



17.05.2022

Systeme de mesure de la qualité dans le trafic régional de voyageurs (QMS TRV) : Analyse des données 2021

Numéro du dossier : BAV-313.42-1/5/8/4/30

| | | |
|----------|--|-----------|
| 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 du train | 12 |
| 4.1.4 | Propreté du 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 2021 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 2021, les clients-test ont effectué 47'448 mesures MSS dans les trains et les bus du TRV, et 50'574 mesures aux arrêts. Ces mesures ont été menées entre le 1er janvier et le 11 décembre 2021. 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 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, plus de 90% des données en temps réel attendues sont livrées conformément aux exigences de l'OFT par les compagnies de chemins de fer et de bus.

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 13 décembre 2020 au 11 décembre 2021. Cependant, les valeurs de ponctualité présentées dans le rapport de l'année précédente ne concernent que le second semestre 2020 (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, pour les augmenter progressivement à nouveau à des degrés divers. Les données du premier semestre 2020 sont donc incomplètes et n'ont pas été utilisées dans le rapport 2020.

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 | 225 |
| Nombre de lignes de bus dans le TRV | 1'030 |
| 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.

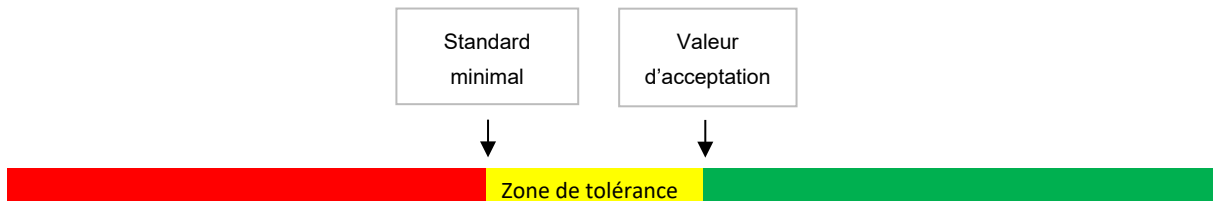


Figure 1 : système de valeurs-cibles pour le QMS TRV CH

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 2021 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 (13.12.2020-11.12.2021), 11'476'194 données en temps réel ont été livrées concernant les lignes de train TRV. Sur les 31 entreprises de train intégrées au QMS, il a été décidé de ne présenter que les résultats des ET ayant livré au moins 80% des données attendues. Ainsi, 22 ET répondent à ce critère, 4 ET livrent des données en temps réel en quantité insuffisante (moins de 80% des données livrées), et 5 ET ne livrent aucune donnée en temps réel.¹ Dans l'ensemble, la proportion de données en temps réel livrée est supérieure à 90% pour le secteur ZUG, ce qui assure des résultats globaux significatifs.

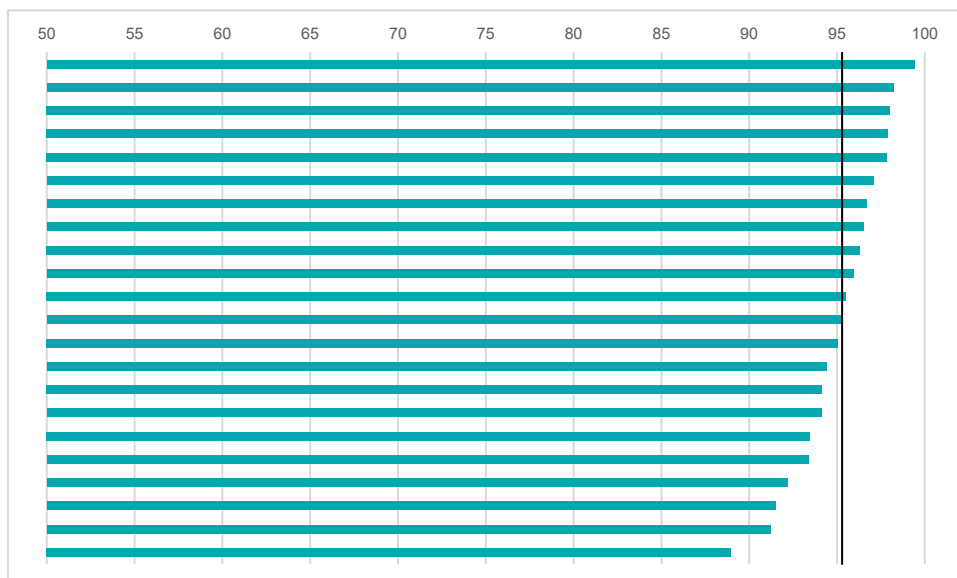


Figure 2: score par ET secteur ZUG pour le critère déterminant *Ponctualité à l'arrivée*

La moyenne suisse des mesures DPM livrées est de 94.39 points en 2021 (2020 : 94.58 points), ce qui signifie que 94.39% des trajets mesurés ont moins de trois minutes de retard à l'arrivée. Cependant la moyenne des scores par entreprise, représentée par la ligne noire sur le graphique ci-dessus, est de 95.14 points (2020 : 95.09 points). La médiane des scores par entreprises est de 95.38 points (2020 : 96.05 points). Comme en 2020, et malgré une légère amélioration en 2021, on constate que les trains directs / RE présentent un score bien inférieur à celui des autres catégories du TRV.

| Catégorie de train | 2020 | 2021 |
|---------------------|-------|-------|
| Agglomération | 96.66 | 96.27 |
| Régional / Montagne | 94.04 | 93.92 |
| Trains directs / RE | 89.29 | 89.87 |

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

| Ecartement des rails | 2020 | 2021 |
|----------------------|-------|-------|
| Voie étroite | 95.48 | 95.59 |
| Voie normale | 94.27 | 93.98 |

¹ DB n'a pas d'obligation de livraison de données DPM pour l'année 2021. Toutefois elle est évaluée pour les données MSS.

3.1.2 BUS

Concernant les lignes de bus TRV, 29'821'065 données en temps réel ont été livrées. Sur les 70 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 80% des données attendues. 50 ET répondent à ce critère, 12 ET ne livrent pas assez de données et 8 ET ne livrent aucune donnée en temps réel. Dans l'ensemble, la proportion de données en temps réel livrée est supérieure à 90% pour le secteur BUS, ce qui assure des résultats globaux significatifs.

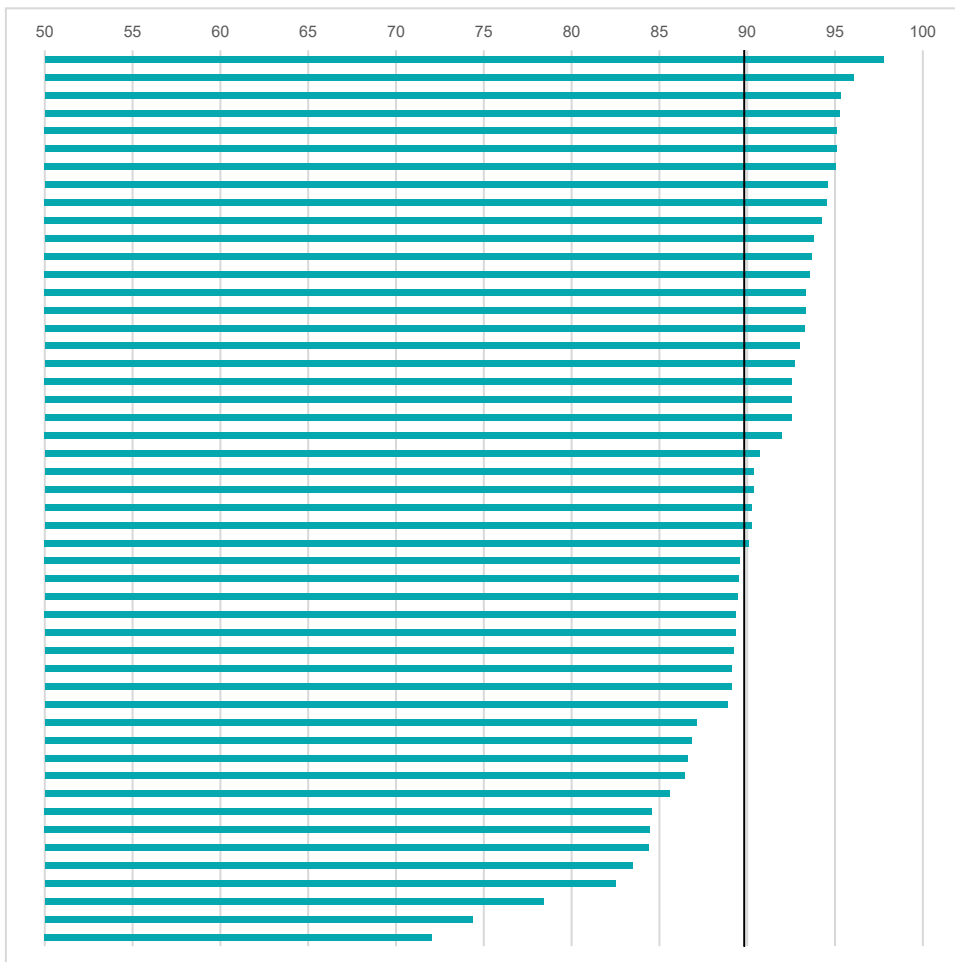


Figure 3 : score par ET secteur BUS pour le critère déterminant *Ponctualité à l'arrivée*

La moyenne suisse des mesures DPM effectuées est de 90.00 points en 2021 (2020 : 89.76 points). Cependant la moyenne des scores par entreprise, représentée par la ligne noire sur le graphique ci-dessus, est de 89.83 points (2020 : 87.94 points). La médiane des scores par entreprises est de 90.31 points (2020 : 88.95 points).

