



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra



# Instructions de travail Directives d'évaluation

Recensement clients-test QMS TRV CH 2022



Date : 14.12.2021

ETC Solutions GmbH  
Aarburgerstrasse 7  
4600 Olten  
[feldleitung@etc-consult.ch](mailto:feldleitung@etc-consult.ch)

<b>Numéros de téléphone importants</b>	
<b>Hotline ETC</b>	<b>076 319 17 91</b>
Police ferroviaire	0800 117 117
Police	117
Pompiers	118
Secours	144

<b>1<sup>re</sup> partie : INSTRUCTIONS DE TRAVAIL</b> .....	<b>1</b>
1.1 Tâche à réaliser.....	1
1.2 Missions de travail.....	1
1.3 Équipement.....	1
1.4 Travaux de préparation.....	2
1.5 Plan des tours.....	2
1.6 Effectuer le tour.....	2
1.7 Mesure supplémentaire à la fin d'une mission de travail.....	2
1.8 Changement de classe.....	2
1.9 Clôturer un tour.....	3
1.10 Questions pendant ou après le tour.....	3
1.11 Procédure en cas d'irrégularités.....	3
<b>2<sup>e</sup> partie : MESURE À L'ARRÊT</b> .....	<b>4</b>
Qualité du séjour (AQ) à l'arrêt.....	4
2.1 « Remarques générales ».....	4
2.1.1 Fondements.....	4
2.1.2 Échelle/schéma d'évaluation.....	4
2.1.3 Critères de mesure supplémentaires.....	5
2.1.4 Propreté à l'arrêt.....	7
2.1.5 Ordre à l'arrêt.....	10
2.1.6 Dégâts incluant le vandalisme à l'arrêt.....	11
2.2 « Informations générales ».....	12
2.2.1 Conditions météorologiques.....	12
2.2.2 Usure de l'arrêt.....	12
2.3 « Arrêt ».....	13
2.3.1 Poubelle (y compris installations PET et/ou cendriers).....	13
2.3.2 Éclairage dans l'obscurité.....	13
2.3.3 Distributeur de billets.....	14
2.3.4 Borne de compostage.....	14
2.3.5 Sol/escaliers/rampes.....	15
2.3.6 Ascenseur.....	15
2.3.7 Sièges.....	15
2.3.8 Parois/colonnes/abris.....	15
2.3.9 Autres objets « appartenant à l'ET ».....	15
2.3.10 Autres objets « étrangers à l'ET ».....	16
2.4 « Abris ».....	16
2.4.1 Sol des abris.....	16
2.4.2 Surfaces vitrées des abris.....	16
2.4.3 Parois/colonnes des abris.....	16
Information au client (KI) à l'arrêt.....	16
2.5 « Fondements ».....	16
2.6 « Éléments généraux ».....	17
2.6.1 Plan du réseau des lignes (LNP).....	18
2.6.2 Plan des zones tarifaires (TZP).....	20
2.6.4 Affiche horaire QR Code.....	24
2.6.5 Adresse de contact/numéro de téléphone/système de communication vocale.....	24

2.7	« Affichages électroniques » .....	25
2.7.1	Affichage des départs (directement à l'arrêt ou sur un point info central) .....	25
2.8	« Annonces sonores » .....	26
2.8.1	Annonce d'entrée .....	26
2.9	« Dé rangement à l'arrêt de départ » .....	26
2.9.1	Arrivée en retard à l'arrêt de départ .....	26
2.9.2	Départ prématuré de l'arrêt de départ .....	26
2.9.3	Suppression totale ou partielle .....	26
2.9.4	Véhicule de remplacement .....	26
2.9.5	Ne dessert pas tous les arrêts .....	27
2.9.6	Changement de voie/changement de quai .....	27
2.9.7	Autres, à savoir .....	27
<b>Anomalies 28</b>		
2.10	« Anomalies à l'arrêt » .....	28
2.10.1	Défauts de qualité graves à l'arrêt .....	28
2.10.2	Observation relative à la sécurité à l'arrêt .....	29
2.10.3	Action promotionnelle ou événement à l'arrêt .....	29
2.10.4	Travaux de transformation à l'arrêt .....	29
2.10.5	Arrêt de remplacement .....	29
2.10.6	Autres anomalies à l'arrêt .....	29
<b>3<sup>e</sup> partie : MESURE DANS LE VÉHICULE .....</b>		
<b>Qualité du séjour (AQ) dans le véhicule .....</b>		<b>31</b>
3.1	« Remarques générales » .....	31
3.1.1	Fondements .....	31
3.1.2	Échelle/schéma d'évaluation .....	31
3.1.3	Critères de mesure supplémentaires .....	32
3.1.4	Propreté à l'intérieur/extérieur du véhicule .....	33
3.1.5	Ordre à l'intérieur du véhicule .....	33
3.1.6	Dégâts incluant le vandalisme à l'intérieur/extérieur du véhicule .....	35
3.2	« Informations générales » .....	36
3.2.1	Conditions météorologiques .....	36
3.2.2	Usure du véhicule .....	36
3.3	« Extérieur du véhicule » .....	36
3.3.1	Enveloppe extérieure y compris portes et boutons .....	36
3.3.2	Porte et boutons extérieurs .....	37
3.4	Train/tram : « zone assise et entrée » .....	37
3.4.1	Procédure applicable dans les trains/trams .....	37
3.4.2	Barres de maintien/poignées .....	38
3.4.3	Sol .....	38
3.4.4	Parois/plafond/côté intérieur des portes .....	38
3.4.5	Poubelle .....	38
3.4.6	Parois de séparation/portes vitrées y compris face intérieure des fenêtres .....	39
3.4.7	Sièges (y compris accoudoirs et appuie-têtes) .....	39
3.4.8	Surfaces d'entreposage (tables) .....	39
3.4.9	Éclairage dans l'obscurité .....	40
3.5	Bus : « intérieur du bus » .....	40

3.5.1	Barres de maintien/poignées.....	40
3.5.2	Sol .....	40
3.5.3	Parois/plafond/côté intérieur des portes .....	41
3.5.4	Poubelle .....	41
3.5.5	Parois de séparation/portes vitrées y compris face intérieure des fenêtres .....	41
3.5.6	Sièges (y compris accoudoirs et appuie-têtes) .....	41
3.5.7	Surfaces d’entreposage (tables).....	42
3.5.8	Éclairage dans l’obscurité .....	43
3.5.9	Distributeur de billets .....	43
3.5.10	Borne de compostage .....	44
3.6	Train : « toilettes ».....	44
3.6.1	Toilettes utilisables.....	44
3.6.2	Possibilité de fermer les toilettes à clé.....	44
3.6.3	Cuvette/lunette/couvercle des toilettes .....	44
3.6.4	Parois/plafond/miroirs/vitres/lavabo .....	44
3.6.5	Poubelle des toilettes .....	45
3.6.6	Sol des toilettes .....	45
3.6.7	Capacité de fonctionnement de la chasse d’eau .....	45
3.6.8	Présence de papier toilettes .....	45
3.6.9	Présence de serviettes/séchoir/eau/savon.....	45
3.6.10	Odeur dans les toilettes.....	45
3.6.11	« Aucune indication » .....	45
3.7	Bus : « compétence et comportement du personnel roulant » .....	46
	Information au client (KI) dans le véhicule .....	49
3.8	« Numéro du véhicule ».....	49
3.9	« Affichage à l’extérieur du véhicule » .....	49
3.10	« Affichages à l’intérieur du véhicule » .....	51
3.10.1	Terminus de la ligne.....	52
3.10.2	Prochain arrêt.....	53
3.11	« Annonces à l’intérieur du véhicule » .....	54
3.11.1	Terminus de la ligne.....	54
3.11.2	Prochain arrêt.....	54
3.12	« Quittance du prochain arrêt » .....	55
3.13	« Dérangement dans le véhicule ».....	55
3.13.1	Départ tardif de l’arrêt de départ .....	55
3.13.2	Ne dessert pas tous les arrêts .....	55
3.13.3	Déviations/demi-tour prématuré.....	56
3.13.4	Arrêt non prévu par le plan.....	56
3.13.5	Arrivée en retard à l’arrêt de destination .....	56
3.13.6	Autres, à savoir .....	56
	Anomalies 57	
3.14	« Anomalies à l’intérieur du véhicule ».....	57
3.14.1	Défaut de qualité grave .....	57
3.14.2	Autres anomalies à l’intérieur du véhicule.....	57
3.15	Remarques concernant le trajet.....	58

# 1<sup>re</sup> partie : INSTRUCTIONS DE TRAVAIL

---

## 1.1 Tâche à réaliser

- Le client-test\* effectue les trajets selon les tours planifiés et saisit les données demandées.
- L'évaluation se fait conformément aux consignes des directives d'évaluation et du point de vue de l'utilisateur.
- Pour les mesures, le client-test ne séjourne que dans les espaces accessibles au public (quai, passage souterrain, environs publics de la gare, etc.).

\* Pour une meilleure lisibilité, seule la forme masculine est utilisée.

Si les employés des entreprises de transport ou les usagers posent des questions sur leur activité aux clients-test, ils répondront comme suit :

*« J'effectue des relevés de qualité concernant la propreté et l'information des clients sur ordre de l'Office fédéral des transports. »*

## 1.2 Missions de travail

Les clients-test sont tenus de saisir leurs dates au plus tard le 11 du mois précédent dans l'outil « Dates d'exclusion » :

[https://qms-bav.etc-consult.de/tourenplan\\_web/home](https://qms-bav.etc-consult.de/tourenplan_web/home)

Seules ces informations permettent de planifier les missions du mois suivant, ou les tours à effectuer.

