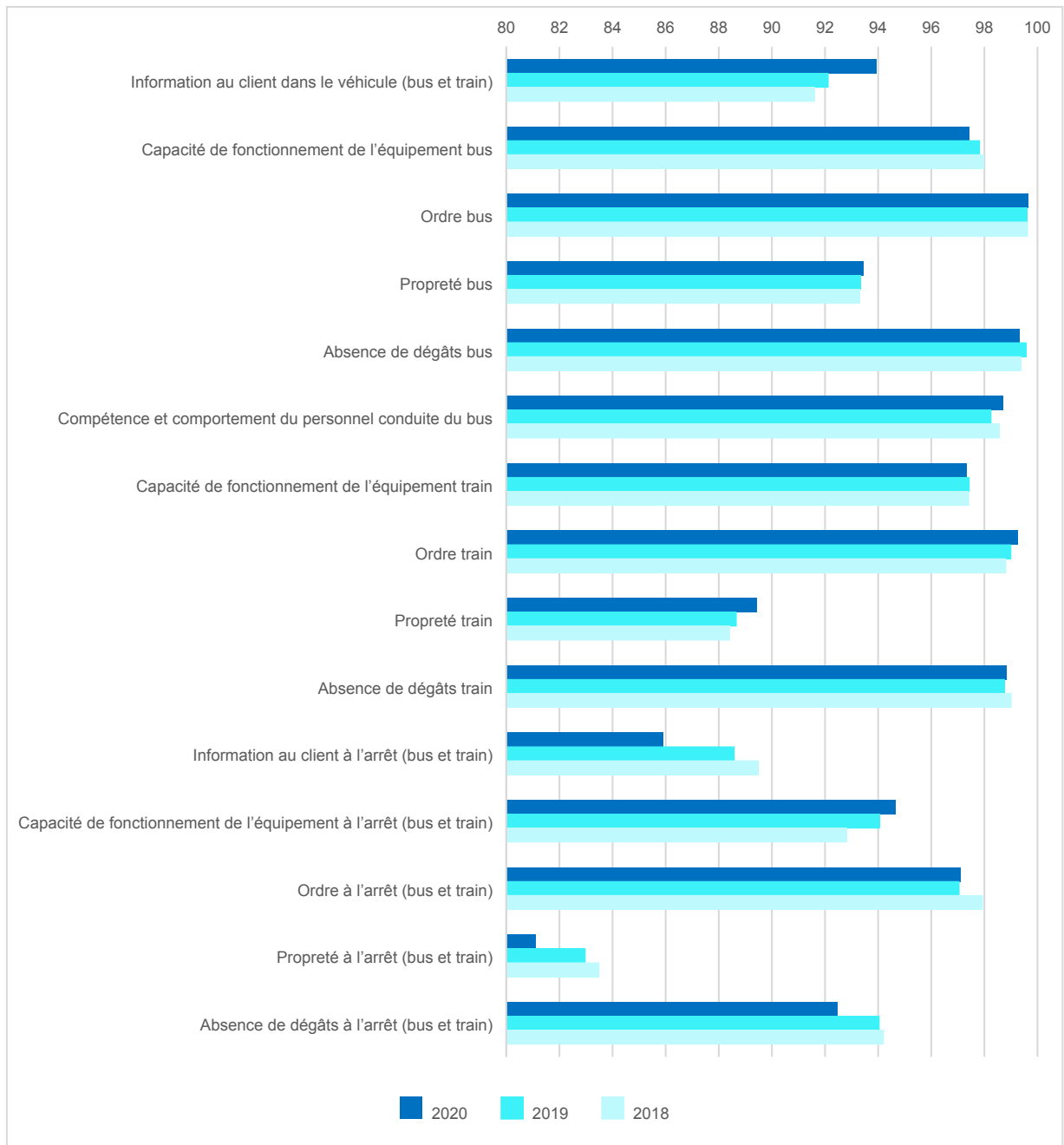


Figure 6 : comparaison des données MSS 2018-2020 pour les 15 critères déterminants

Les mesures réalisées par les clients-test montrent que les scores de la plupart des 15 critères également analysés les années précédentes sont restés pour la plupart stables en 2020. Cependant, on constate une nette amélioration du critère de l'information au client dans le véhicule par rapport à 2019 (près de 2 points). Le critère information au client à l'arrêt connaît quant à lui une forte baisse (près de 3 points).

La propreté dans les véhicules (train et bus) est en légère progression depuis trois ans. La propreté aux arrêts connaît une baisse de score de près de 2 points entre 2019 et 2020.

Afin d'avoir une vue d'ensemble des résultats 2020, 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) ²	Moyenne des évaluations de chaque entreprise ³	Coefficient de variation entre évaluations des entreprises ⁴	Proportion d'ET en dessous du standard minimal
Information au client dans le véhicule (bus et train)	95	6	89	93.94	91.31	0.10	22%
Capacité de fonctionnement de l'équipement dans le bus	96	3	93	97.42	98.14	0.03	6%
Ordre dans le bus	98	3	95	99.64	99.52	0.01	3%
Propreté dans le bus	95	3	92	93.44	93.55	0.04	31%
Absence de dégâts dans le bus	97	3	94	99.33	99.36	0.01	4%
Compétence et comportement du personnel conduite du bus	98	6	92	98.69	98.61	0.01	1%
Capacité de fonctionnement de l'équipement dans le train	96	3	93	97.33	97.78	0.03	6%
Ordre dans le train	96	3	93	99.27	99.04	0.01	3%
Propreté dans le train	88	3	85	89.44	91.19	0.06	8%
Absence de dégâts dans le train	97	3	94	98.84	98.32	0.02	6%
Information au client à l'arrêt (bus et train)	88	6	82	85.91	84.98	0.17	39%
Capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt (bus et train)	93	3	90	94.66	93.66	0.10	17%
Ordre à l'arrêt (bus et train)	96	3	93	97.11	96.94	0.03	11%
Propreté à l'arrêt (bus et train)	79	3	76	81.09	80.75	0.15	25%
Absence de dégâts à l'arrêt (bus et train)	85	3	82	92.45	90.64	0.09	9%

Figure 7 : valeurs-cibles et indicateurs statistiques par critères déterminants (échelle de 0 à 100 points)

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

Comme en 2018 et en 2019, les scores les plus bas concernent *l'information au client à l'arrêt*, ainsi que la *propreté dans le véhicule* et à *l'arrêt*. Les résultats pour *l'information au client dans le véhicule* restent relativement faibles bien qu'ils aient nettement augmenté en 2020. 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 critères déterminants où le potentiel d'amélioration est le plus important.

² La moyenne des évaluations (indépendamment des entreprises) représente la moyenne de toutes les mesures effectuées en 2020 (sans regroupement).