Comme en 2020, on constate également que la catégorie de bus « Agglomération » présente un score inférieur à celui de la catégorie « Régional / Montagne ».

| Catégorie de bus | 2020 | 2021 |
|---------------------|-------|-------|
| Agglomération | 87.78 | 87.97 |
| Régional / Montagne | 90.02 | 90.23 |

3.2 Comparaisons inter-cantoniales pour les données DPM

3.2.1 ZUG

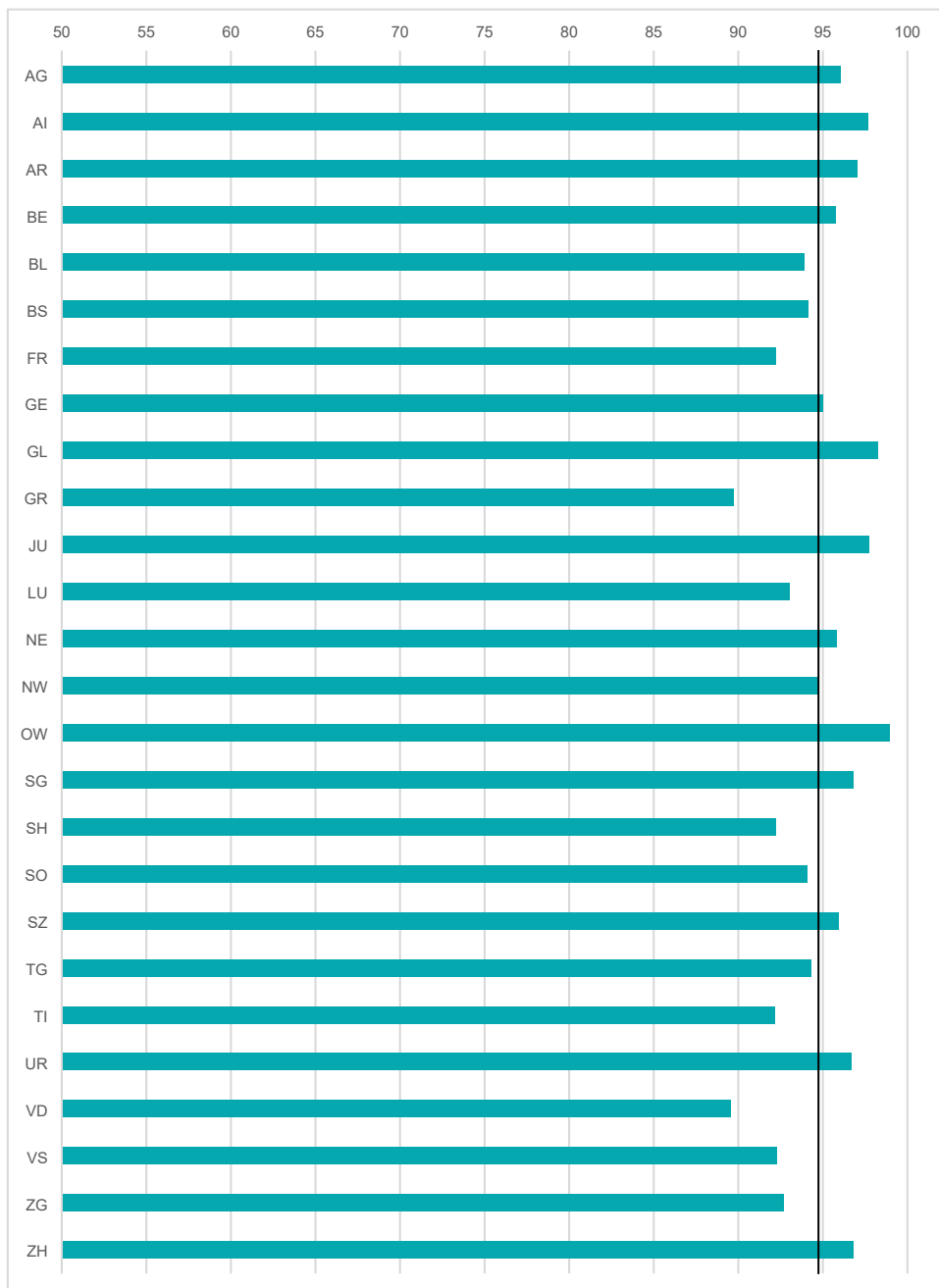


Figure 4 : résultats de ponctualité secteur ZUG par canton

La moyenne des scores par canton, représentée par la ligne noire sur le graphique ci-dessus, est de 94.74 points (2020 : 94.77 points).

3.2.2 BUS

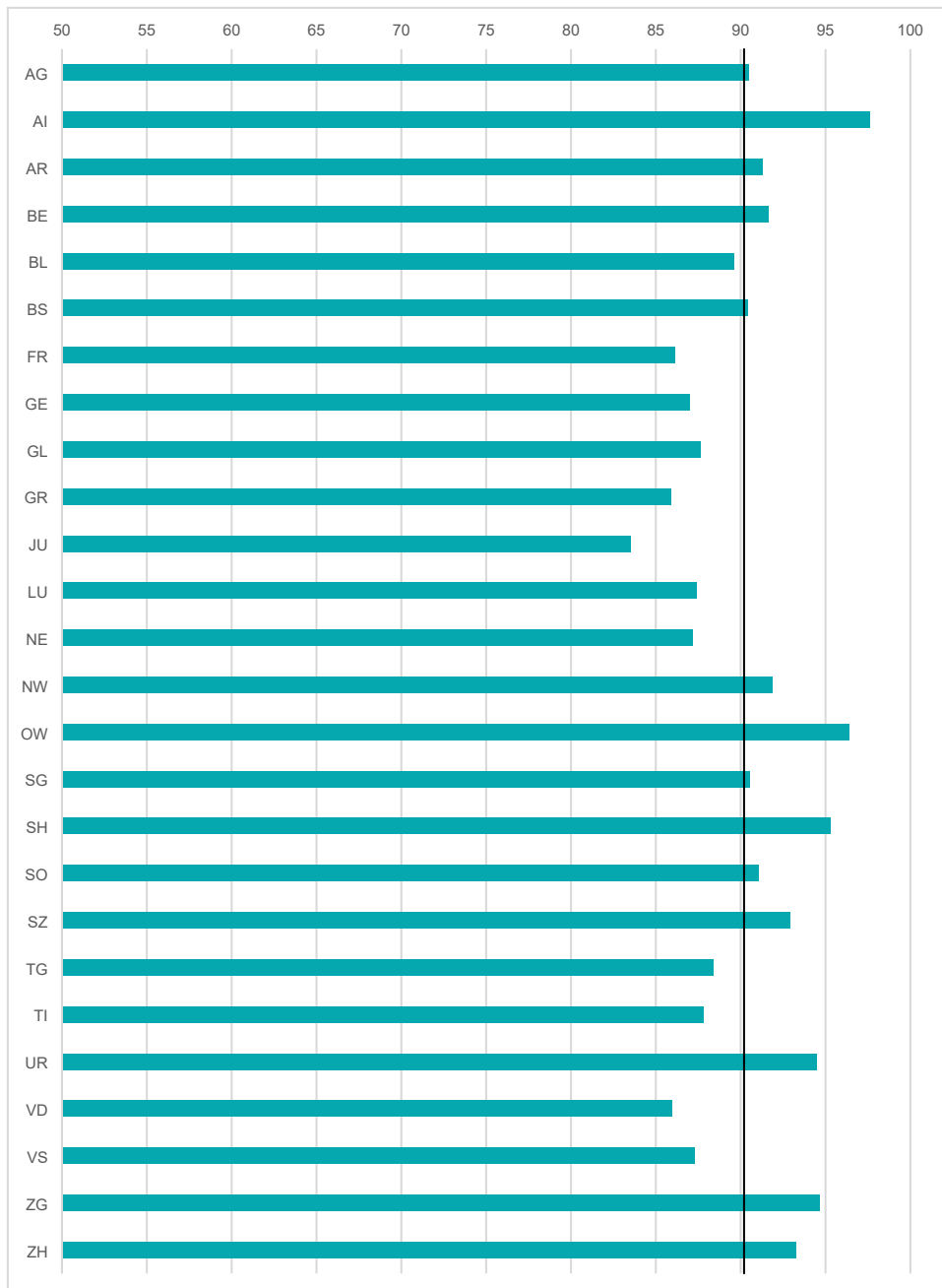


Figure 5 : résultats de ponctualité secteur BUS par canton

La moyenne des scores par canton, représentée par la ligne noire sur le graphique ci-dessus, est de 90.20 points (2020 : 90.09 points).