## 1.3 Équipement

- Titre de transport en cours de validité
- Légitimation pour la 1<sup>re</sup> classe
- Badge nominatif « mesure de qualité OFT »  
(les clients-test peuvent s'identifier si besoin)
- Carte d'identité
- Montre radio
- Smartphone avec appli de saisie (QMS OFT)
- Batterie de rechange
- Plan des tours imprimé
- Directives d'évaluation

## 1.4 Travaux de préparation

Avant chaque tour, les tâches suivantes sont à effectuer **impérativement** :

- Charger les tours et listes actuels (appli de saisie)
- Vérifier la boîte aux lettres électronique, au cas où des tours auraient été modifiés ultérieurement
- Charger entièrement le smartphone et la batterie de recharge
- Vérifier les réglages du smartphone : date, heure, réseau, état de charge

## 1.5 Plan des tours

Le plan des tours définit à chaque fois la mission de travail par tour. La date ainsi que l'heure de début du travail sont à respecter. S'il est impossible de débiter un tour comme prévu, il faut immédiatement en informer la direction des enquêtes !

		So		23.09.2018		Beginn: 07:44 Uhr		Tournummer: 111809008								
AQ Hst	KI Hst	Zug	Bus	Tram	Verb.fahrt	Klassenw.	Übergangszeit Hst	Ab	von lang	nach lang	An	Fahrtzeit	Linie	TU	TU HST	Richtung
					1			07:49	Genève	Nyon	08:04	15 min.	-1		CFF	Fribourg/Freiburg
			1				15 min.	08:19	Nyon, gare	Chésèrèx, poste	08:37	18 min.	815	TPN	PAG	Gingins, poste
1	1		1				10 min.	08:47	Chésèrèx, poste	Nyon, gare	09:06	19 min.	815	TPN	TPN	Nyon, gare
1	1	1					16 min.	09:22	Nyon [gare souterraine]	Sus-Châtel	09:37	15 min.	R	NSICM	NSICM	St-Cergue
1	1	1					13 min.	09:50	Sus-Châtel	Nyon [gare souterraine]	10:08	18 min.	R	NSICM	NSICM	Nyon
				1			12 min.	10:20	Nyon, gare	Gland, gare nord	10:34	14 min.	811	TPN	PAG	Gland, gare nord
1	1		1				21 min.	10:55	Gland, gare nord	Nyon, gare	11:08	13 min.	811	TPN	PAG	Coppet, gare
					1		6 min.	11:14	Nyon	Genève	11:30	16 min.	-1		CFF	Genève-Aéroport
1	1				1		5 min.	11:35	Genève, Cornavin	Genève, Cornavin	11:45	10 min.	61	TPG		Genève, Cornavin
Sus-Châtel: Halt auf Verlangen!																

## 1.6 Effectuer le tour

Le tour à effectuer selon le plan des tours peut être consulté à l'aide du numéro correspondant dans l'appli de saisie sur le smartphone (cliquer sur les trajets prévus uniquement le jour de la saisie).

En sélectionnant le tour, les différents trajets s'affichent avec les check-lists/listes de saisie attribuées. Chaque trajet indiqué est à consulter, y compris les trajets de liaison.

## 1.7 Mesure supplémentaire à la fin d'une mission de travail

Lorsque la dernière position de la mission du plan des tours possède des positions de départ et d'arrivée identiques, un recensement de l'arrêt est à réaliser à cet endroit.

## 1.8 Changement de classe

En principe, les mesures sont réalisées en 2<sup>e</sup> classe. Les mesures à effectuer en 1<sup>re</sup> classe sont indiquées dans la colonne « Changement de classe » du plan des tours.

## 1.9 Clôturer un tour

Une fois les mesures entièrement réalisées (nombre de mesures = nombre de trajets sur le plan des tours !), le tour est clôturé au niveau de l'appareil de saisie des données et les données sont envoyées **immédiatement** à la base des données. Si, après plusieurs tentatives, des problèmes de saisie ou de connexion empêchent l'envoi des données le jour même, il faut contacter la hotline.

## 1.10 Questions pendant ou après le tour

Contactez la hotline (Tél. 076 319 17 91) ou envoyez un courriel à [feldleitung@etc-consult.ch](mailto:feldleitung@etc-consult.ch).

## 1.11 Procédure en cas d'irrégularités

Les retards, parcours supprimés, dérangements, problèmes de temps, etc. peuvent avoir pour conséquence l'impossibilité d'effectuer un tour comme prévu.

S'il est impossible d'effectuer un tour pour des raisons de santé, il faut le signaler **avant le début du tour par téléphone à la hotline !**

S'il est impossible d'effectuer le premier trajet d'un tour, il faut impérativement contacter la hotline\* !

L'objectif principal est de recenser malgré tout le plus de trajets possible. En cas d'irrégularité, il appartient au client-test de décider de la suite à donner :

- Repousser tous les trajets suivants  
En cas de retard, les trajets restants seront traités si possible dans le même ordre, de manière différée dans le temps :  
Vérifier soi-même la possibilité de repousser (30 minutes ou 1 heure) les voyages restants du tour (en accordant une attention particulière aux lignes de bus). Pour chaque voyage concerné, saisir une modification du voyage. **Important : il faut toujours recenser la même ligne que celle qui était prévue.**
- Omettre un parcours en cul-de-sac\* et effectuer le reste des trajets comme prévu  
En cas d'omission d'un parcours en cul-de-sac, il faut justifier ce choix dans la remarque\* sur le trajet.
- Arrêter le tour et effectuer la partie non réalisée un autre jour. Il faut justifier le choix dans la remarque\* sur le tour et envoyer un message indiquant la nouvelle date à [feldleitung@etc-consult.ch](mailto:feldleitung@etc-consult.ch).
- Remarques sur le tour : à formuler de manière à ce que même les personnes extérieures puissent comprendre ce qui s'est passé.

\* Remarque : si le client-test ne signale pas les irrégularités, les données ne seront pas utilisables.

## 2<sup>e</sup> partie : MESURE À L'ARRÊT

---

### Qualité du séjour (AQ) à l'arrêt

#### 2.1 « Remarques générales »

##### 2.1.1 Fondements

Le client-test se comporte comme un usager « normal ». Chaque mesure reflète la réalité à un instant t, le client-test n'évalue que ce qu'il voit.

Si le temps manque pour réaliser une évaluation, l'élément sera omis sans saisie. Dans ce cas, il faut faire une remarque sur le trajet.

Si un élément isolé est absent, on le signale par l'entrée « Aucune indication ». Si un élément ne peut pas être évalué en raison d'un éclairage insuffisant, on saisira également « Aucune indication ».

L'évaluation se fait de manière objective et en suivant strictement les directives. Elle ne dépend pas de circonstances extérieures comme les conditions météorologiques ou l'heure de la journée, par exemple.

Le client-test évalue l'arrêt ou bien le quai de départ du véhicule pour le trajet suivant. Il faut aussi se rendre aux installations pertinentes, à savoir les distributeurs de billets, les bornes de compostage, les éléments statiques et les écrans d'affichage des départs en dehors de l'arrêt, dès lors que ceux-ci ne sont pas placés au niveau de l'arrêt.

Ces installations peuvent être situées sur l'arrêt d'une ET « étrangère », si les arrêts des deux ET s'imbriquent, si les voyageurs peuvent facilement accéder aux installations et que celles-ci ne sont pas interrompues par une barrière évidente (par ex. une route).<sup>1</sup>

##### 2.1.2 Échelle/schéma d'évaluation

L'évaluation de la propreté, de l'ordre et des dégâts incluant le vandalisme se fait selon une échelle à trois niveaux (« OUI », « ACCEPTABLE », « NON »).

Lorsqu'un élément est évalué par « NON » (« OUI » en cas de vandalisme), il faut fournir une photo ou une remarque si possible, pour permettre aux personnes extérieures de comprendre les raisons de l'évaluation négative.

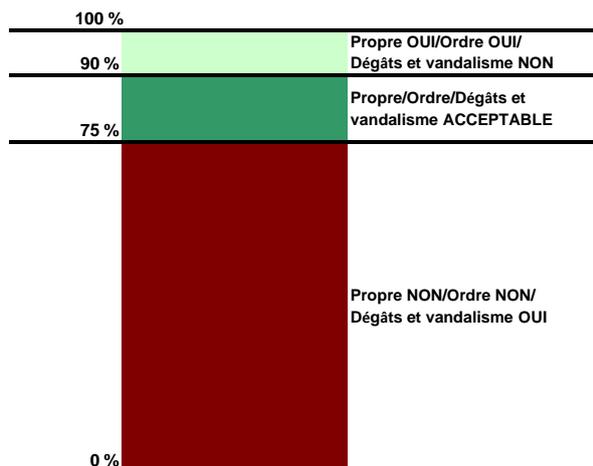
Oui
Acceptable
Non

***Attention :*** échelle inversée pour les dégâts incluant le vandalisme ! Si l'objet est en bon état, cela signifie qu'il ne présente pas de dégâts et n'a pas été vandalisé. Il convient alors de sélectionner « Dégâts incluant le vandalisme NON ».

---

<sup>1</sup> L'OFT attend des ET dont des arrêts (installations) s'imbriquent qu'elles garantissent l'exploitation et l'entretien des installations de voyageurs sur place et que les activités et les compétences soient réglées par contrat.

Indépendamment du critère, le **schéma d'évaluation** suivant s'applique :



Les pourcentages se rapportent à la surface à évaluer. En évaluant par ex. le sol d'un arrêt, 90 % signifie qu'au moins 90 % du sol sont propres, rangés ou non vandalisés.

Si c'est par ex. moins que  $\frac{3}{4}$  (75 %) de la surface du sol qui est propre, celui-ci est évalué comme « Propre NON ».

**Schéma d'évaluation**

Pour qu'une évaluation soit « Propre OUI », au moins 90 % de la surface de l'élément à évaluer doivent répondre aux normes de qualité en matière de propreté. Si les normes sont respectées sur une surface de 75 % à 90 %, l'évaluation sera « ACCEPTABLE ». Si moins de 75 % des surfaces répondent aux normes, l'évaluation sera « Propre NON ».