³ La moyenne des évaluations de chaque entreprise représente la moyenne arithmétique du score 2020 de chaque entreprise (regroupement par entreprise).

⁴ Le coefficient de variation est calculé sur la base des scores 2020 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.

4.1 Analyse approfondie des critères déterminants les moins bien notés

4.1.1 Information au client dans le véhicule (bus et train)

Tous les sous-indicateurs présentent une amélioration par rapport à 2019. La plus forte amélioration concerne l'*annonce du terminus de la ligne*, sous-indicateur pour lequel les entreprises qui avaient les moins bons scores en 2019, notamment les entreprises de bus, ont fourni des efforts considérables.

Sous-indicateur	2018	2019	2020
affichage terminus de la ligne	95.21	94.05	94.69
affichage extérieur du véhicule	97.35	97.38	98.15
affichage prochain arrêt	93.65	93.96	94.91
affichage thermomètre de la ligne	92.51	91.71	93.20
annonce prochain arrêt	87.15	90.38	92.12
annonce terminus de la ligne	91.99	82.22	92.66

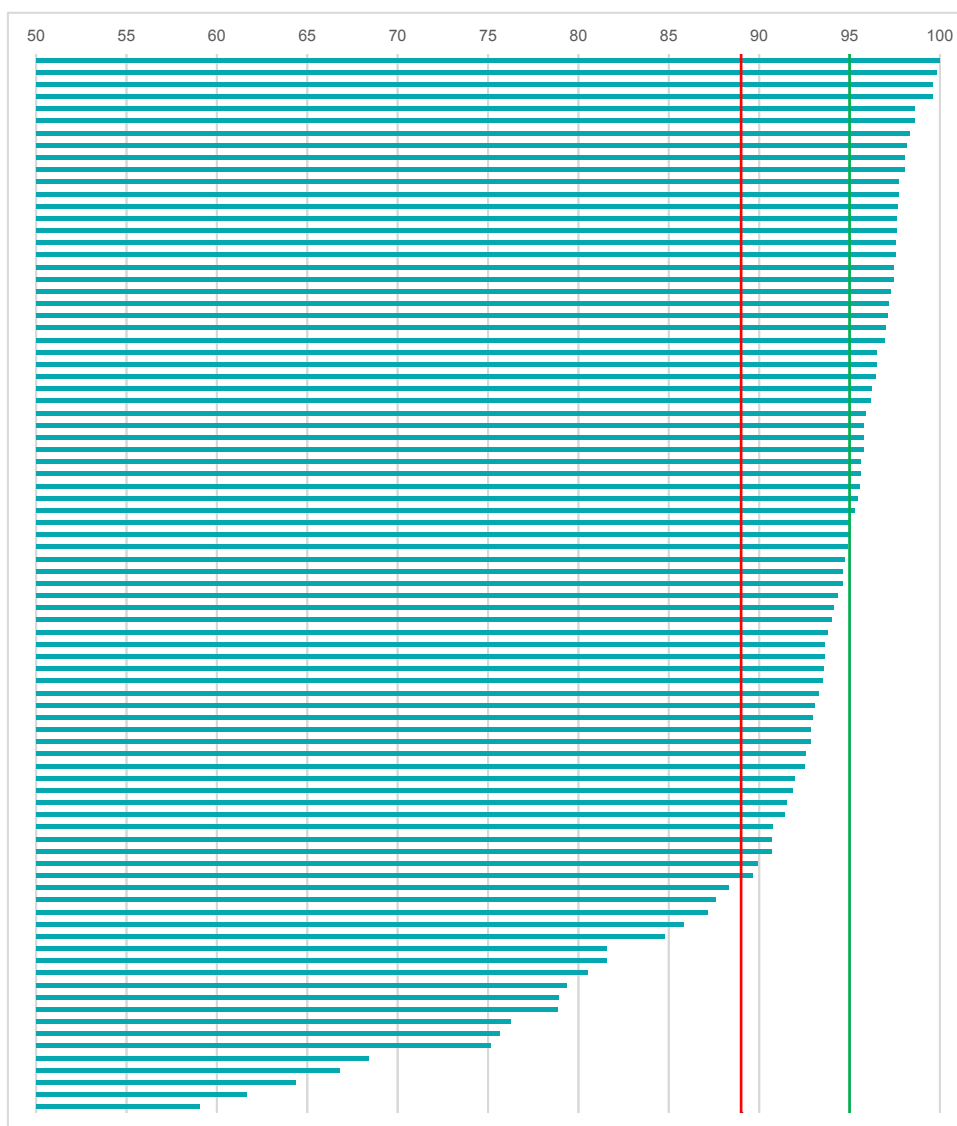


Figure 8 : score par ET pour le critère déterminant *information au client dans le véhicule*

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

On constate une nette amélioration au niveau du *plan du réseau de lignes*, sous-indicateur qui constitue le point faible de l'*information au client à l'arrêt*. Les ET ont pu intégrer au fil du temps les changements de directives concernant les dates de validité du plan du réseau de lignes entré en vigueur en 2019, notamment au nouveau format de date de validité. Ce dernier était la raison principale du mauvais score de ce sous-indicateur, pour lequel il reste tout de même un grand potentiel d'amélioration.

De son côté, le sous-indicateur de *l'affichage de l'horaire* subit une forte baisse de son score. Dans la majorité des évaluations négatives pour ce sous-indicateur, la période de validité indiquée sur l'horaire n'est pas correcte. 18 ET présentent un score inférieur à 50 points pour ce sous-indicateur.

Sous-indicateur	2018	2019	2020
plan du réseau des lignes	68.07	62.44	72.50
plan des zones tarifaires	97.48	96.87	98.39
affichage de l'horaire	96.86	97.29	73.22
QR-Code de l'horaire	93.62	92.72	94.57
adresse de contact / numéro de téléphone	97.74	98.06	98.03
affichage de départ	95.06	96.10	97.23
annonce acoustique	98.07	98.93	98.75