4 Données MSS (clients-tests)

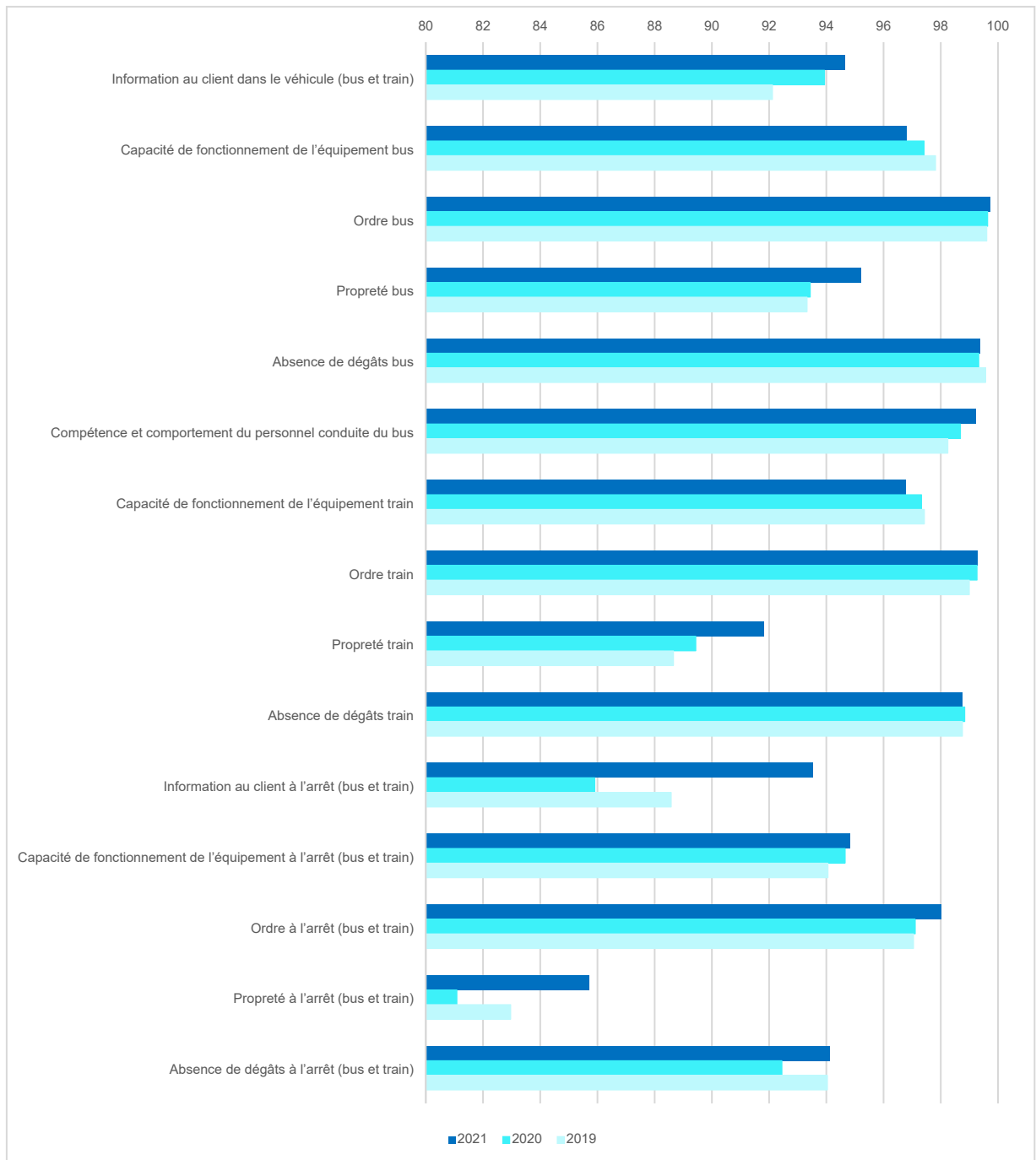


Figure 6 : comparaison des données MSS 2019-2021 pour les 15 critères déterminants

Les mesures réalisées par les clients-test montrent une tendance générale à l'amélioration de la qualité en 2021.

On constate une augmentation de la qualité de *l'information au client*, dont un très net progrès de la qualité de *l'information au client aux arrêts*.

La *propreté des véhicules (train et bus)* et aux *arrêts* est en nette progression également.

Afin d'avoir une vue d'ensemble des résultats 2021, 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 | 94.64 | 91.95 | 0.10 | 17% |
| Capacité de fonctionnement de l'équipement dans le bus | 96 | 3 | 93 | 96.81 | 98.07 | 0.05 | 4% |
| Ordre dans le bus | 98 | 3 | 95 | 99.72 | 99.72 | 0.00 | 0% |
| Propreté dans le bus | 95 | 3 | 92 | 95.20 | 95.30 | 0.03 | 16% |
| Absence de dégâts dans le bus | 97 | 3 | 94 | 99.38 | 99.49 | 0.01 | 1% |
| Compétence et comportement du personnel conduite du bus | 98 | 6 | 92 | 99.24 | 99.33 | 0.01 | 0% |
| Capacité de fonctionnement de l'équipement dans le train | 96 | 3 | 93 | 96.78 | 97.71 | 0.03 | 6% |
| Ordre dans le train | 96 | 3 | 93 | 99.30 | 99.30 | 0.01 | 0% |
| Propreté dans le train | 88 | 3 | 85 | 91.81 | 94.08 | 0.03 | 0% |
| Absence de dégâts dans le train | 97 | 3 | 94 | 98.75 | 98.82 | 0.02 | 3% |
| Information au client à l'arrêt (bus et train) | 88 | 6 | 82 | 93.53 | 92.68 | 0.11 | 11% |
| Capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt (bus et train) | 93 | 3 | 90 | 94.84 | 94.53 | 0.08 | 16% |
| Ordre à l'arrêt (bus et train) | 96 | 3 | 93 | 98.03 | 97.10 | 0.06 | 6% |
| Propreté à l'arrêt (bus et train) | 79 | 3 | 76 | 85.72 | 85.73 | 0.10 | 10% |
| Absence de dégâts à l'arrêt (bus et train) | 85 | 3 | 82 | 94.12 | 93.57 | 0.05 | 2% |

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.

Les domaines pour lesquels le coefficient de variation est élevé sont ceux dans lesquels une grande hétérogénéité des résultats entre les ET est présente. 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 domaines.

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 2021 (sans regroupement).

³ La moyenne des évaluations de chaque entreprise représente la moyenne arithmétique du score 2021 de chaque entreprise (regroupement par entreprise).

⁴ Le coefficient de variation est calculé sur la base des scores 2021 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)

Pour une nouvelle année consécutive, tous les sous-indicateurs présentent une amélioration par rapport à l'année précédente. La plus forte amélioration concerne l'annonce du terminus de la ligne, avec une augmentation du résultat de près de deux points.

| Sous-indicateur | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|
| affichage terminus de la ligne | 94.05 | 94.69 | 95.19 |
| affichage extérieur du véhicule | 97.38 | 98.15 | 98.48 |
| affichage prochain arrêt | 93.96 | 94.91 | 95.20 |
| affichage thermomètre de la ligne | 91.71 | 93.20 | 93.54 |
| annonce prochain arrêt | 90.38 | 92.12 | 93.26 |
| annonce terminus de la ligne | 82.22 | 92.66 | 94.50 |