**2.1.3 Critères de mesure supplémentaires**

En plus de l'échelle et du schéma d'évaluation, les critères suivants seront pris en compte dans l'évaluation.

Les exigences en matière de propreté, d'ordre et des dégâts incluant le vandalisme et la capacité de fonctionnement se distinguent en fonction de la manière dont le client entre en contact avec les objets/surfaces. Plus le contact et la vue sont directs, plus les exigences seront élevées.

Contact/vue	Description	Exemples
Contact et vue directs	Objets/surfaces que le client touche avec ses vêtements ou sa peau.	Sièges (y compris accoudoirs et appuie-têtes, dos), sol, distributeurs de billets
Pas de contact direct, vue directe	Objets/surfaces que le client est contraint de voir, mais qu'il ne touche pas.	Surfaces vitrées d'abris, parois
Ni contact direct ni vue directe	Objets/surfaces que le client ne touche pas et n'est pas contraint de voir.	Éclairage, plafonds

*Exemple 1* : l'écran du distributeur de billets est complètement rayé et l'écriture à peine lisible. Dans ce cas, il faut évaluer le vandalisme par « OUI », bien que la surface représente moins de 10 %.

Le tableau suivant donne un aperçu de ce qu'il faut entendre par les trois critères de mesure « Propreté », « Ordre » et « Dégâts incluant le vandalisme ».

<b>Propreté</b>	<b>Ordre**</b>	<b>Dégâts incluant le vandalisme</b>
Taches/résidus	Journaux/papiers épars	Autocollants
Liquides/saleté	Emballages	Gribouillages
Poussière	Gobelets à café	Graffiti
Mégots	Bouteilles en verre/PET	Vitres rayées
Chewing-gums encore collants*	Déchets plus importants	Poubelles desserrées
Toiles d'araignée	Articles de toilette (par ex. brosse, peigne) qui traînent	Traces de brûlures
Restes de repas/miettes	Général : objets d'une taille supérieure à celle d'un mégot	Lattes de bancs détachées
Feuillages/feuilles mortes		

\* Les chewing-gums desséchés ne sont pas évalués dans la propreté mais dans l'usure.

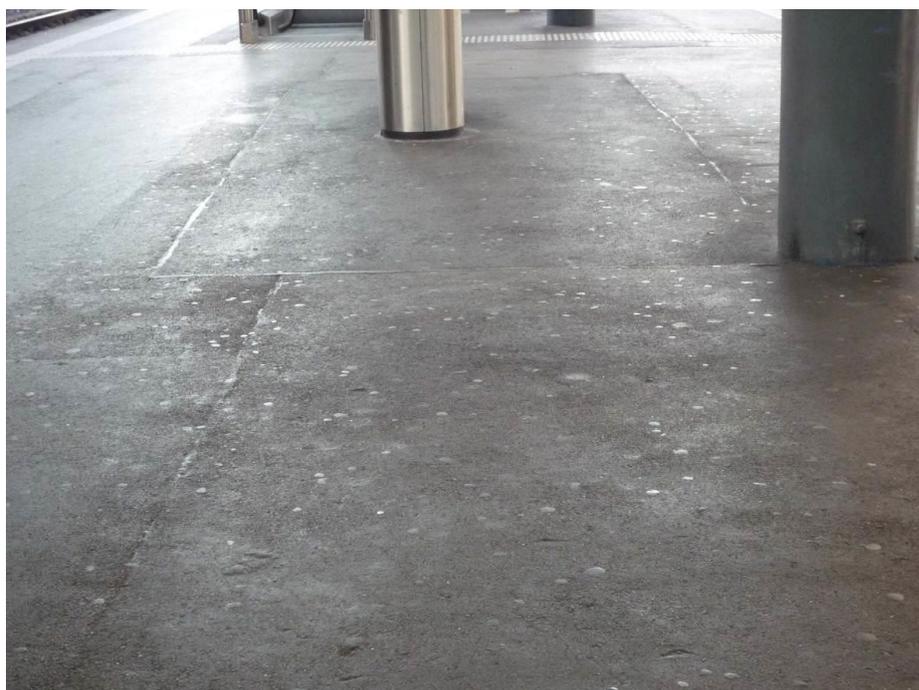
\*\* Tout ce qui est plus grand qu'un mégot de cigarette est évalué sous « Ordre » (sauf les feuillages/feuilles mortes, cf. ch. 2.1.4).

## 2.1.4 Propreté à l'arrêt

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 2.1.2).

<b>PROPRETÉ (exemples spécifiques)</b>	<b>OUI (au moins 90 % propre)</b>	<b>ACCEPTABLE (au moins 75 % propre)</b>	<b>NON (moins de 75 % propre)</b>
Taches/résidus	Absence ou présence minimale, ne déteignent pas, ne collent pas	Petite surface, ne déteignent pas, ne collent pas	Grande surface, déteignent, collent (par ex. résidus d'autocollants)
<i>Liquides/saleté</i>	<i>Absence ou présence minimale, non collants</i>	Petite surface mouillée/sale, non collants	Grande surface mouillée/sale, dans cet état depuis un bon moment (aurait déjà pu être nettoyés, par ex. toiles d'araignée)

Exemples de propreté à l'arrêt :



Sol : Propre OUI (les chewing-gums sont desséchés et ne sont donc pas pris en compte)



Sol : Propre NON (trop de mégots par rapport à la surface totale)



Poubelle : Propre NON



Parois et colonnes : Propre NON, sol : Propre NON



Lorsque le sol est recouvert de neige ou que la neige n'a pas été dégagée, il ne sera pas évalué → sélectionner « Aucune indication » pour l'élément sol.

Si un tas de neige se trouve au niveau de l'arrêt, cela ne fait pas l'objet d'une critique sous « Ordre » et « Propreté ». Le gravier ou le sel de déneigement au sol ne font pas non plus l'objet de critiques.

Si le sol est partiellement déneigé, la surface du sol visible est évaluée aux critères « Ordre » et « Propreté » (ch. 2.3.5).



Sol : Propre OUI (→ exemple : les salissures naturelles mineures, en particulier aux petits arrêts, dues aux conditions météorologiques ou aux activités agricoles ne sont pas évaluées comme sales ou désordonnées).

Les feuillages/feuilles sont évalués au critère « Propreté ».

Si le sol est couvert exclusivement de feuillage/feuilles mortes, le sol est évalué, dans le pire des cas, comme « Propre ACCEPTABLE ». Cependant, si une gêne causée par des feuillages/ feuilles indique un nettoyage médiocre ou négligé (par ex. feuilles mortes accumulées sous l'abri au printemps), le sol peut être aussi évalué comme « Propre NON ». Dans ce cas, il faut apporter des preuves en documentant l'état ou en formulant une remarque particulière.

### 2.1.5 Ordre à l'arrêt

Le critère de mesure « Ordre » concerne les journaux, papiers, déchets, bouteilles vides qui traînent, les poubelles, etc. Tout ce qui est plus grand qu'un mégot est évalué au critère « Ordre » (à l'exception des feuillages et feuilles mortes).

L'évaluation se fait conformément au schéma d'évaluation (ch. 2.1.2).

Exemple d'ordre à l'arrêt :



L'ordre du sol est ACCEPTABLE (toujours par rapport à la surface totale du sol)

### 2.1.6 Dégâts incluant le vandalisme à l'arrêt

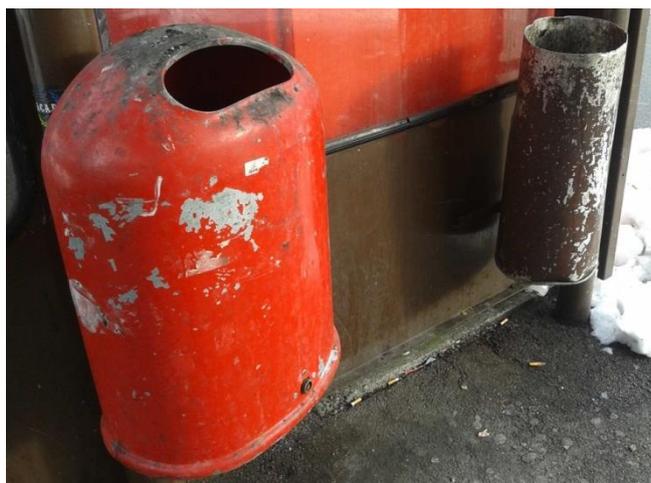
Le critère de mesure « Dégâts incluant le vandalisme » concerne les dégradations volontaires (par ex. caches ou assises manquants, éléments desserrés, graffiti, gribouillages, rayures, autocollants, etc.). Les dégradations dues à l'utilisation, mais auxquelles un bon entretien pourrait remédier, sont également évaluées comme « Dégâts incluant le vandalisme ».

Des bancs altérés par des intempéries, des rayures causées par des bagages, des taches incrustées ou des chewing-gums desséchés sont à saisir comme usure dans la partie « Informations générales » de la check-list (« Vandalisme NON »).

Exemples de dégâts incluant le vandalisme à l'arrêt :



Parois/colonnes/abris de l'arrêt : « Dégâts incluant le vandalisme OUI »



Poubelles : « Dégâts incluant le vandalisme OUI »

## 2.2 « Informations générales »

### 2.2.1 Conditions météorologiques

La saisie des conditions météorologiques se fait suite à l'observation du sol à l'extérieur. Quand le sol est sec, le résultat de l'évaluation sera « Sec ». Si la surface du sol est complètement mouillée ou couverte de neige, il sera « Mouillé ».

### 2.2.2 Usure de l'arrêt

Le terme d'usure s'applique à des bancs altérés par des intempéries, des rayures causées par des bagages, des taches incrustées ou des chewing-gums desséchés. L'évaluation de l'usure est purement informative et ne rentre pas dans l'évaluation de l'indice de qualité MSS.

Le degré d'usure est évalué selon les consignes suivantes.