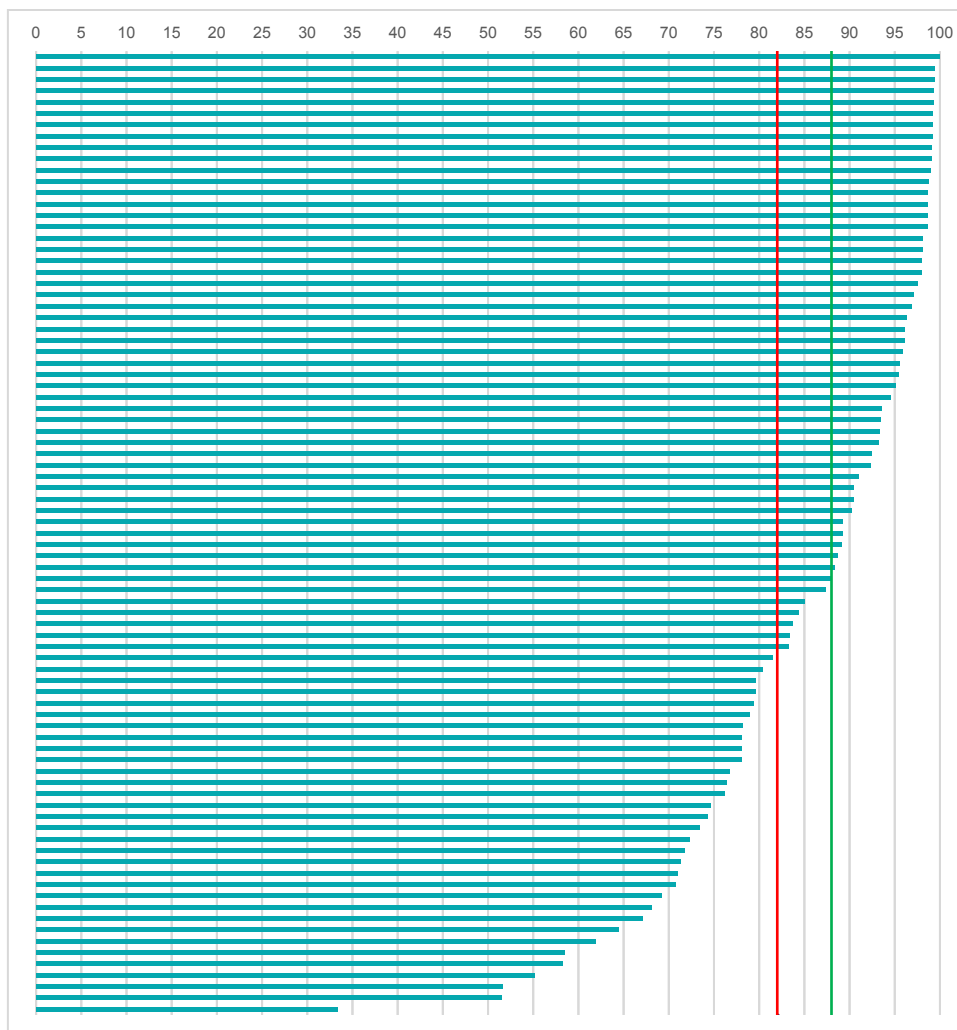


Figure 9 : score par ET pour le critère déterminant *information au client à l'arrêt*

4.1.3 Propreté dans le train

Dans les trains, on observe une forte amélioration de la propreté par rapport à 2019 pour tous les sous-indicateurs, à l'exception des *sièges*, de *l'enveloppe extérieure du véhicule* ainsi que des *portes et murs de séparation en verre, fenêtres*. Ces deux derniers restent les sous-indicateurs les moins bien notés : leur score est en baisse constante depuis 2018.

Sous-indicateur	2018	2019	2020
enveloppe extérieure	59.86	57.77	56.58
barres de maintien	97.74	98.10	98.13
sol	78.23	76.54	78.89
murs, plafond	96.81	95.60	97.59
poubelles	86.64	86.82	89.63
portes et murs de séparation en verre, fenêtres	62.86	58.38	56.19
sièges	97.77	98.13	98.08
tables	94.10	93.95	95.09
cuvette / couvercle des toilettes	73.50	77.41	79.75
murs / miroir / vitres / lavabo des toilettes	88.01	86.86	88.39
sol des toilettes	71.74	74.51	76.52
poubelles des toilettes	86.46	88.48	90.30

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

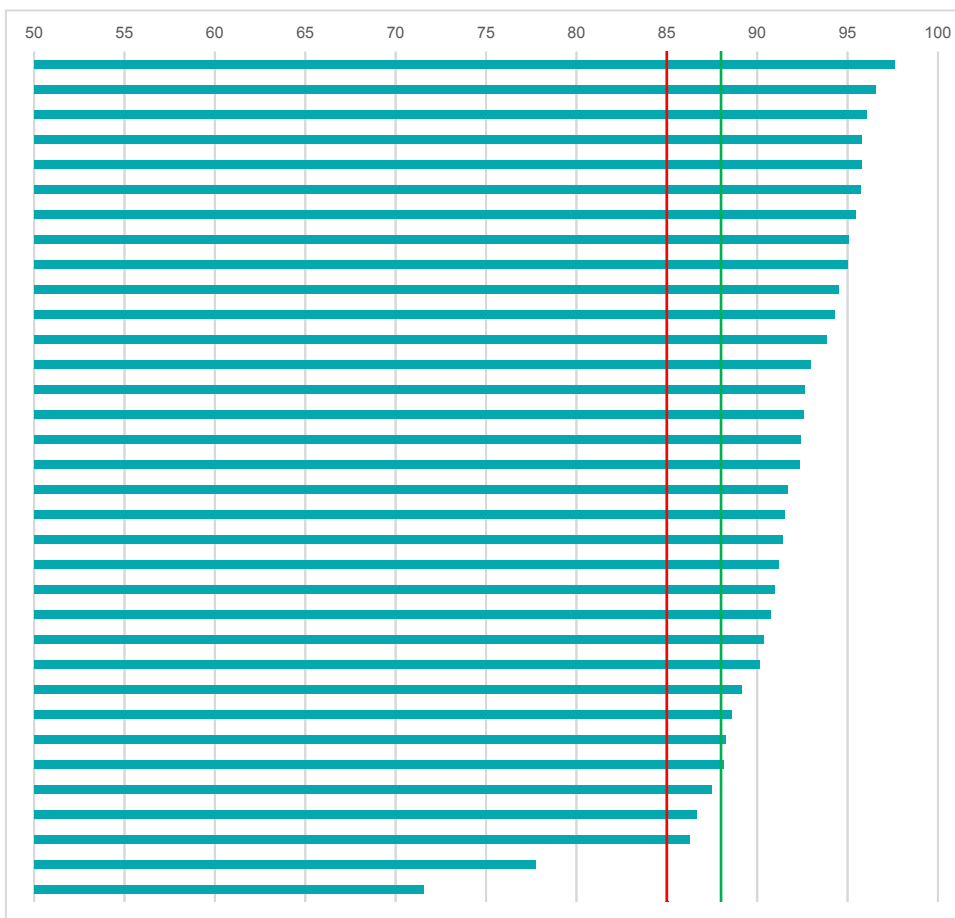


Figure 10 : score par ET pour le critère déterminant *propreté dans le train*

4.1.4 Propreté dans le bus

Les résultats relatifs à la propreté dans les bus sont relativement stables pour la plupart des sous-indicateurs par rapport à 2019. 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. La propreté des *distributeurs de billets* connaît une amélioration de plus de 7 points.