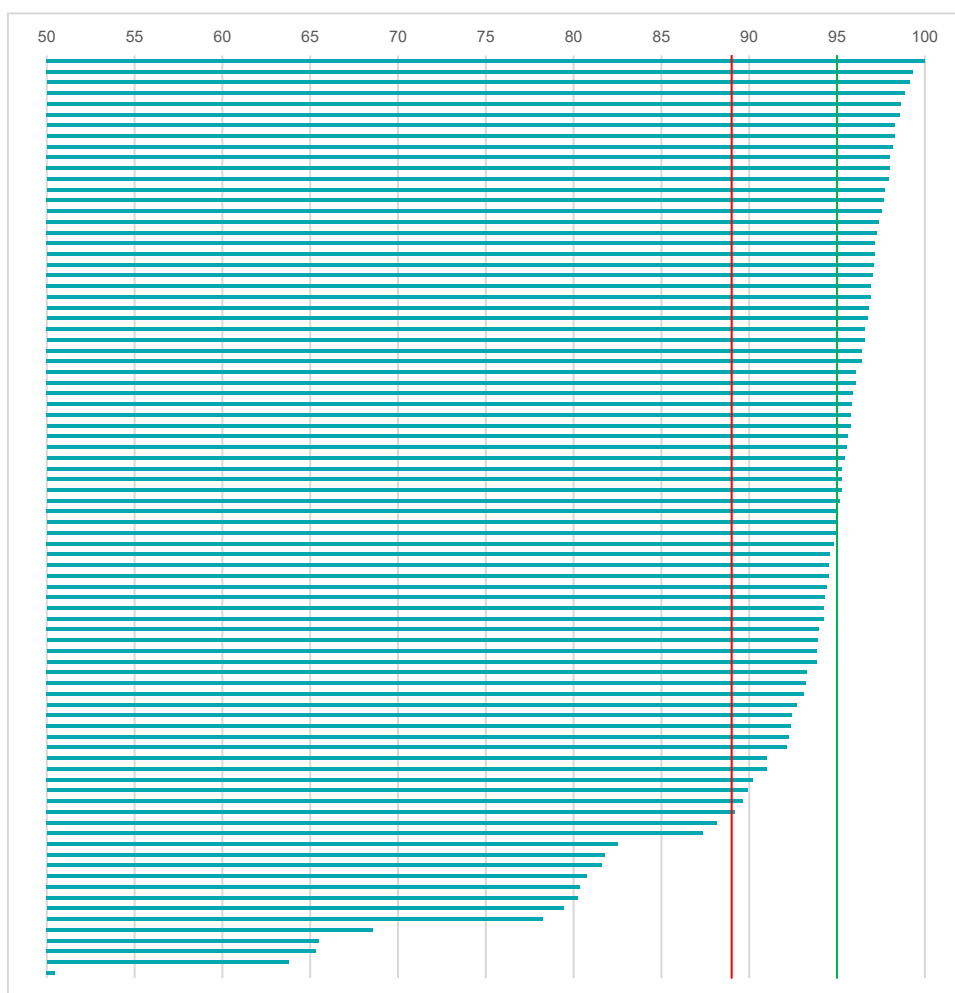


Figure 8 : score par ET pour le critère déterminant *information au client dans le véhicule*

En 2021, 15 ET ont un score insuffisant concernant ce critère de qualité (2020 : 19 ET).

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

On constate comme pour l'année précédente 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 entrés en vigueur en 2019 concernant le plan du réseau de lignes, notamment au nouveau format de date de validité.

Le sous-indicateur avec la plus grande progression est *l'affichage de l'horaire*. La période de validité indiquée sur l'horaire est beaucoup plus souvent indiquée de manière correcte et explique cette augmentation de score.

| Sous-indicateur | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|-------|
| plan du réseau des lignes | 62.44 | 72.50 | 81.85 |
| plan des zones tarifaires | 96.87 | 98.39 | 99.36 |
| affichage de l'horaire | 97.29 | 73.22 | 94.10 |
| QR-Code de l'horaire | 92.72 | 94.57 | 96.31 |
| adresse de contact / numéro de téléphone | 98.06 | 98.03 | 98.93 |
| affichage de départ | 96.10 | 97.23 | 97.13 |
| annonce acoustique | 98.93 | 98.75 | 96.63 |

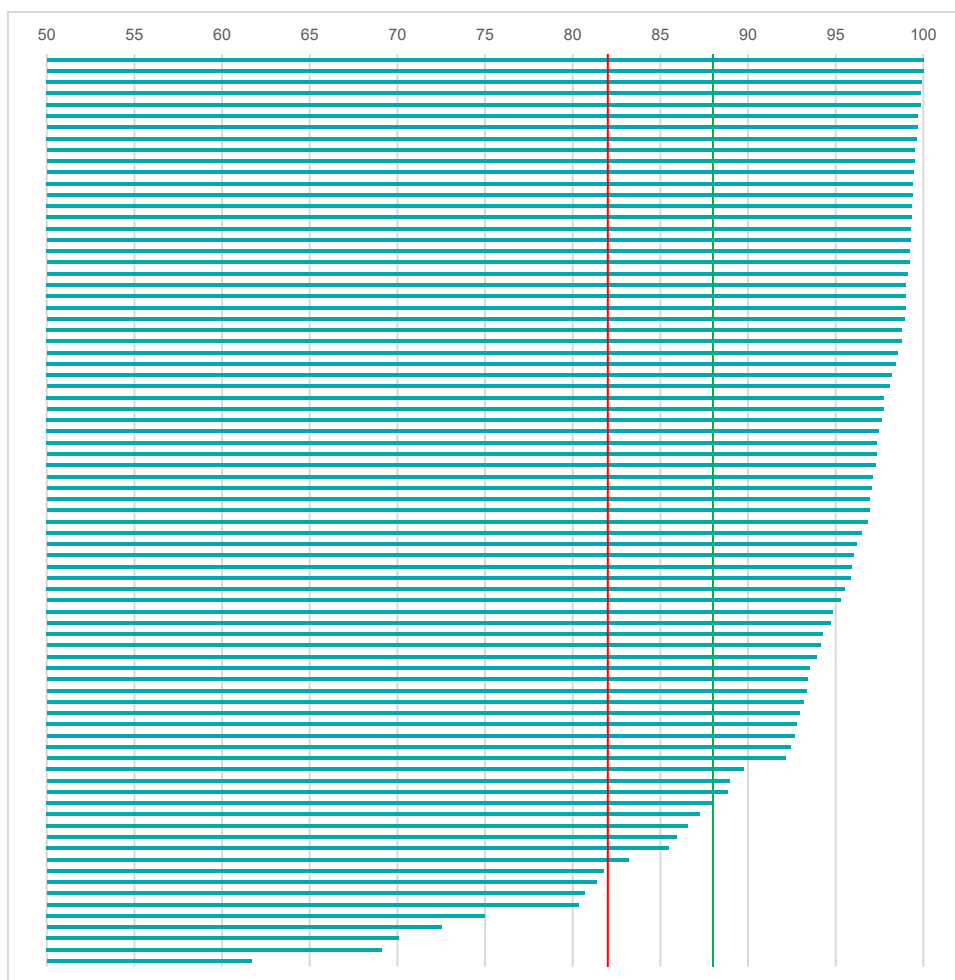


Figure 9 : score par ET pour le critère déterminant *information au client à l'arrêt*

En 2021, 9 ET ont un score insuffisant concernant ce critère de qualité (2020 : 32 ET).

4.1.3 Propreté du train

En ce qui concerne les trains, on observe une très forte amélioration de la propreté de *l'enveloppe extérieure du véhicule* ainsi que des *portes et murs de séparation en verre, fenêtres*. La hausse du score de ces deux sous-indicateurs s'explique en grande partie par les modifications apportées aux directives d'évaluation 2021 utilisées par les clients-tests pour la notation de ces éléments.

| Sous-indicateur | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------|-------|-------|
| enveloppe extérieure | 57.77 | 56.58 | 66.88 |
| barres de maintien | 98.10 | 98.13 | 98.62 |
| sol | 76.54 | 78.89 | 78.17 |
| murs, plafond | 95.60 | 97.59 | 96.71 |
| poubelles | 86.82 | 89.63 | 89.95 |
| portes et murs de séparation en verre, fenêtres | 58.38 | 56.19 | 84.53 |
| sièges | 98.13 | 98.08 | 97.64 |
| tables | 93.95 | 95.09 | 93.97 |
| cuvette / couvercle des toilettes | 77.41 | 79.75 | 83.09 |
| murs / miroir / vitres / lavabo des toilettes | 86.86 | 88.39 | 91.03 |
| sol des toilettes | 74.51 | 76.52 | 82.74 |
| poubelles des toilettes | 88.48 | 90.30 | 90.07 |

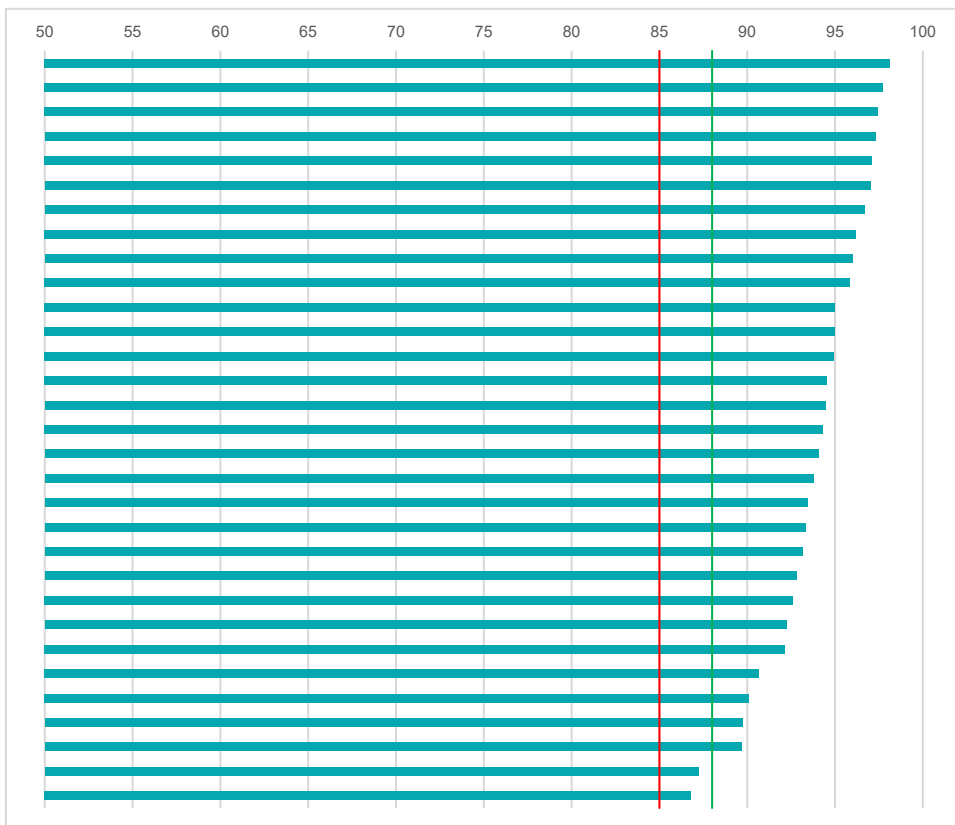


Figure 10 : score par ET pour le critère déterminant *propreté du train*

En 2021, aucune ET n'a un score insuffisant concernant ce critère de qualité (2020 : 2 ET).