	<b>NON (au moins 90 % sans usure)</b>	<b>ACCEPTABLE (au moins 75 % sans usure)</b>	<b>OUI (moins de 75 % sans usure)</b>
Usure	L'arrêt ne présente pas de traces d'usure visibles	Usure visible à quelques endroits isolés, certains éléments ont souffert des intempéries, quelques taches ou chewing-gums incrustés	Usure importante, éléments fortement endommagés par les intempéries, beaucoup de taches ou chewing-gums incrustés

Les murs naturels et clôtures de jardin (par ex. des terrains privés) ne sont pas pris en compte dans l'évaluation.

Dans les exemples ci-après, l'évaluation porte sur l'équipement appartenant à l'ET, donc les barres de fixation, l'affichage de l'horaire/la désignation des arrêts (y compris réverbères).



Instruction de travail  
Directives d'évaluation



Page 12

Recensement clients-test  
QMS TRV CH 2022

## 2.3 « Arrêt »

### 2.3.1 Poubelle (y compris installations PET et/ou cendriers)

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 2.1.2).

### 2.3.2 Éclairage dans l'obscurité

La capacité de fonctionnement est évaluée selon le tableau suivant. C'est l'éclairage public qui détermine l'heure de référence (à savoir s'il est possible ou non d'évaluer l'éclairage d'un arrêt à l'extérieur). À partir du moment où les routes sont éclairées, il est nécessaire d'évaluer l'éclairage au niveau de l'arrêt dans l'obscurité. S'il fait jour, l'éclairage n'est pas évalué → « Impossible à évaluer ». En cas d'absence d'éclairage → « Aucune indication/Indisponible ».

Capacité de fonctionnement	OUI	NON	Impossible à évaluer
Éclairage dans l'obscurité (la nuit, sur les quais des gares souterraines et des gares dans les tunnels)	Au moins une lampe sur deux fonctionne et ne présente pas de défaut.	Plus de la moitié des lampes ne fonctionnent pas ou sont endommagées.	S'il fait jour, l'éclairage des arrêts à l'extérieur n'est pas évalué.

### 2.3.3 Distributeur de billets

Il y a lieu d'évaluer en principe le distributeur de l'entreprise à l'arrêt conformément au plan des tours. Le test du distributeur de billets se fait en sélectionnant une destination quelconque et en fournissant des indications supplémentaires, jusqu'à ce que le prix du billet et les modes de paiement s'affichent. Le contrôle porte sur la lisibilité à l'écran et les modes de paiement (y compris vérification visuelle des fentes).

Capacité de fonctionnement	OUI	ACCEPTABLE	NON
Distributeur de billets	En parfait état de fonctionnement, possibilité de sélectionner une destination, affichage du prix. Tous les modes de paiement sont disponibles (l'évaluation se réfère toujours aux options de paiement proposées) et toutes les fentes sont utilisables. S'il est possible de payer avec des billets : indication des billets de banque acceptés.	Un mode de paiement est hors service (par ex. une fente de paiement sur trois est inutilisable ou un mode de paiement parmi les trois modes au choix est momentanément indisponible). La lisibilité de l'écran est légèrement restreinte. S'il est possible de payer avec des billets : absence de l'indication des billets de banque acceptés.	Plusieurs modes de paiement sont indisponibles (par ex. fente inutilisable ou impossibilité de payer avec des pièces, des billets ou par carte de crédit).  L'écran est inutilisable ou les informations sont mal ou pas lisibles.

*Les cartes de crédit spécifiques ET ne sont pas comptées parmi les modes de paiement « officiels ».*

Dans certaines gares et à certains arrêts, il y a des distributeurs de billets de différentes sociétés de transport (par ex. CFF et ASM ou CFF et RBS, etc.).

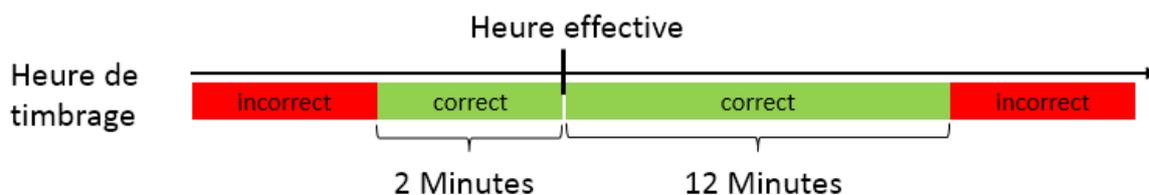
### 2.3.4 Borne de compostage

Le composteur de billets est testé à l'aide d'une carte de compostage vide. On vérifie l'heure, la date, le lieu et la lisibilité.

Les éléments suivants sont recensés auprès des bornes de compostage stationnaires aux arrêts :

- Lieu (nom de lieu ou d'arrêt)
- Date
- Heure

L'heure n'est pas correcte si l'heure de timbrage est en retard de plus de 2 minutes ou en avance de plus de 12 minutes sur l'heure effective (voir diagramme ci-après). C'est l'heure de la montre radio qui fait foi.



### 2.3.5 Sol/escaliers/rampes

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 2.1.2).

Évaluation du sol en cas de feuilles mortes et de neige (ch. 2.1.4).

### 2.3.6 Ascenseur

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 2.1.2), y compris capacité de fonctionnement.

### 2.3.7 Sièges

L'évaluation des bancs ne tient pas compte de la surface au sol. Les bancs non abrités qui sont recouverts de neige ne sont pas évalués (→ « Aucune indication »). Si les sièges ont été mouillés par la pluie mais qu'ils sont propres, ils sont évalués « Propre OUI ».

### 2.3.8 Parois/colonnes/abris

Y compris les baies vitrées des boutiques (dans les gares), garde-corps, rambardes et plafonds. Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 2.1.2). Les murs naturels et clôtures de jardin (par ex. des terrains privés) ne sont pas pris en compte dans l'évaluation.

### 2.3.9 Autres objets « appartenant à l'ET »

Ascenseurs mobiles pour handicapés, panneaux d'information, écran, barres et dispositifs de fixation des horaires, etc.

Parmi les autres objets « appartenant à l'ET », il s'agit d'évaluer la propreté des barres de fixation mais aussi de l'affichage de l'horaire/de la désignation de l'arrêt, en vérifiant s'ils ont fait l'objet d'actes de vandalisme.



### **2.3.10 Autres objets « étrangers à l'ET »**

Distributeur de marchandises, photomaton, boîtes à journaux, etc.

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 2.1.2).

## **2.4 « Abris »**

Seuls les abris fermés sont évalués.

### **2.4.1 Sol des abris**

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 2.1.2).

### **2.4.2 Surfaces vitrées des abris**

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 2.1.2).

### **2.4.3 Parois/colonnes des abris**

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 2.1.2).

## **Information au client (KI) à l'arrêt**

## **2.5 « Fondements »**

Le client-test se comporte comme un usager « normal ». Chaque mesure reflète la réalité à un instant t, le client-test n'évalue que ce qu'il voit.

Si le temps manque pour réaliser une évaluation, l'élément sera omis sans saisie. Dans ce cas, il faut faire une remarque sur le trajet.

Si un élément de l'information au client fait défaut, on saisit l'évaluation « Indisponible », ou bien « Aucune annonce » pour les annonces manquantes.

On sélectionne « Aucune indication » lorsque le client-test n'est pas sûr ou n'a pas la possibilité de chercher l'élément statique concerné.

Les affichages comportant un élément incorrect doivent être photographiés, dans la mesure du possible.

C'est l'information sur le prochain trajet prévu selon le plan des tours qu'il faut relever.

Les dérangements sont prioritaires dans la saisie. Si le temps ne suffit pas pour évaluer certains éléments statiques, indiquer « zk » (Zeitknappheit = manque de temps).

## 2.6 « Éléments généraux »

Il appartient au client-test de se rendre auprès des éléments de l'« information au client statique » les plus proches et de les évaluer, même s'ils ne se trouvent pas directement à l'arrêt.

L'« affichage de l'horaire » (AFP) et le « plan du réseau des lignes » (LNP) sont des éléments d'information de base des TP et à ce titre, sont obligatoires à chaque arrêt, de même que le « plan des zones tarifaires » (TZP) si tant est que l'arrêt se situe dans une communauté tarifaire et qu'un distributeur de billets se trouve au niveau de l'arrêt. Il est impératif que les éléments d'information de base qui sont mentionnés soient physiquement présents à l'arrêt. L'AFP, le LNP et, si la situation l'exige, le TZP, doivent être solidement fixés à chaque arrêt. Ils doivent être accessibles et les voyageurs doivent pouvoir tous les voir et les consulter directement. Les données complètes doivent figurer sur tous les éléments d'information. S'agissant de l'affichage de l'horaire, à chaque arrêt doivent être indiquées les heures de départ de toutes les courses des lignes desservant l'arrêt pendant la journée complète d'exploitation. Les données des éléments de l'information au client statique doivent être publiées sur des affiches papier ou sur un autre support (par ex. écran E Ink). L'utilisation de moniteurs/écrans électroniques pour publier l'« information au client statique » doit être adéquate et raisonnable sur le plan économique.

**Le client-test évalue les affiches de l'entreprise de transport (ET) qui figure dans la colonne « TU-HST » du plan des tours du trajet en question** (même si le client-test lui-même repart de l'arrêt à bord d'une autre ET).

S'il n'y a que des affiches statiques d'une autre ET à un arrêt, le client-test évalue ces affiches malgré tout. Il convient de faire une remarque supplémentaire pour indiquer l'ET dont les affiches ont été évaluées.



## 2.6.1 Plan du réseau des lignes (LNP)

Info ET : le plan du réseau des lignes (LNP) doit être présent à chaque arrêt. Il doit répertorier toutes les lignes de l'ET responsable de l'arrêt ainsi que toutes les autres ET et tous les autres modes de transport dans une région, y compris la désignation de la ligne et son parcours. Les ET disposant d'un vaste réseau de lignes choisissent un périmètre significatif lors de la délimitation du réseau. Les critères suivants permettent aux clients-test de procéder aux évaluations.