Sous-indicateur	2018	2019	2020
poubelles	98.65	98.15	98.94
tables	96.37	95.75	94.65
enveloppe extérieure	62.89	61.29	60.72
distributeur de billets	89.95	88.92	96.13
borne de compostage	99.16	99.49	99.12
sol	81.54	81.16	80.74
portes et murs de séparation en verre, fenêtres	65.11	64.70	66.89
barres de maintien	94.94	96.18	97.40
sièges	98.63	98.87	98.56
murs, plafond	95.93	94.42	96.82

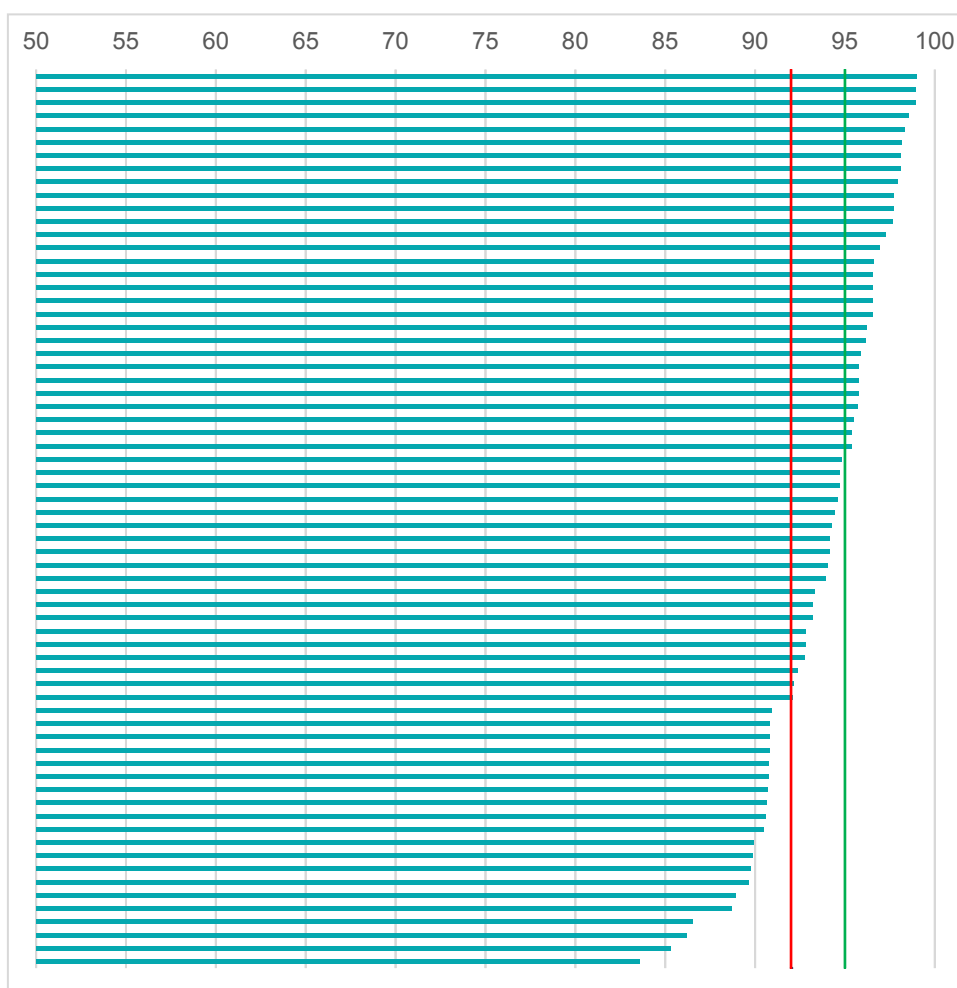


Figure 11 : score par ET pour le critère déterminant *propreté dans le bus*

4.1.5 Propreté à l'arrêt (bus et train)

Comme en 2018 et en 2019, la *propreté à l'arrêt* est l'indicateur le moins bien noté. Les vitres des salles d'attente et les ascenseurs sont toujours les sous-indicateurs les moins bien notés. La baisse de la qualité est particulièrement marquée pour les *sièges* et pour le sous-indicateur *autres objets étrangers à l'ET*.

Sous-indicateur	2018	2019	2020
sièges	90.93	89.53	84.03
sol	89.34	89.23	88.64
vitres salle d'attente	63.12	62.14	63.18
murs / colonnes salle d'attente	80.05	81.26	82.20
autres murs / colonnes gare	77.55	75.69	73.77
poubelles	77.07	73.95	70.99
distributeur de billets	86.58	87.58	87.69
borne de compostage	84.87	86.09	86.16
ascenseur	67.00	63.75	63.07
sol salle d'attente	74.63	73.29	71.93
autres objets appartenant à l'ET	78.37	80.59	78.23
autres objets étrangers à l'ET	83.47	85.20	78.66