4.1.4 Propreté du bus

A l'instar des trains, *l'enveloppe extérieure du véhicule* ainsi que les *portes et murs de séparation en verre, fenêtres* connaissent la plus forte progression. La hausse du score des *portes et murs de séparation en verre, fenêtres* s'expliquent en grande partie par les précisions apportées aux directives d'évaluation 2021 utilisées par les clients-tests pour la notation de ces éléments.

| Sous-indicateur | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------|-------|-------|
| poubelles | 98.15 | 98.94 | 99.38 |
| tables | 95.75 | 94.65 | 95.34 |
| enveloppe extérieure | 61.29 | 60.72 | 66.87 |
| distributeur de billets | 88.92 | 96.13 | 94.93 |
| borne de compostage | 99.49 | 99.12 | 98.95 |
| sol | 81.16 | 80.74 | 86.19 |
| portes et murs de séparation en verre, fenêtres | 64.70 | 66.89 | 90.39 |
| barres de maintien | 96.18 | 97.40 | 97.17 |
| sièges | 98.87 | 98.56 | 97.70 |
| murs, plafond | 94.42 | 96.82 | 97.09 |

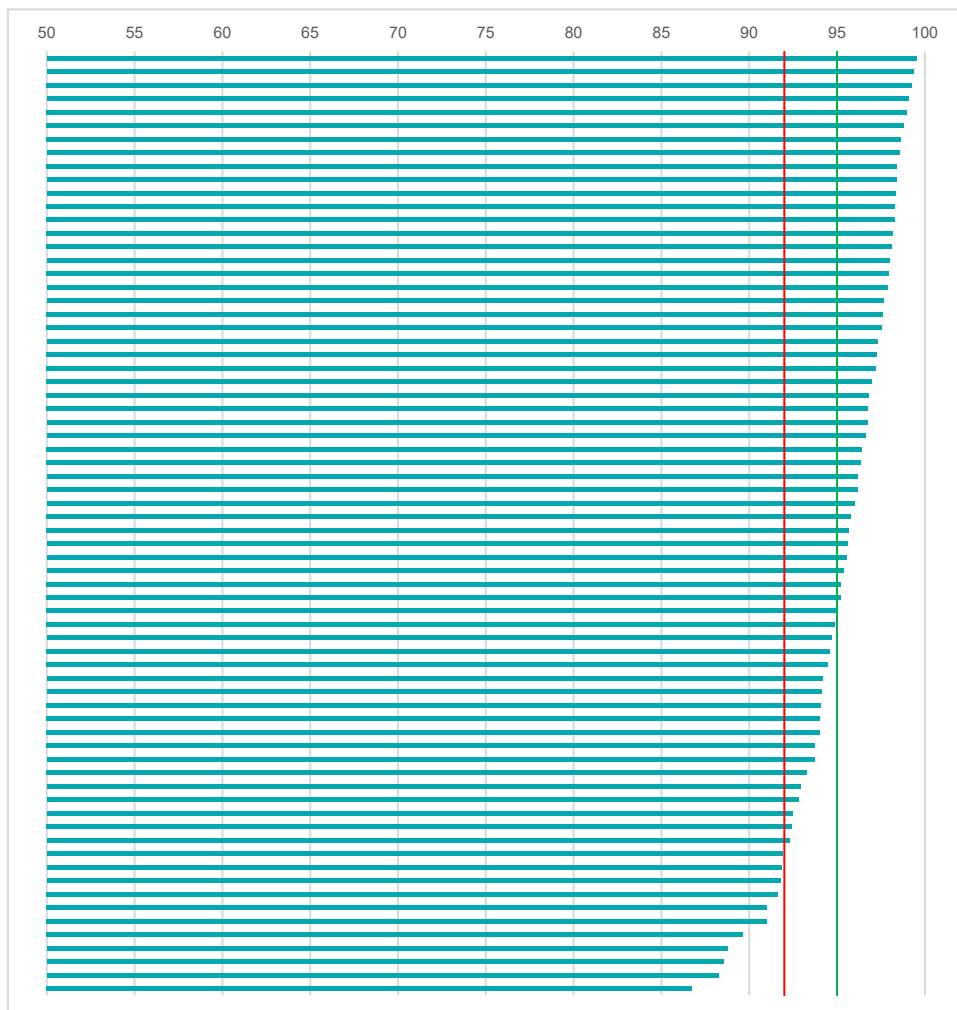


Figure 11 : score par ET pour le critère déterminant *propreté du bus*

En 2021, 11 ET ont un score insuffisant concernant ce critère de qualité (2020 : 20 ET).

4.1.5 Propreté à l'arrêt (bus et train)

Comme les années précédentes, la *propreté à l'arrêt* est l'indicateur le moins bien noté. Cependant ce dernier connaît une forte progression de son score en 2021 (+4.63 points). Tous les sous-indicateurs sont mieux notés que l'année précédente.

| Sous-indicateur | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| sièges | 89.53 | 84.03 | 88.84 |
| sol | 89.23 | 88.64 | 93.25 |
| vitres salle d'attente | 62.14 | 63.18 | 67.87 |
| murs / colonnes salle d'attente | 81.26 | 82.20 | 84.26 |
| autres murs / colonnes gare | 75.69 | 73.77 | 79.65 |
| poubelles | 73.95 | 70.99 | 74.47 |
| distributeur de billets | 87.58 | 87.69 | 89.35 |
| borne de compostage | 86.09 | 86.16 | 86.37 |
| ascenseur | 63.75 | 63.07 | 68.63 |
| sol salle d'attente | 73.29 | 71.93 | 75.59 |
| autres objets appartenant à l'ET | 80.59 | 78.23 | 79.83 |
| autres objets étrangers à l'ET | 85.20 | 78.66 | 83.17 |

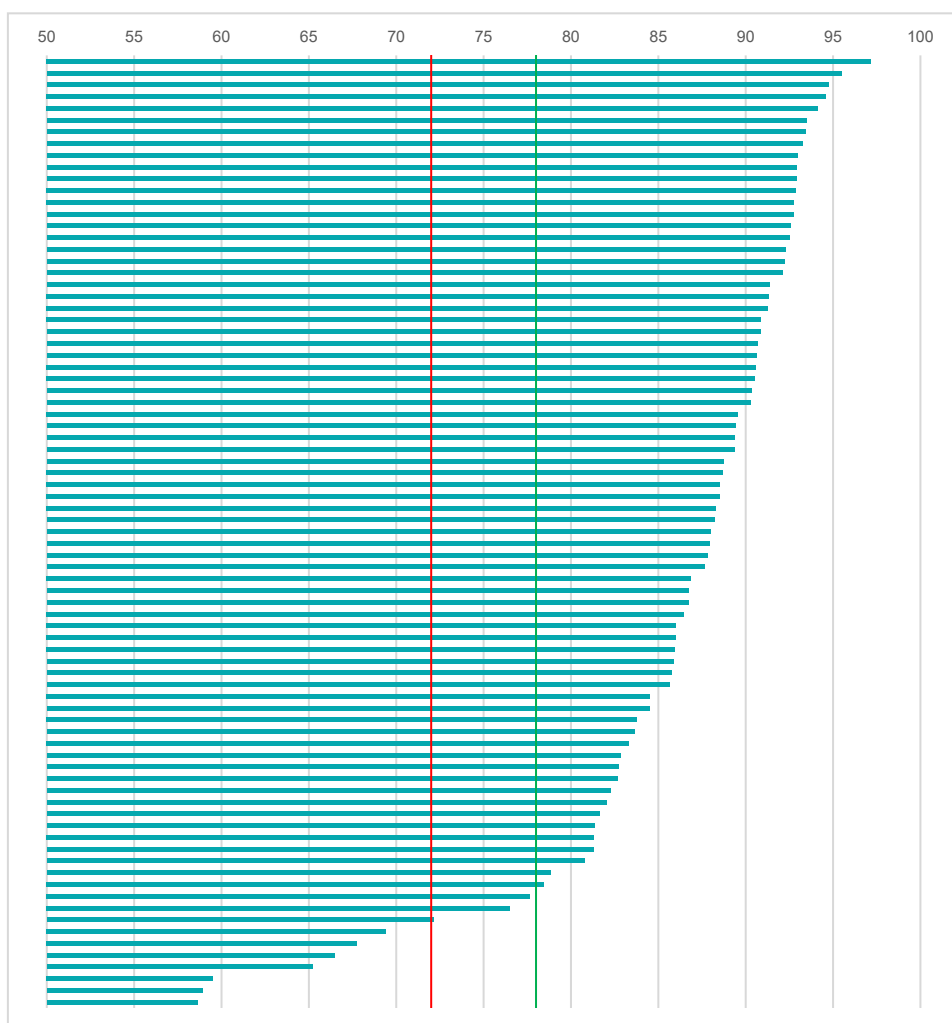


Figure 12 : score par ET pour le critère déterminant *propreté à l'arrêt*

En 2021, 7 ET ont un score insuffisant concernant ce critère de qualité (2020 : 21 ET).