Le client-test vérifie si le plan de réseau des lignes contient les indications relatives à ses deux prochains voyages et si ces indications sont correctes.

Pour que l'évaluation d'un plan du réseau des lignes soit considérée comme correcte, les critères suivants doivent être remplis :

- Les lignes/liaisons de l'entreprise et les principaux arrêts doivent être indiqués\*
- La désignation de la ligne existe et est correcte (par ex. 542, S7, 5)
- Une date valide\*\* est visible

\* *Vérification de la ligne/liaison* : il est possible que le tracé de certaines lignes ne soit pas affiché entièrement jusqu'au terminus (régions frontalières, changement de zone). Dans ce cas, le plan du réseau des lignes est quand même correct.

\*\* *Vérification de la validité* : la date de début ou de fin de validité doit être indiquée. La date doit être valide au moment du relevé.

Exemple : date du relevé le 10.01.2021 :

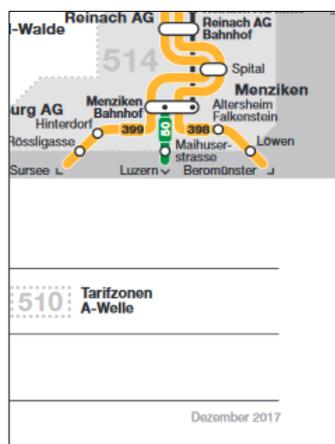
Exemples corrects : valable à partir du 13.12.2020  
valable jusqu'au 12.12.2021  
état au 10.12.2017  
01.01.2015

Exemples incorrects : aucune date  
2/2018  
2018  
12.2018

Format de date correct :

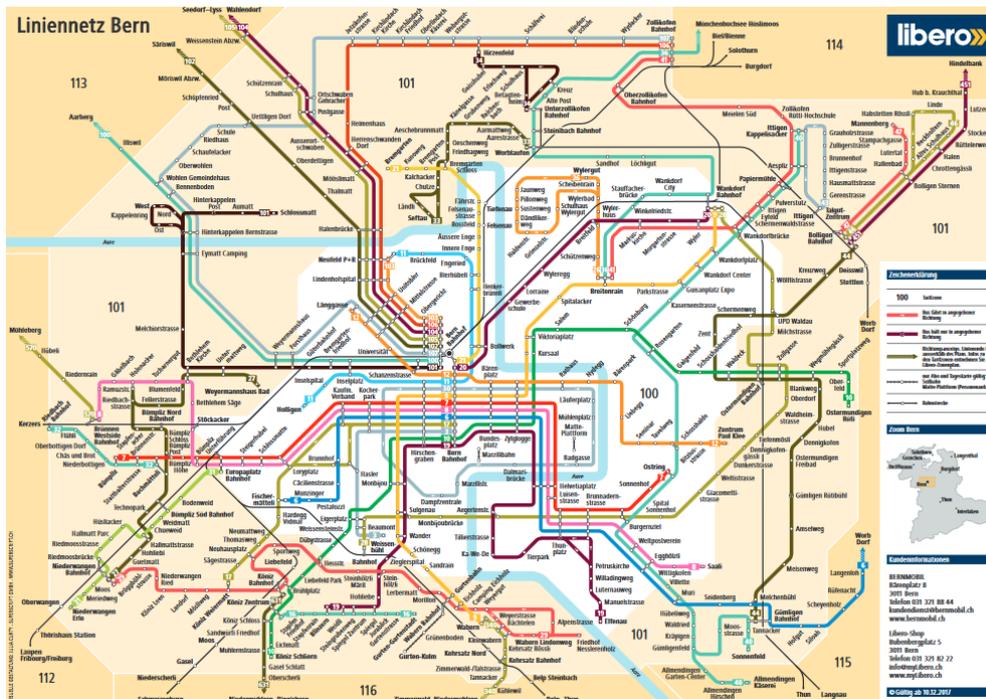


Format de date incorrect :



Le tracé de ligne avec les arrêts (par ex. sur l'affiche des horaires, voir image ci-dessous) n'est pas considéré comme plan du réseau des lignes :

LNP :



Le plan du réseau des lignes peut être représenté sous forme de plan panoramique. Dans ce cas, il doit répondre aux mêmes exigences/critères qu'un LNP schématique (voir illustration ci-dessus) pour être évalué comme « correct ».

## 2.6.2 Plan des zones tarifaires (TZP)

Info ET : le plan des zones tarifaires (TZP) est requis aux arrêts situés dans une zone tarifaire, s'il existe également un distributeur de billets.

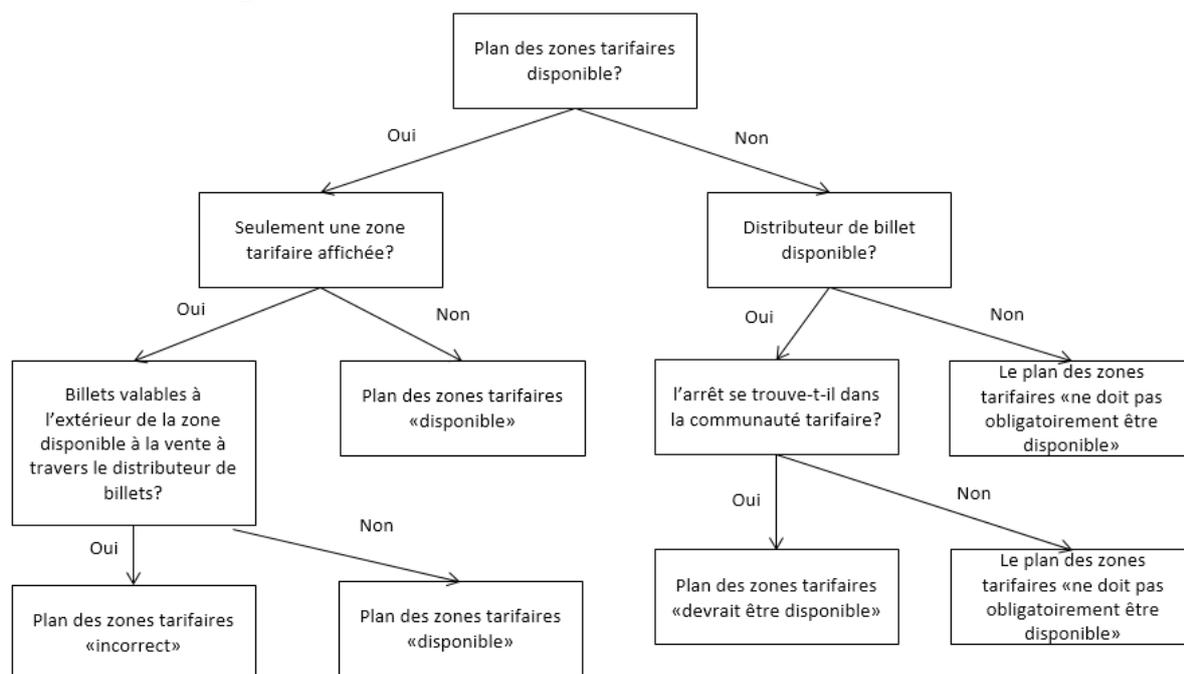
Le plan des zones tarifaires indique les différentes zones tarifaires des alentours. Il faut toujours que plus d'une zone tarifaire soit indiquée (exception : l'affichage d'une seule zone (le plus souvent City Ticket) est suffisant si le distributeur de billets ne délivre que des billets pour cette seule zone). Les zones doivent être marquées à l'aide d'un numéro ou d'une lettre.

Les plans des zones tarifaires peuvent aussi être utilisés conjointement par plusieurs ET. Cela signifie que, si l'ET concernée ne dispose pas de son propre TZP, on évalue celui qui est présent. **Dans ce cas, faire une remarque pour indiquer l'ET à l'origine du TZP évalué.**

La présence d'un plan des zones tarifaires s'impose uniquement si un distributeur de billets se trouve également à l'arrêt et si cet arrêt se situe dans une communauté tarifaire.

L'indication d'une date n'est pas obligatoire, il suffit que les lignes soient affichées sous forme de schéma, en indiquant les arrêts d'une certaine taille.

Saisie selon le diagramme suivant :

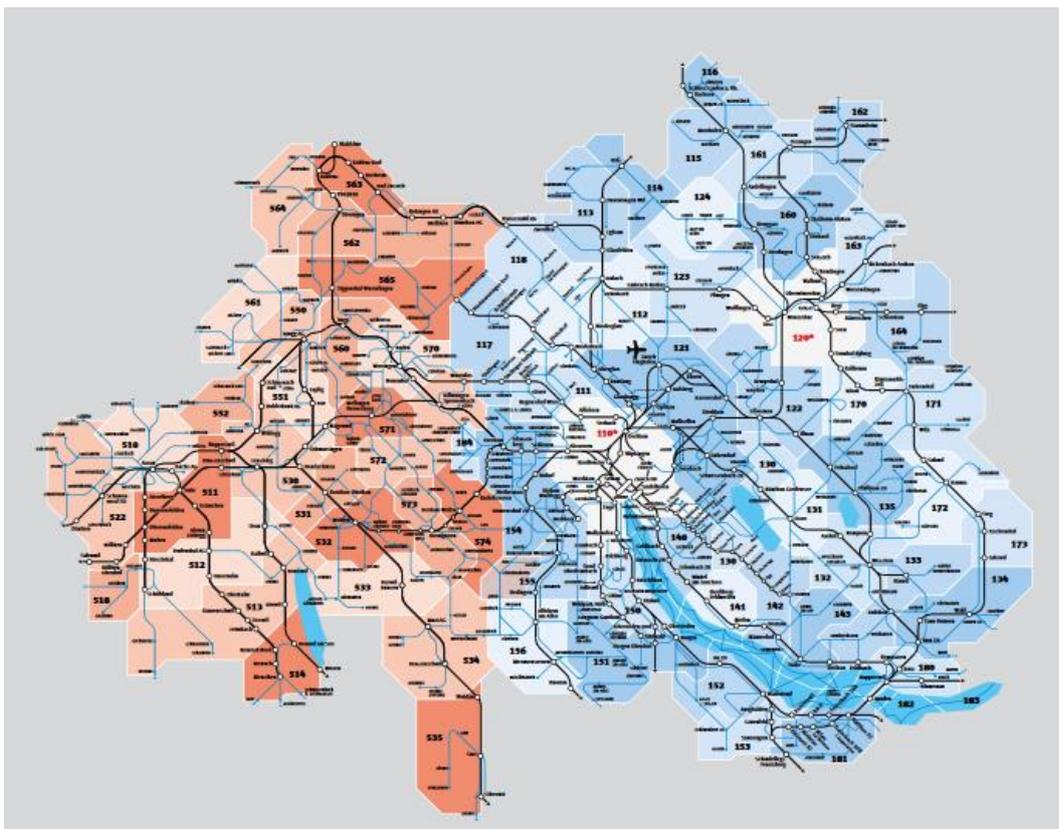


À part quelques régions des cantons du Valais et des Grisons (en gris clair), la plupart des arrêts en Suisse se situent dans une communauté tarifaire. En cas d'incertitude : sélectionner « TZP indisponible » et « Impossible à évaluer ».