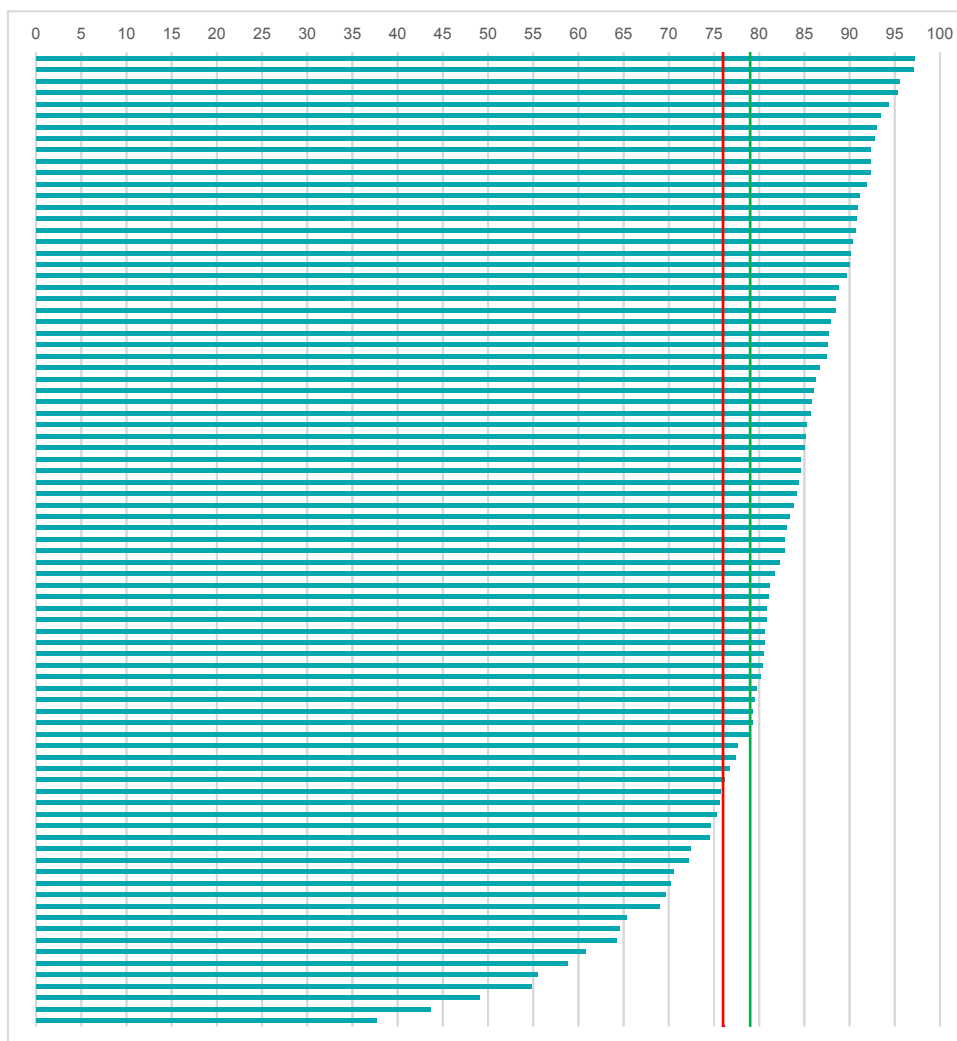


Figure 12 : score par ET pour le critère déterminant *propreté à l'arrêt*

4.2 Degré d'atteinte des standards minimaux selon le secteur

Les 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 6.1. 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.

4.2.1 ZUG

Dans le trafic régional de voyageurs par chemin de fer (ZUG), on constate une amélioration continue de la qualité depuis trois ans (2018 : 94.09 points, 2019 : 94.15 points, 2020 : 94.74 points). Le nombre d'entreprises qui dépassent la valeur d'acceptation, et présentent ainsi une bonne qualité, est également en augmentation, passant de 22 en 2019 à 23 en 2020. Le nombre d'ET n'atteignant pas le standard minimal recule de 6 en 2019 à 3 en 2020. Cela signifie que les variations de scores entre ET ont continué à s'atténuer depuis trois ans. Comme auparavant, deux critères de qualité continuent de présenter 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.

	2018	2019	2020
Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation	19	22	23
Nombre d'ET dans la zone de tolérance	8	6	8
Nombre d'ET en dessous du standard minimal	8	6	3
Nombre total d'ET	35	34	34

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.

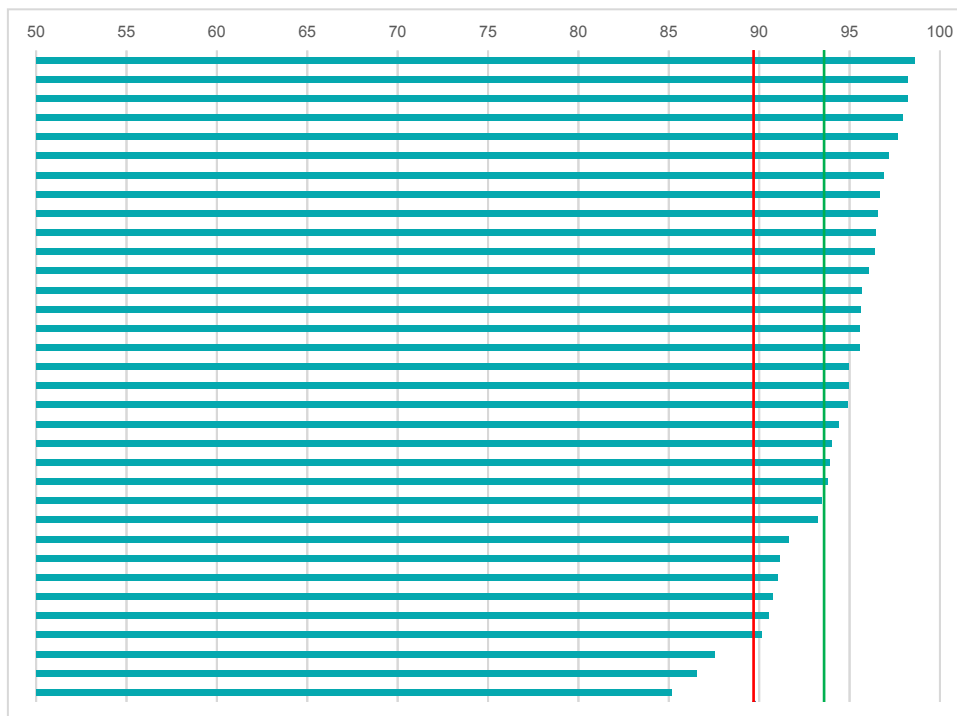


Figure 13 : score par ET pour le secteur ZUG

4.2.2 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, 2020 : 96.28 points). Le nombre d'entreprises qui dépassent la valeur d'acceptation, et présentent ainsi une bonne qualité, progresse encore de 28 en 2019 à 37 en 2020. Cependant, le nombre des ET n'atteignant pas le standard minimal ne recule que de 6 en 2019 à 5 en 2020. La valeur enregistrée par l'entreprise la moins bien classée atteint 86.96 points, contre 79.98 points en 2019. Comme pour le secteur ZUG, cela signifie que les variations de scores entre ET se sont atténuées en 2020. Comme lors des trois années précédentes, et comme pour le secteur train, *l'information au client* et la *propreté* sont les indicateurs présentant les valeurs les plus faibles.

	2018	2019	2020
Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation	27	28	37
Nombre d'ET dans la zone de tolérance	33	34	27
Nombre d'ET en dessous du standard minimal	8	6	5
Nombre total d'ET	68	68	69

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.