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 (2019 : 94.15 points, 2020 : 94.74 points, 2021 : 95.27 points). Cependant, deux critères de qualité continuent de poser des défis 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.

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation | 22 | 23 | 22 |
| Nombre d'ET dans la zone de tolérance | 6 | 8 | 5 |
| Nombre d'ET en dessous du standard minimal | 6 | 3 | 4 |
| Nombre total d'ET | 34 | 34 | 31 |

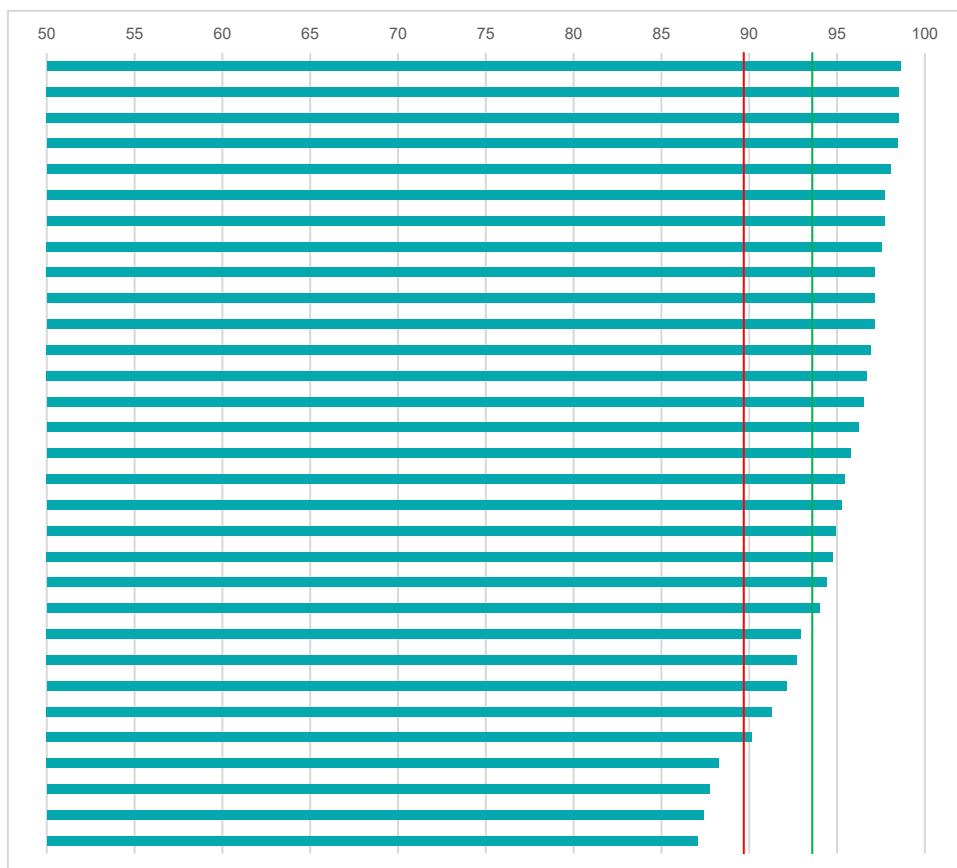


Figure 13 : score par ET pour le secteur ZUG

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.

4.2.2 BUS

Dans le trafic régional par bus (BUS), on constate également une légère amélioration constante de la qualité (2019 : 95.59 points, 2020 : 96.28 points, 2021 : 96.93 points). Le nombre d'entreprises qui dépassent la valeur d'acceptation, et présentent ainsi une bonne qualité, progresse encore de 37 en 2020 à 49 en 2021. 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.

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation | 28 | 37 | 49 |
| Nombre d'ET dans la zone de tolérance | 34 | 27 | 16 |
| Nombre d'ET en dessous du standard minimal | 6 | 5 | 5 |
| Nombre total d'ET | 68 | 69 | 70 |

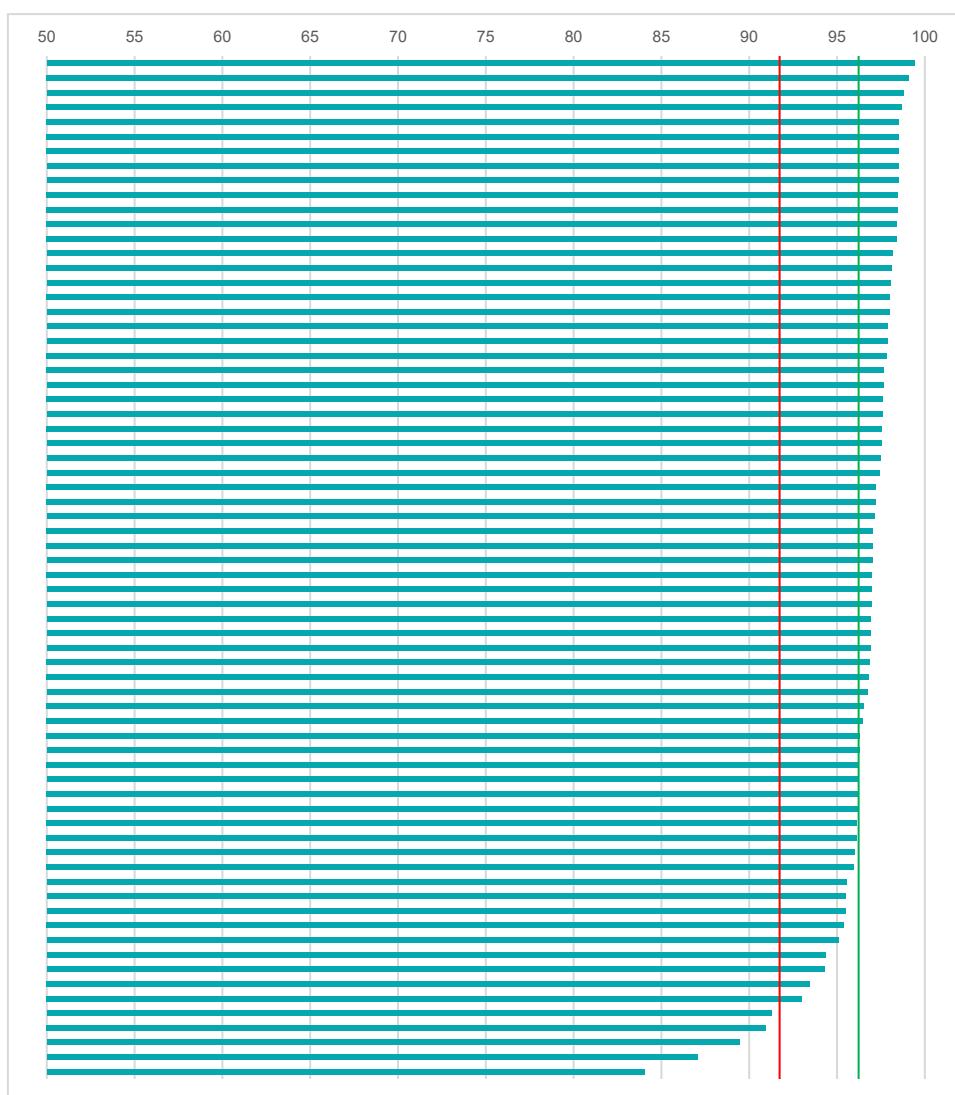


Figure 14 : score par ET pour le secteur BUS

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.

4.2.3 HST

Aux arrêts, on constate pour la première fois une augmentation de la qualité avec un score de 92.16 points (2019 : 89.53 points, 2020 : 88.98 points). La forte hausse des scores de la *propreté* et de *l'information aux clients* est notamment à l'origine de cette dernière. De plus il n'y a plus que 5 ET insuffisantes en 2021, alors qu'elles étaient encore 24 à l'être en 2020.