Exception : dans le canton des Grisons, il existe un abonnement BÜGA. L'aperçu du champ de validité doit également être correctement évalué en tant que plan de zone tarifaire.

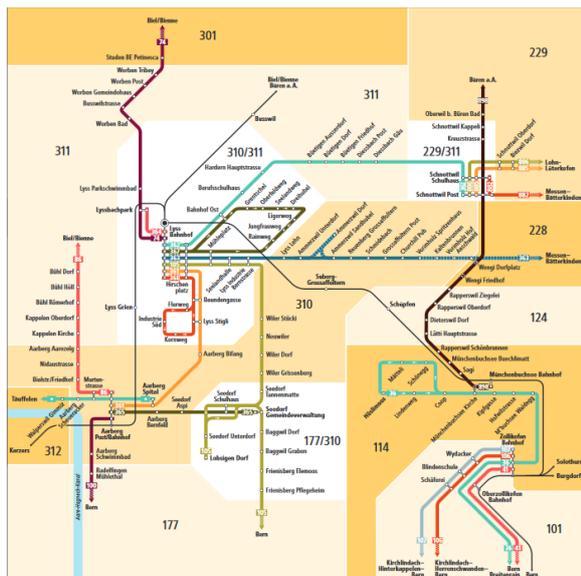


Exemple de plan des zones tarifaires :



Un plan des zones tarifaires peut aussi être intégré au plan du réseau des lignes. Dans ce cas, les différentes zones doivent être clairement identifiables et le LNP doit être conforme aux consignes.

Exemple :



### 2.6.3 Affichage de l'horaire (AFP)

Info ET : l'affichage de l'horaire doit être présent à tous les arrêts.

L'horaire doit porter sur la période horaire correcte. Une période de validité de l'horaire doit être indiquée, avec le premier et le dernier jour de validité. La date au moment du relevé doit se situer dans cette période. Les AFP sans indication de date sont à évaluer comme « incorrects ». L'AFP en vigueur doit être visible en permanence à l'arrêt, même si l'AFP pour la nouvelle année d'horaire y est publié de manière anticipée en raison du changement d'horaire.

Exemple : date du relevé le 10.01.2021 :

Exemples corrects : 13.12.2020 – 12.12.2021  
valable du 13.12.2020 au 20.06.2021

Exemples incorrects : aucune date  
2/2018  
2019  
12.2020  
valable à partir du 13.12.2020  
valable jusqu'au 12.12.2021  
état au 10.12.2018

Il faut vérifier l'exactitude d'une liaison concrète sur l'affichage de l'horaire :

- Heure de départ
- Désignation de la ligne
- Arrêts intermédiaires
- Terminus
- Voies/secteurs

Si le contrôle porte sur l'AFP d'une ET avec laquelle le client-test effectue également son prochain trajet, le trajet en question sur le plan des tours peut être utilisé aux fins de contrôle.

S'il faut vérifier l'AFP d'une ET avec laquelle on ne se déplace pas, on vérifie l'exactitude des horaires affichés en entrant le prochain voyage affiché dans l'appli CFF et en comparant les informations.

Exemple d'affichage de l'horaire :



**Egerkingen, Zentrum**  
**Richtung Hägendorf, Olten Bhf, Dulliken**




Gültig ab 10.12.2017

	Montag - Freitag	Samstag	Sonntag
4			
5			
6	41	41	
7	41	41	
8	41	41	
9	41	41	
10	41	41	
11	41	41	
12	41	41	
13	41	41	
14	41	41	
15	41	41	
16	41	41	
17	41	41	
18	41	41	
19	41	41	
20			
21			
22			
23			
0			
1			
2			
3			

**Egerkingen, Zentrum**

- 0 Egerkingen, Bielgraben
- 1 Egerkingen, Thalrich
- 4 Hägendorf, Halbrüti
- 6 Hägendorf, Solothurnerstrasse
- 7 Hägendorf, Gässli
- 8 Hägendorf, Nellen
- 9 Rickenbach SO, Dorf
- 10 Wangen b. Olten, Kleider Frey
- 12 Wangen b. Olten, Dorf
- 13 Wangen b. Olten, Ochsen
- 14 Wangen b. Olten, Neuhüsli
- 15 Olten, Chalchofen
- 16 Olten, Usego
- 17 Olten, Hammermühle
- 18 Olten, Bornblick
- 18 Olten, Hammer BOGG
- 19 Olten, Konradstrasse
- 20 Olten, Baslerstrasse
- 24 Olten, Bahnhof
- 26 Olten, Postplatz
- 28 Olten, Bifang
- 29 Olten, Käppeli
- 30 Olten, Friedhof
- 30 Olten, Knoblauch
- 31 Starrkirch, Rütli
- 32 Dulliken, Schäfer
- 32 Dulliken, Altersheim
- 37 Dulliken, Zentrum

Fahrzeit  
in Minuten

Als Sonntage gelten auch: 25. und 26. Dezember, 1. und 2. Januar, Karfreitag, Ostermontag, Auffahrt, Pfingstmontag und 1. August.

#### 2.6.4 Affiche horaire QR Code

Les QR codes sont à évaluer seulement pour l'ET qui figure dans la colonne « TU-HST » du plan des tours. Le QR code peut figurer sur n'importe quelle affiche standard de l'ET. Les QR codes qui se trouvent sur des affiches publicitaires ou promotionnelles, des dépliants, etc. (affichés temporairement) ne sont pas relevés. Si le client-test manque de temps, il laisse l'évaluation de l'élément en suspens.

« **Lisible et correct** » : scanner le QR code à l'aide du lecteur de QR code installé sur le smartphone durant 15 secondes maximum. L'utilisateur est alors redirigé vers la page Internet correspondante.

« **Non lisible** » : si le scannage du QR code ne fonctionne pas ou si l'utilisateur n'est pas redirigé vers une page Internet, alors que la connexion au réseau de téléphonie mobile est établie.

« **Indisponible** » : quand aucune affiche ne comporte de QR code.

« **Aucune indication/Pas de réseau mobile** » : si le code QR existe et est lisible mais qu'un message indique par ex. qu'aucune connexion Internet ne peut être établie en raison d'une absence de couverture réseau.

#### 2.6.5 Adresse de contact/numéro de téléphone/système de communication vocale (informations statiques, données électroniques ou système de communication vocale directement à l'arrêt)

L'adresse de contact ou un système de communication vocale doit être présent au moins une fois. L'affiche sur laquelle figure l'adresse de contact est sans importance.

« **Disponible et lisible** »

- Numéro de téléphone + accès aux informations écrites destinées aux clients sur la situation d'exploitation

OU

- Système de communication vocale + accès aux informations écrites destinées aux clients sur la situation d'exploitation

*Les canaux de contact écrit possibles sont les suivants : équipements tactiles à l'arrêt, appli d'information, site Internet, écran indiquant la situation d'exploitation*

**Numéro gratuit** : numéros commençant par 0800 ou système de communication vocale

**Numéro payant** : tous les autres numéros (par ex. 084x, 031, 041, 0900) qui ne sont pas explicitement signalés comme numéros gratuits)

S'il y a des numéros gratuits et des numéros payants, on tient compte du numéro gratuit.

## 2.7 « Affichages électroniques »

L'évaluation de la lisibilité et de l'exactitude des informations communiquées à l'aide d'affiches électroniques porte sur l'ET à bord de laquelle aura lieu le prochain trajet (colonne « TU » du plan des tours). En l'absence d'annonces ou d'affiches électroniques, il convient de cliquer sur l'option « Indisponible ».

### 2.7.1 Affichage des départs (directement à l'arrêt ou sur un point info central)

L'affichage des départs des bus/trams doit comporter les informations suivantes :

- Indication de la ligne
- Terminus
- Heure de départ
- Si existant : message supplémentaire sur les retards, déviations ou suppressions



L'affichage des départs des trains doit comporter les informations suivantes :

- Indication de la ligne
- Terminus
- Arrêts intermédiaires
- Heure de départ
- Voies/secteurs (suivant le type d'affichage)
- Si existant : message supplémentaire sur les retards, déviations ou suppressions



**Important : lorsqu'un affichage est incorrect, illisible ou hors service, il faut le photographier (écriture lisible sur la photo) ou effectuer une évaluation parlante.**

## **2.8 « Annonces sonores »**

### **2.8.1 Annonce d'entrée**

Il s'agit d'évaluer les informations sur le prochain trajet prévu selon le plan des tours.

L'évaluation des annonces se rapporte à l'ET à bord de laquelle le prochain trajet sera effectué (colonne « TU » du plan des tours).