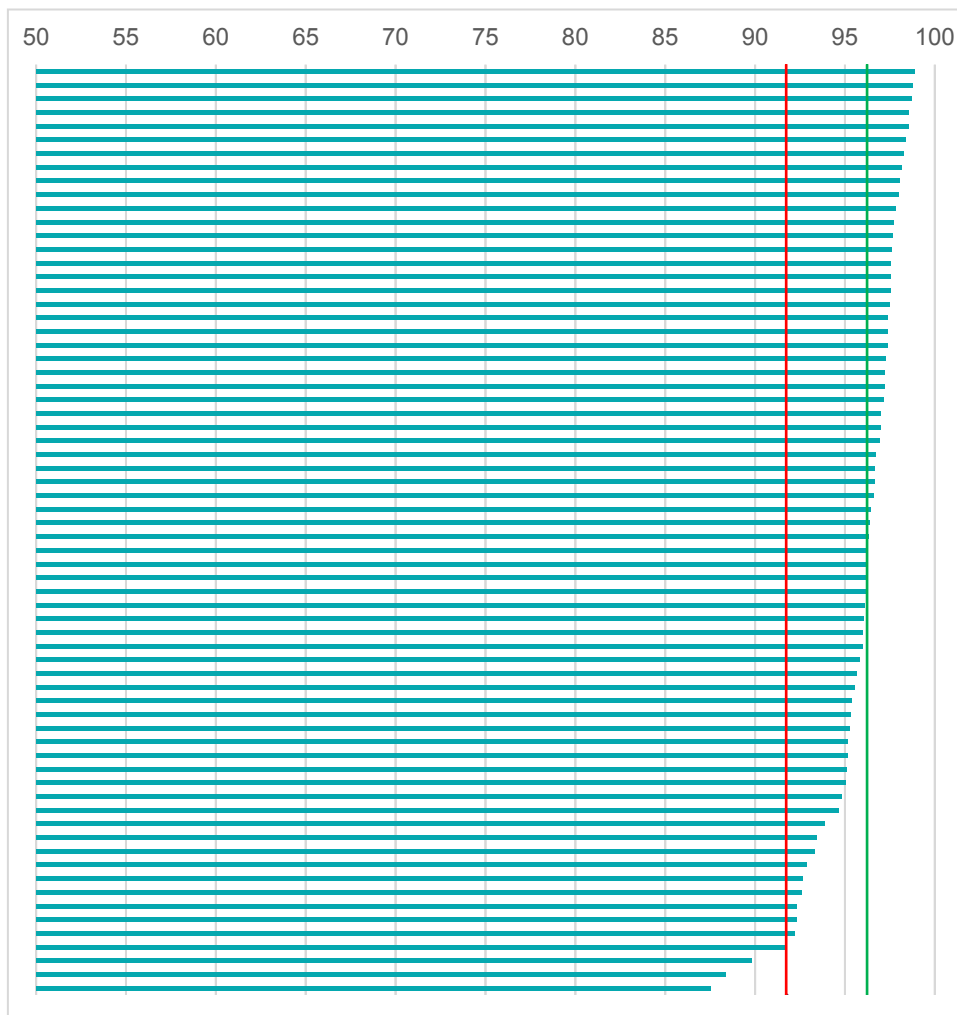


Figure 14 : score par ET pour le secteur BUS

4.2.3 HST

Aux arrêts, on constate globalement une diminution de la qualité depuis trois ans (2018 : 90.19 points, 2019 : 89.53 points, 2020 : 88.98 points). Ce recul est à attribuer principalement à la baisse de score de la propreté et de l'information aux clients (visiblement liée à *l'affichage de l'horaire*). Comme précédemment expliqué, dans la majorité des évaluations négatives pour ce sous-indicateur, la période de validité de l'horaire n'est pas correcte.

	2018	2019	2020
Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation	51	49	44
Nombre d'ET dans la zone de tolérance	15	15	17
Nombre d'ET en dessous du standard minimal	21	21	24
Nombre total d'ET	87	85	85

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.

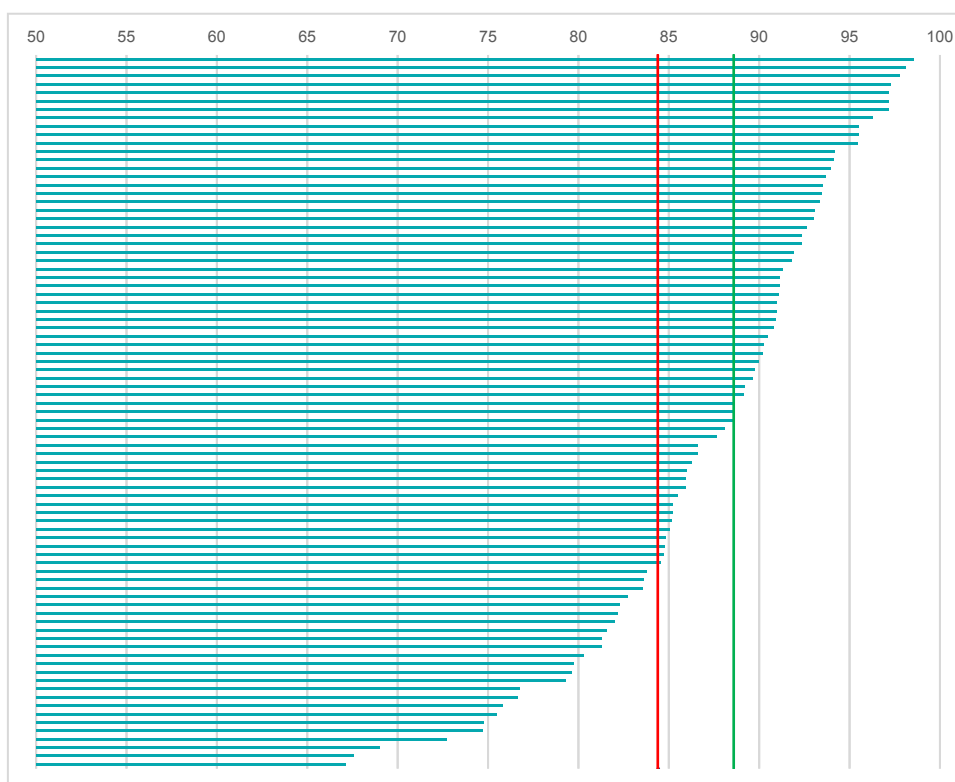


Figure 15 : score par ET pour le secteur HST

4.3 Comparaisons inter-cantoniales pour les données MSS

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.