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation | 49 | 44 | 66 |
| Nombre d'ET dans la zone de tolérance | 15 | 17 | 10 |
| Nombre d'ET en dessous du standard minimal | 21 | 24 | 5 |
| Nombre total d'ET | 85 | 85 | 81 |

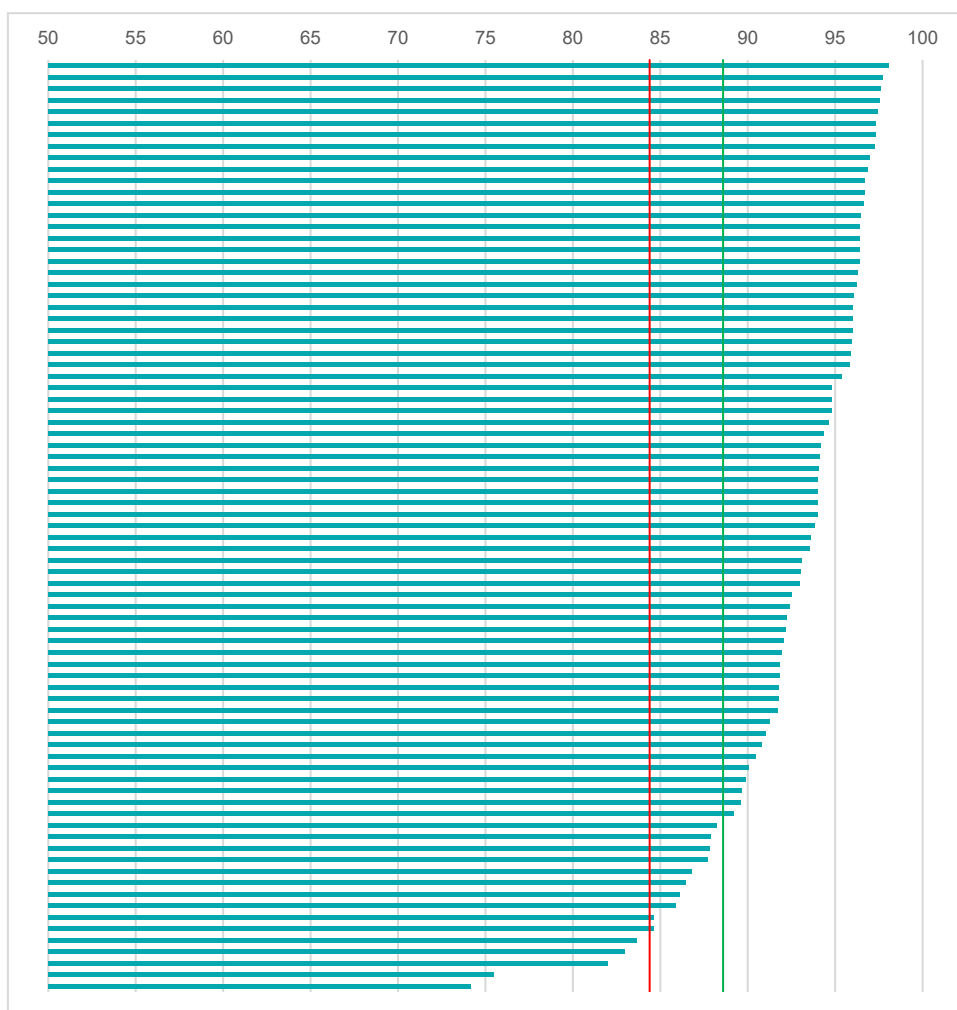


Figure 15 : score par ET pour le secteur HST (arrêts)

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.

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

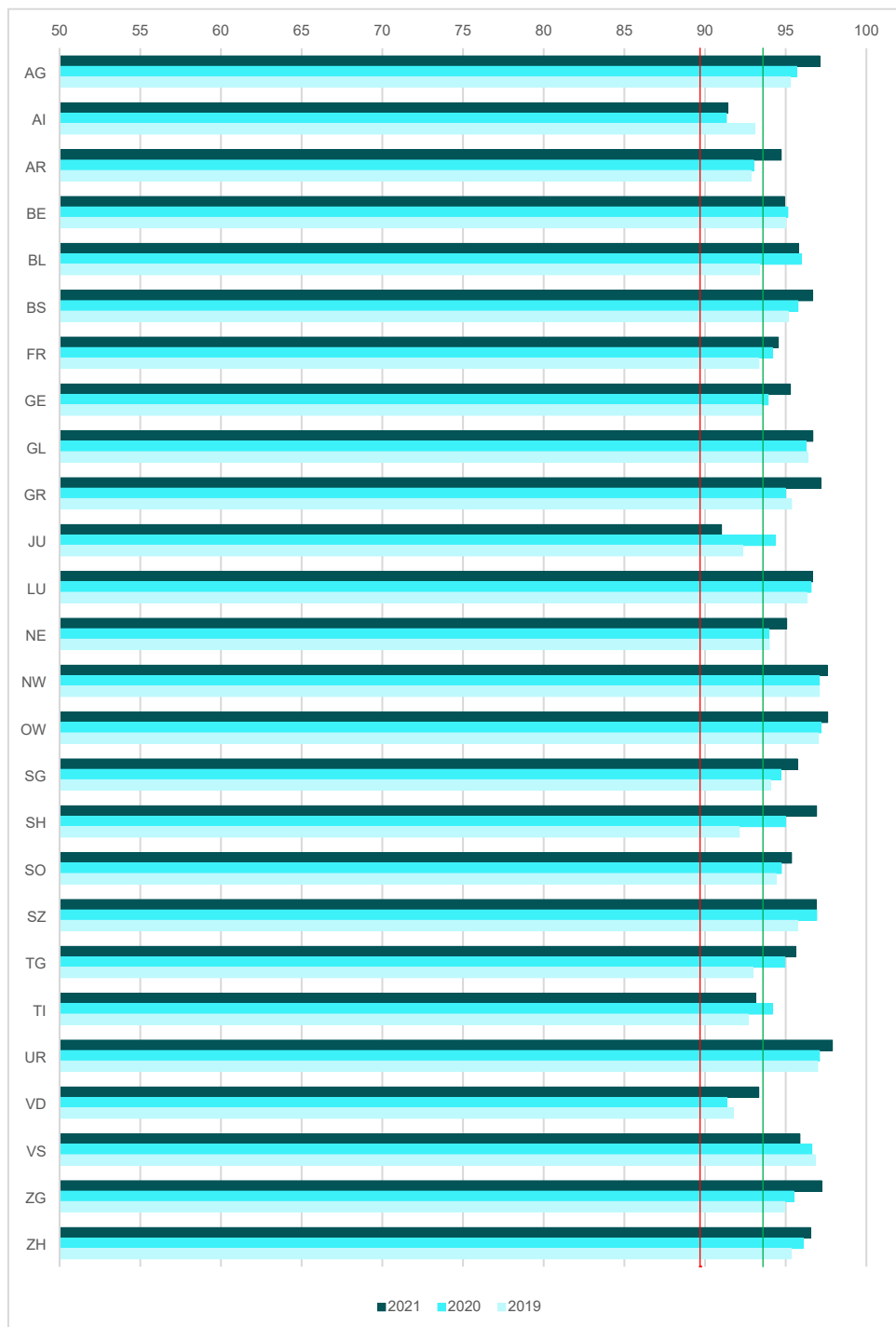


Figure 16 : résultats du secteur ZUG par cantons

En comparaison inter-cantonale, on constate que les résultats globaux sont une fois de plus en augmentation pour le secteur ZUG. La majorité des cantons (22) atteignent la valeur d'acceptation en

ce qui concerne les évaluations dans les trains. Les autres cantons (4) se situent dans la zone de tolérance.