Il est possible de sélectionner les réponses suivantes :

- Annonce d'entrée compréhensible et correcte
- Annonce d'entrée incompréhensible (inaudible)
- Annonce d'entrée incorrecte (mauvais terminus ou arrêts intermédiaires erronés ou mauvaise désignation de ligne), faire une remarque
- Absence d'annonce

## **2.9 « Dérangement à l'arrêt de départ »**

Info ET : si un dérangement survient pendant le tour d'évaluation à l'arrêt de départ, le client-test le consigne dans la check-list en indiquant si l'ET a fourni ou non des informations sur ce dérangement. Les types de dérangements sont définis ci-dessous. En voyage, plusieurs types de perturbations peuvent se produire simultanément, par ex. arrivée tardive à l'arrêt de départ et changement de voie.

La check-list est à traiter en priorité, c'est-à-dire qu'elle sera prioritaire en cas de manque de temps. Si la check-list ne suffit pas pour la saisie, le client-test envoie la description de la situation par courriel à [feldleitung@etc-consult.ch](mailto:feldleitung@etc-consult.ch).

### **2.9.1 Arrivée en retard à l'arrêt de départ**

Situation : le véhicule arrive avec un retard de plus de 2 min 59 s sur l'heure de départ prévue.

L'information à la clientèle a-t-elle eu lieu ou non ?

Si une information a été communiquée : indiquer le type, le moment de diffusion, la raison invoquée et le contenu de l'information

### **2.9.2 Départ prématuré de l'arrêt de départ**

Situation : le véhicule part avant l'heure de départ prévue.

→ Indication de l'heure du départ prématuré

### **2.9.3 Suppression totale ou partielle**

Situation : le véhicule n'arrive jamais à l'arrêt.

L'information à la clientèle a-t-elle eu lieu ou non ?

Si une information a été communiquée : indiquer le type, le moment de diffusion, la raison invoquée et le contenu de l'information.

### **2.9.4 Véhicule de remplacement**

Situation : au lieu d'un train, c'est un bus qui circule au point de départ.

L'information à la clientèle a-t-elle eu lieu ou non ?

Si une information a été communiquée : indiquer le type de diffusion, le moment et le contenu de l'information.

### **2.9.5 Ne dessert pas tous les arrêts**

Situation : des arrêts prévus selon l'horaire ne sont pas desservis (arrêts du client-test ou arrêts intermédiaires si d'autres usagers sont affectés).

L'information à la clientèle a-t-elle eu lieu ou non ?

Si une information a été communiquée : indiquer le type, le moment de diffusion, la raison, le guidage des clients, le contenu de l'information.

### **2.9.6 Changement de voie/changement de quai**

Situation : le véhicule partira d'un autre quai que celui indiqué sur le plan.

L'information à la clientèle a-t-elle eu lieu ou non ?

Si une information a été communiquée : indiquer le type, le moment de diffusion et le contenu de l'information.

### **2.9.7 Autres, à savoir**

Des informations ne peuvent être saisies ici que s'il est impossible de rattacher le dérangement à un autre point.

L'information à la clientèle a-t-elle eu lieu ou non ?

Si un dérangement se produit et qu'une information ad hoc a eu lieu, il convient de fournir les renseignements suivants :

#### ***Type d'information***

*Visuelle ou*

*sonore ou*

*sonore et visuelle*

#### ***Moment de la première information***

*Concerne le moment où des informations sur le dérangement ont été pour la première fois communiquées*

#### ***Conséquences du retard (en cas d'arrivée tardive à l'arrêt de destination)***

*Propre correspondance ratée*

#### ***Raison invoquée***

*Différentes réponses possibles, y compris possibilité de saisir un texte libre*

#### ***Orientation des clients***

*Indication des alternatives proposées*

#### ***Contenu de l'information***

*Évaluation subjective des informations fournies sur le dérangement*

## Anomalies

### 2.10 « Anomalies à l'arrêt »

On entend par anomalies à l'arrêt (HST) des événements particuliers. Ces derniers englobent par ex. des événements, des actions promotionnelles (opérations publicitaires de Rivella, distribution de produits gratuits, etc.), des dégâts et défauts de qualité graves, des travaux de transformation ou encore des observations liées à la sécurité (par ex. des bagarres).

#### 2.10.1 Défauts de qualité graves à l'arrêt

Sont considérés comme défauts de qualité grave des états observés qui

- peuvent et doivent être corrigés immédiatement
- représentent un danger pour les clients et/ou le personnel ferroviaire
- sont très désagréables à voir et se trouvent à des endroits très fréquentés
- représentent une restriction de l'utilisation ou bien des lacunes graves

Exemples :

- Bris de verre, seringues
- Sols glissants à cause de liquides qui ont coulé
- Verglas en hiver
- Salissures collantes, nauséabondes, sur des surfaces importantes
- Vomissures
- Portes défectueuses, sans marquage
- Mauvaise odeur à l'intérieur d'un abri ou véhicule

#### Faire un signalement à l'ET

Tout défaut de qualité grave doit être signalé sans délai à l'entreprise de transport compétente (voir plan des tours).

Les indications suivantes sont importantes :

- Nom du client-test
- Numéro de téléphone du client-test
- Lieu : nom de l'arrêt, indication précise du lieu
- Type de défaut de qualité
- Envergure
- Risque de blessure : oui/non

#### Définir le lieu exact, descriptif

Lors de la saisie, le lieu doit être décrit avec précision et sans équivoque et il faut prendre une photo.

### **2.10.2 Observation relative à la sécurité à l'arrêt**

Bagarre, cris, injures à l'intention des autres personnes, etc.

La sécurité personnelle passe toujours en priorité, la mission du client-test n'est pas de faire régner l'ordre ! Le recensement ne sera effectué que si la sécurité du client-test est assurée. En cas de situations graves :

**alerter la police ferroviaire par téléphone au 0800 117 117**

### **2.10.3 Action promotionnelle ou événement à l'arrêt**

Distribution de produits ou opérations publicitaires à l'arrêt. Saisie des événements majeurs avec l'endroit où ils ont lieu à l'arrêt de la localité concernée (manifestations sportives, concerts, fêtes).

### **2.10.4 Travaux de transformation à l'arrêt**

Saisie des chantiers ayant une influence sur la propreté de l'ensemble de l'arrêt (y compris accès, extrémité du quai, boutiques).

### **2.10.5 Arrêt de remplacement**

Saisie d'un arrêt de remplacement, par ex. en raison d'un chantier. Le client-test évalue la qualité du séjour (AQ) et l'information à la clientèle (KI) à l'arrêt conformément aux sections *Fondements* (ch. 2.1.1 et 2.5), tout en indiquant qu'il s'agit d'un arrêt de remplacement.

### **2.10.6 Autres anomalies à l'arrêt**

#### **Arrêt sans signalisation**

Les éléments d'équipement statiques doivent être présents même aux petits arrêts, conformément aux consignes existantes (AFP, LNP et, le cas échéant, TZP).

Pour des raisons de coûts et conformément au principe de proportionnalité, aux petits arrêts, il suffit d'installer un arrêt pour les deux sens de circulation, en remplissant les conditions suivantes :

- Les arrêts des deux côtés de la rue sont directement face à face
- Une affiche horaire complète et lisible est apposée pour chacun des deux sens de circulation (s'il n'y a qu'une affiche horaire pour un seul sens de circulation, elle doit être évaluée comme « Indisponible »)
- Les deux sens de circulation sont clairement indiqués à l'usager au niveau de l'arrêt
- À l'arrêt, l'endroit précis de l'arrêt situé de l'autre côté de la rue est clairement signalé

**Les arrêts sans signalisation doivent être documentés à l'aide de photos ou de remarques parlantes.**



### **Autres, à savoir**

Saisie d'anomalies qui ne rentrent dans aucune autre catégorie, par ex. :

- Neige non déblayée
- Horloge de gare qui ne fonctionne pas
- etc.

Les anomalies ou dérangements concernant **l'arrêt de destination** n'ont pas besoin d'être saisis.

## 3<sup>e</sup> partie : MESURE DANS LE VÉHICULE

---

### Qualité du séjour (AQ) dans le véhicule

#### 3.1 « Remarques générales »

##### 3.1.1 Fondements

Le client-test se comporte comme un usager « normal ». Chaque mesure reflète la réalité à un instant t, le client-test n'évalue que ce qu'il voit.

Si le temps manque pour réaliser une évaluation, l'élément sera omis sans saisie. Dans ce cas, il faut faire une remarque sur le trajet.

Si un élément isolé est absent, on le signale par l'entrée « Aucune indication ».

Une voiture par mesure, la classe de voiture à évaluer est indiquée sur le plan des tours.

L'évaluation doit se faire en observant strictement les directives. Elle ne dépend pas de circonstances extérieures comme les conditions météorologiques ou l'heure de la journée par exemple.

La mesure de la qualité de séjour doit être aussi discrète et complète que possible.

Si le compartiment voyageurs est plein : évaluer du mieux possible la zone de sièges visible ou évaluer au moins quelques éléments isolés. Entrer la remarque « Véhicule plein » pour le trajet.

Si la surface n'est pas entièrement visible : si d'autres voyageurs se trouvent à l'intérieur du véhicule, il est difficile d'évaluer 100 % de toutes les surfaces. Pour cette raison, l'évaluation (par ex. du sol) se fait en supposant que la surface visible représente 100 % de la surface totale.

Au moment des relevés, la priorité revient toujours aux informations aux clients (KI). Ce principe s'applique surtout aux anomalies ou en cas de manque de temps.