4.3.1 ZUG

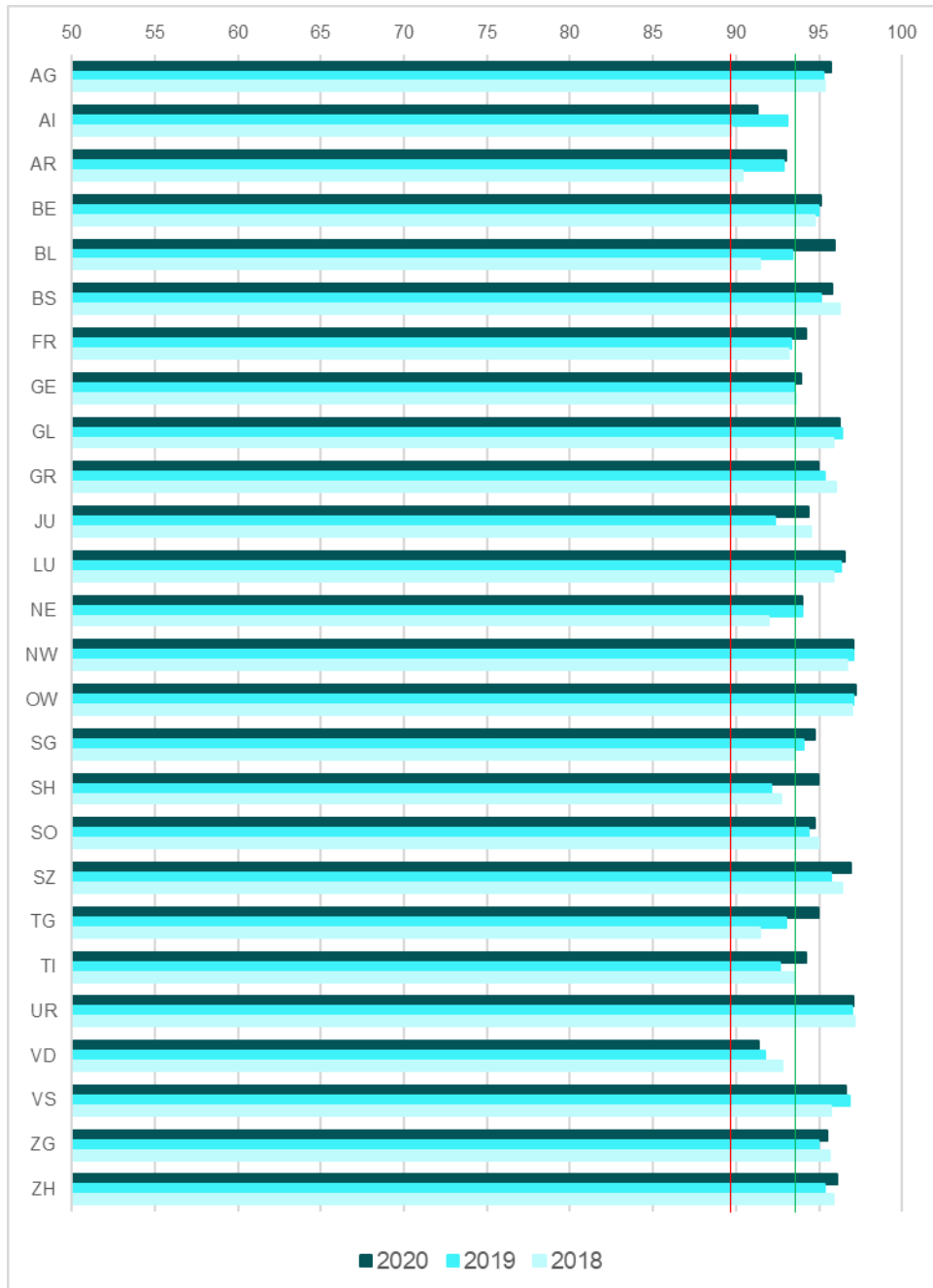


Figure 16 : résultats du secteur ZUG par cantons

En comparaison inter-cantonale, on constate que les résultats globaux sont en augmentation pour le secteur ZUG. Comme en 2019, la majorité des cantons (23) atteignent la valeur d'acceptation en ce qui concerne les évaluations dans les trains. Les autres cantons (3) se situent dans la zone de tolérance.

4.3.2 BUS

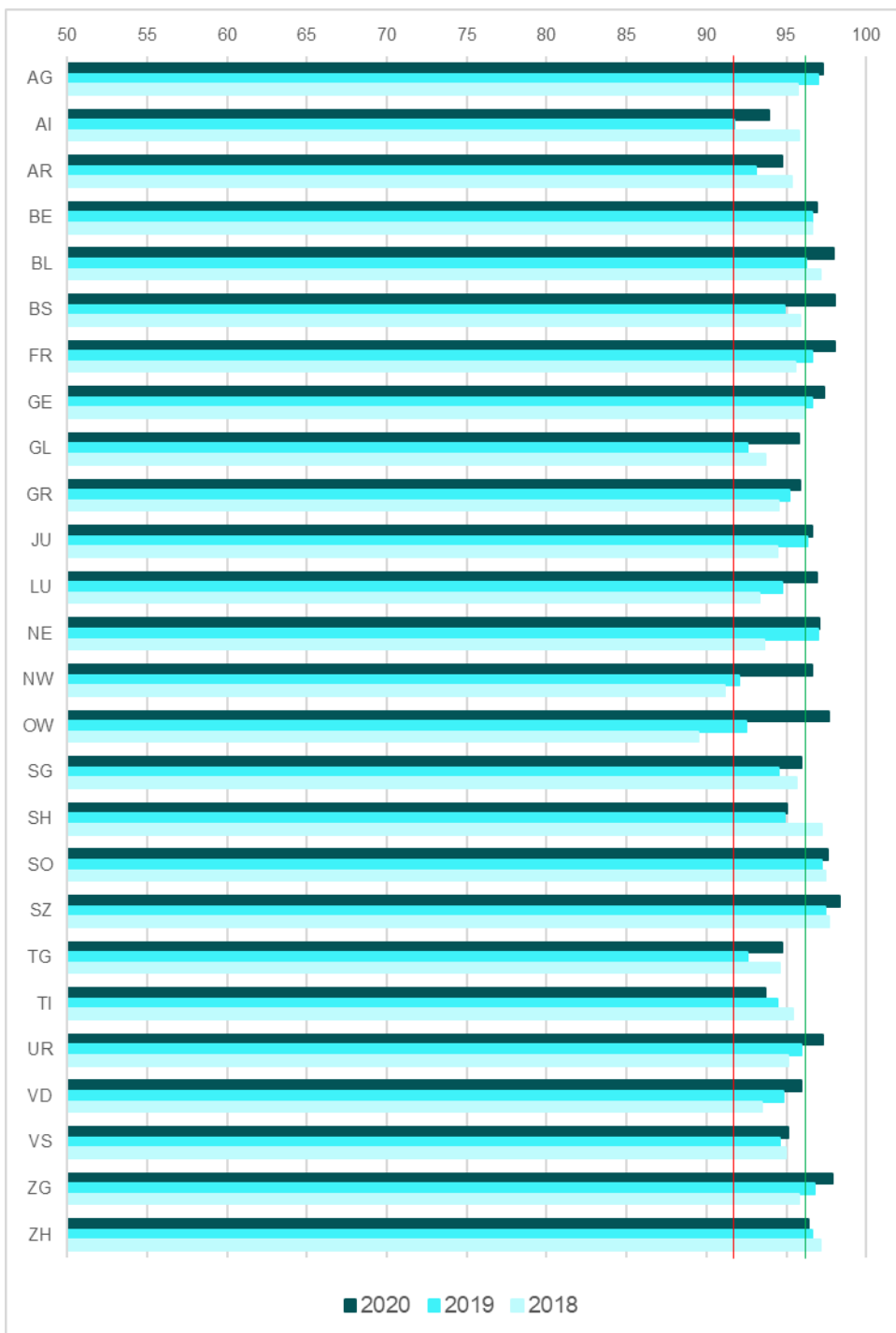


Figure 17 : résultats du secteur BUS par cantons

Dans le secteur des bus, le nombre de cantons atteignant la valeur d'acceptation augmente de 10 en 2019 à 16 en 2020. Les autres cantons (10) se situent dans la zone de tolérance. Ainsi, pour la première fois, tous les cantons se situent en dessus du standard minimal.