4.3.2 BUS

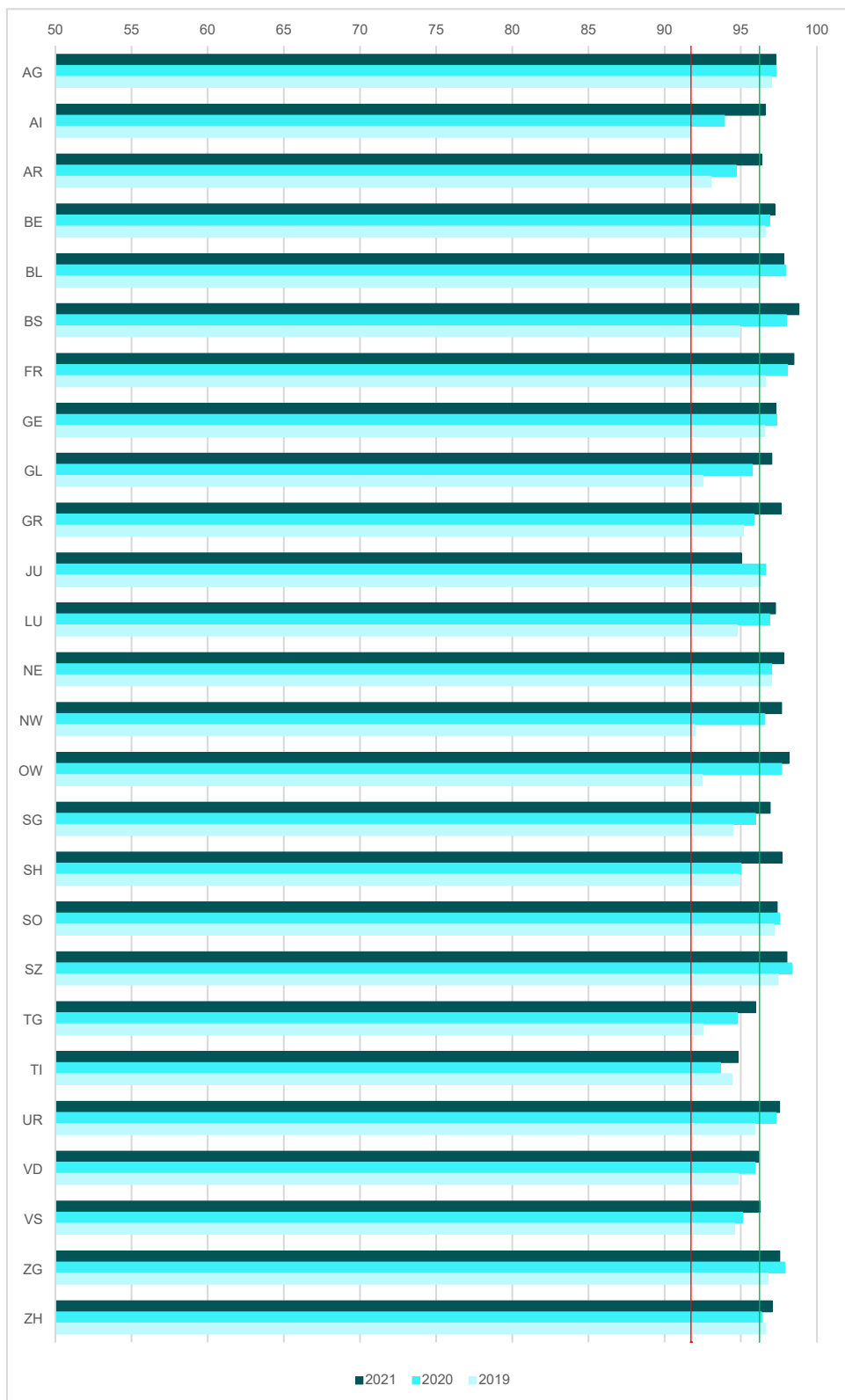


Figure 17 : résultats du secteur BUS par cantons

Dans le secteur des bus, le nombre de cantons atteignant la valeur d'acceptation augmente de 16 en 2020 à 22 en 2021. Les autres cantons (4) se situent dans la zone de tolérance.

4.3.3 HST

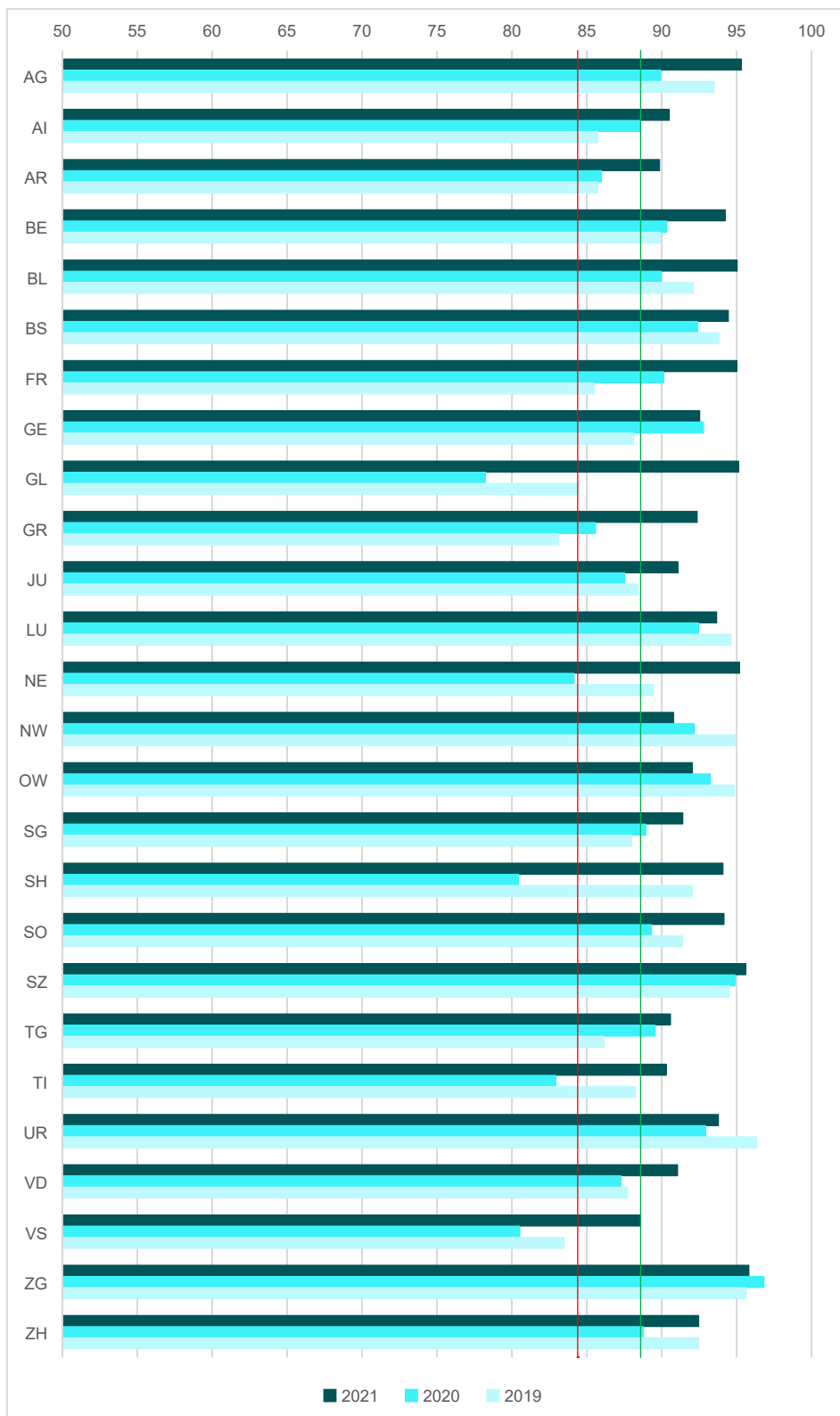


Figure 18 : résultats du secteur HST (arrêts) par cantons

Concernant les résultats globaux des arrêts, tous les cantons se situent pour la première fois depuis le début des mesures en dessus du standard minimal (2 cantons insuffisants en 2019, 5 cantons insuffisants en 2020).

5 Conclusion

5.1 Les résultats 2021 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 deuxième fois, les résultats de ponctualité DPM ont été présentés dans le rapport annuel sur la qualité dans les TRV, et pour la première fois ils concernent une année entière (13.12.2020-11.12.2021). Pour la période sous revue, il ressort que 94.39% des trajets en train et 90.00% des trajets en bus sont ponctuels (en dessous de trois minutes de retard à l'arrivée).

Comme les années précédentes, les résultats 2021 du domaine MSS sont globalement bons. Ils sont en légère progression en ce qui concerne la qualité de séjour dans les véhicules (trains et bus)⁵ dans toutes les régions de Suisse, quels que soient la taille des entreprises. On note par ailleurs une très forte hausse de la qualité aux arrêts.

On constate une amélioration de la *propreté* dans les trains, les bus et les arrêts par rapport à 2020. Les résultats pour *l'information au client dans le véhicule et aux arrêts* progressent également par rapport à l'année précédente.

On constate au travers de l'amélioration globale des résultats que les ET portent une attention grandissante à la qualité. Le QMS TRV mis en place par l'OFT contribue à cette dynamique positive et porte donc ses fruits.

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 et la qualité de l'information au client.

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.

⁵ Voir tabelles au chap.6

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.(variable) |
|--|-------------|----------------------------|-------------|---|-----------------|
| 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, | 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% |
| | | Absence de dégâts | 19% | 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, | 0.955% | | | | |
| sièges | 7.962% | | | | |
| tables | 1.752% | | | | |
| cuvette / couvercle des toilettes | 2.135% | | | | |
| 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% |
| | | Absence de dégâts | 17% | | sièges | 15.340% |
| | | | | | 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% | | | | | |
| 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 | 16.667% | |
| | | | | Pas d'utilisation de téléphone portable | 16.667% | |
| | | | | vente de billets durant le trajet | 16.667% | |
| | | | | Présence au point de départ | 16.667% | |
| | | | | Réponses aux questions | 16.667% | |
| DPM (Ponctualité) | 50% | | | Maîtrise de la langue nationale | 16.667% | |

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% | 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% | |