4.3.3 HST

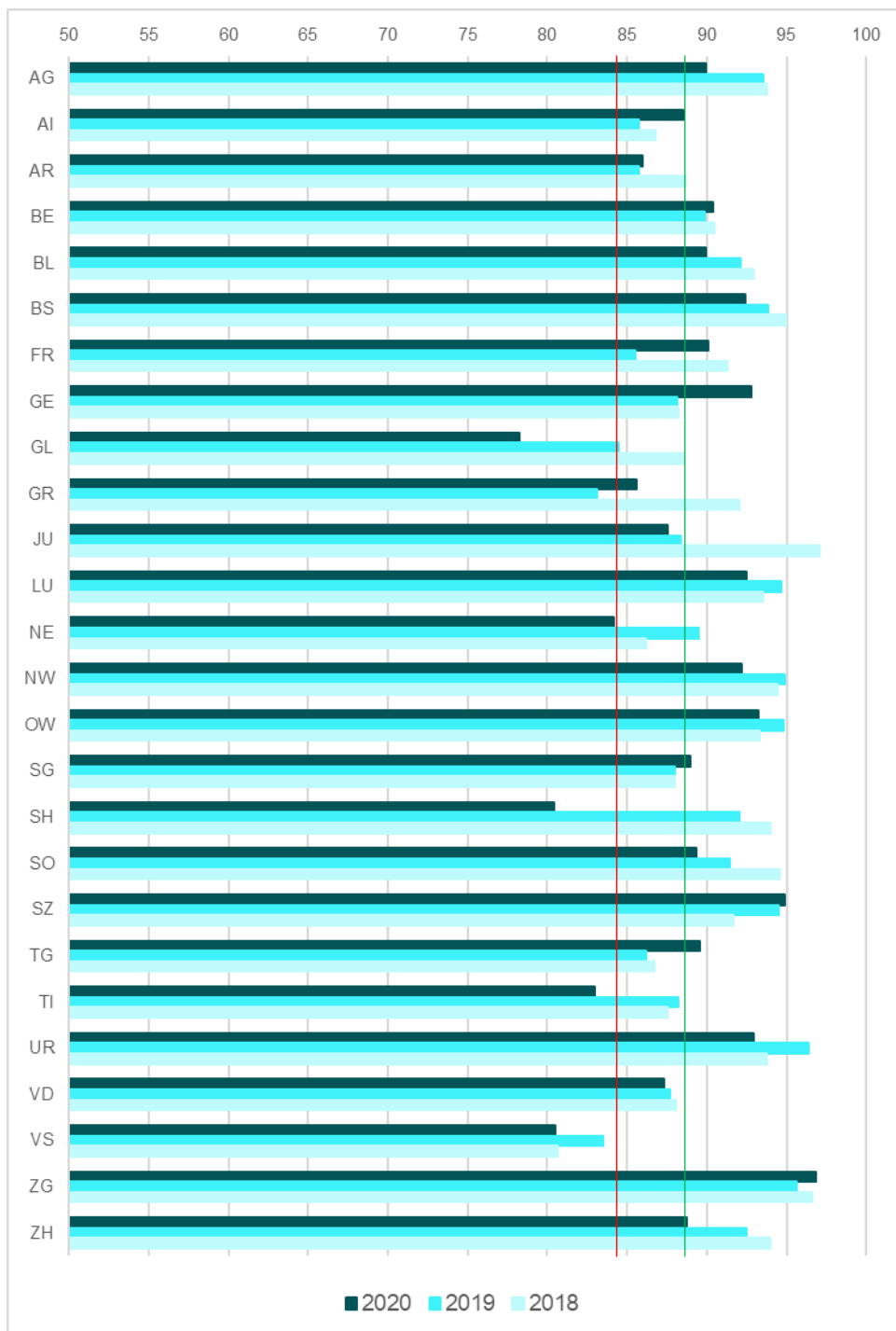


Figure 18 : résultats du secteur HST (arrêts) par cantons

Contrairement aux secteurs ZUG et BUS, les scores du secteur arrêts régressent depuis trois ans. Le nombre de cantons en dessous du standard minimal passe de 2 en 2019 à 5 en 2020. Cinq cantons se situent dans la zone de tolérance.

5 Conclusion

5.1 Les résultats 2020 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.

Pour la première fois, les résultats de ponctualité DPM ont été présentés dans le rapport annuel sur la qualité dans les TRV. Ils ne concernent que la deuxième partie de l'année en raison des restrictions engendrées par le COVID-19. Une comparaison avec les années précédentes n'est donc pas possible. Pour la période sous revue, il ressort que 94.58% des trajets en train et 89.76% des trajets en bus sont ponctuels (en dessous de trois minutes de retard à l'arrivée).

Par rapport aux années précédentes, les résultats 2020 du domaine MSS 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 nouvelle baisse de la qualité aux arrêts.

La *propreté* est l'indicateur le plus problématique. On constate toutefois une amélioration pour cet indicateur dans les trains et les bus sur les trois dernières années. Les résultats pour *l'information au client dans le véhicule* progressent pour la troisième année consécutive, alors que *l'information au client aux arrêts* connaît une forte baisse de son score.

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 ponctualité.

5.2 Collaboration entre commanditaires et ET

La Confédération et les cantons collaborent avec les entreprises de transport du TRV pour qu'elles fournissent à leurs clients des prestations de qualité élevée et constante. Les faiblesses identifiées font l'objet de discussion. Les commanditaires invitent les entreprises concernées à revoir les prestations de qualité insatisfaisante dans les domaines MSS et DPM et à prendre des mesures ciblées pour les améliorer, si possible sans incidence sur les coûts.

6 Annexes

6.1 Système de pondération des données dans le QMS TRV

6.1.1 Secteur ZUG

Domaine de qualité	Pond.(fixe)	Indicateur	Pond.(fixe)	Sous-indicateur	Pond.(vari-
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%
		Propreté	40%	poubelles des toilettes	0.489%
				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%
		Absence de dégâts	19%	sol des toilettes	4.041%
				poubelles des toilettes	0.586%
				enveloppe extérieure	0.318%
				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%				
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%				

6.1.2 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%
					murs, plafond	1.266%
		Absence de dégâts	17%		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%					
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%					

6.1.3 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%
					autres objets étrangers à l'ET	0.459%
		Propreté	28%		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%
					sol salle d'attente	1.958%
Absence de dégâts	9%		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%					