##### 3.1.2 Échelle/schéma d'évaluation

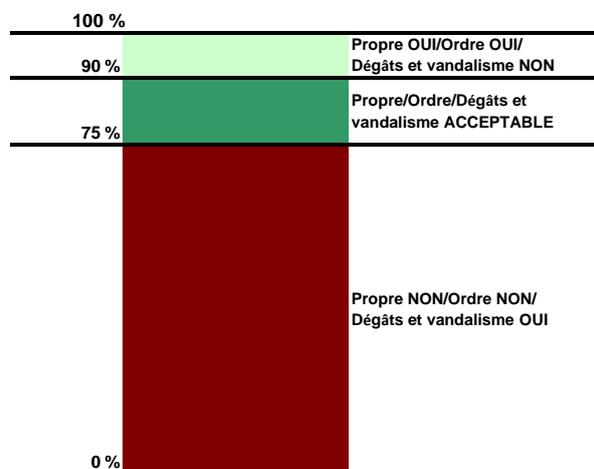
L'évaluation de la propreté, de l'ordre et des dégâts incluant le vandalisme se fait selon une échelle à trois niveaux (« OUI », « ACCEPTABLE », « NON »).

Lorsqu'un élément est évalué par « NON » (« OUI » en cas de vandalisme), il faut fournir une photo ou une remarque si possible, pour permettre aux personnes extérieures de comprendre les raisons de l'évaluation négative.

<b>Oui</b>
<b>Acceptable</b>
<b>Non</b>

**Attention :** échelle inversée pour les dégâts incluant le vandalisme ! Si l'objet est en bon état, cela signifie qu'il ne présente pas de dégâts et n'a pas été vandalisé. Il convient alors de sélectionner « Dégâts incluant le vandalisme NON ».

Indépendamment du critère, le **schéma d'évaluation** suivant s'applique :



Les pourcentages se rapportent à la surface à évaluer. En évaluant par ex. une vitre d'un véhicule, 90 % signifie que 90 % de la vitre sont propres et n'ont pas été vandalisés.

Si c'est par ex. moins que  $\frac{3}{4}$  (75 %) de la surface de la vitre qui est propre, celle-ci est évaluée comme « Propre NON ».

**Schéma d'évaluation**

Pour qu'une évaluation soit « Propre OUI », au moins 90 % de la surface de l'élément à évaluer doivent répondre aux normes de qualité en matière de propreté. Si les normes sont respectées sur une surface de 75 % à 90 %, l'évaluation sera « ACCEPTABLE ». Si moins de 75 % des surfaces répondent aux normes, l'évaluation sera « Propre NON ».

### 3.1.3 Critères de mesure supplémentaires

Ce sont les mêmes critères de mesure qui sont utilisés pour les mesures des véhicules que pour celles des arrêts, à savoir la propreté, l'ordre et les dégâts incluant le vandalisme.

En plus de l'échelle et du schéma d'évaluation, les critères suivants seront pris en compte dans l'évaluation :

Propreté	Ordre**	Dégâts incluant le vandalisme
Taches/résidus	Journaux/papiers épars	Autocollants
Liquides/saleté	Emballages, gobelets à café	Gribouillages, graffiti
Mégots	Bouteilles en verre/PET	Vitres rayées
Chewing-gums	Déchets plus importants	Coussins éventrés, coussins déchirés
Toiles d'araignée	Articles de toilette (par ex. brosse, peigne) qui traînent	Traces de brûlures
Restes de repas/miettes		Tapis endommagé

Feuillages/feuilles mortes		Coussins de sièges manquants, recouvrements manquants Poubelles desserrées
----------------------------	--	--

\*\* Tout ce qui est plus grand qu'un mégot de cigarette est évalué sous « Ordre » (sauf les feuillages/feuilles mortes, cf. ch. 3.1.3).

### 3.1.4 Propreté à l'intérieur/extérieur du véhicule

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 3.1.2).

<b>PROPRETÉ (exemples spécifiques)</b>	<b>OUI (au moins 90% propre)</b>	<b>ACCEPTABLE (au moins 75% propre)</b>	<b>NON (moins de 75% propre)</b>
Taches/résidus	Absence ou présence minimale, ne déteignent pas, ne collent pas	Petite surface, ne déteignent pas, ne collent pas	Grande surface, déteignent, collent (par ex. résidus d'autocollants)
Liquides/saleté	Absence ou présence minimale, non collants	Petite surface mouillée/sale, non collants (par ex. miettes de pains qui s'enlèvent « d'un revers de la main »)	Grande surface mouillée/sale, dans cet état depuis un bon moment (aurait déjà pu être nettoyés, par ex. toiles d'araignée)
Enveloppe extérieure sale	Absence ou présence minimale, ne déteint pas	Déteint légèrement (test avec les doigts)	Déteint fortement (test avec les doigts)

### 3.1.5 Ordre à l'intérieur du véhicule

Le critère de mesure « Ordre » concerne les journaux, papiers, déchets, bouteilles vides qui traînent, les poubelles, etc.

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 3.1.2).

Exemples d'ordre à l'intérieur du véhicule :



Surfaces d'entreposage/tables : Ordre NON



Poubelle : Ordre NON

### 3.1.6 Dégâts incluant le vandalisme à l'intérieur/extérieur du véhicule

Le critère de mesure « Dégâts incluant le vandalisme » concerne les dégradations volontaires (par ex. déchirures/dommages au niveau des sièges et tapis, objets desserrés, graffiti, gribouillages, rayures, autocollants, etc.). Les dégradations qui réduisent la visibilité (par ex. au niveau des fenêtres) ou qui sont dues à l'utilisation, mais auxquelles un bon entretien pourrait remédier, sont également évaluées comme « Dégâts incluant le vandalisme ».

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 3.1.2).

Des rayures causées par des bagages, des taches incrustées ou des chewing-gums desséchés sont à saisir comme usure dans la partie « Informations générales » de la checklist (« Vandalisme NON »).

Exemples de dégâts incluant le vandalisme à l'intérieur du véhicule



Parois (y compris panneau) : Dégâts incluant le vandalisme « ACCEPTABLE » (par rapport à l'ensemble des parois)

## 3.2 « Informations générales »

### 3.1.2 Conditions météorologiques

La saisie des conditions météorologiques se fait suite à l'observation du sol à l'extérieur. Quand le sol est sec, le résultat de l'évaluation sera « Sec ». Si la surface du sol est complètement mouillée ou couverte de neige, il sera « Mouillé ».

### 3.2.2 Usure du véhicule

L'usure en soi (rayures causées par des bagages, sièges un peu affaissés, taches incrustées ou chewing-gums desséchés) NE sont PAS à évaluer à l'aide du critère « Dégâts incluant le vandalisme ». L'évaluation de l'usure se fait à titre purement informatif et n'est pas prise en compte dans l'analyse. L'évaluation de l'usure est purement informative et ne rentre pas dans l'évaluation de l'indice de qualité MSS.

Le critère de mesure « Dégâts incluant le vandalisme » concerne les dégradations volontaires ou dues à l'utilisation, mais auxquelles un bon entretien pourrait remédier (caches ou assises manquants, éléments desserrés, etc.).

Le degré d'usure est évalué dans la partie « Informations générales » de la de la check-list.

S'appliquent alors les directives suivantes :

	NON	ACCEPTABLE	OUI
Usure	Véhicule neuf, aucune trace d'usure visible	Usure isolée visible, coussins légèrement aplatis, quelques rayures à cause des bagages	Usure forte, le rembourrage de tous les sièges est fin, beaucoup de rayures à cause des bagages

## 3.3 « Extérieur du véhicule »

### 3.3.1 Enveloppe extérieure y compris portes et boutons

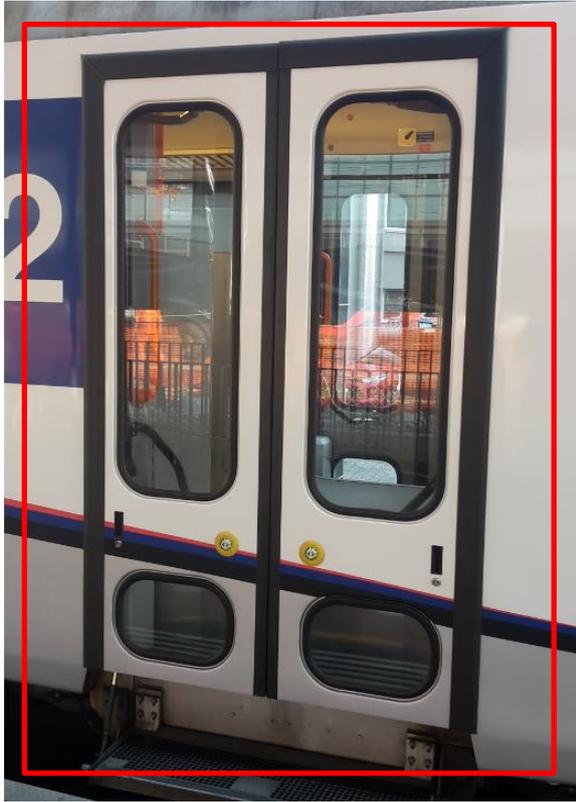
Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 3.1.2).

Explications concernant l'évaluation de la propreté :

L'évaluation de la propreté de l'enveloppe extérieure du véhicule est basée sur l'état d'une porte d'accès, comprenant également une zone d'environ 30 cm de part et d'autre de la porte (voir la zone encadrée en rouge sur l'illustration ci-après).

La propreté de la porte d'accès est évaluée, y compris la face extérieure de la fenêtre de la porte ainsi que les boutons à l'extérieur de la porte si ceux-ci ne se trouvent pas directement sur la porte.

Le test avec les doigts doit systématiquement être effectué afin de vérifier s'il s'agit effectivement de salissures. Des traces d'eau séchées, des dommages sur la peinture et des traces de brûlures sur la porte d'accès ne sont pas des éléments à prendre en compte pour évaluer la propreté de l'enveloppe extérieure.



### 3.3.2 Porte et boutons extérieurs

Évaluation de la capacité de fonctionnement

## 3.4 Train/tram : « zone assise et entrée »

### 3.4.1 Procédure applicable dans les trains/trams

Quelle voiture faut-il évaluer ?

- Première mesure de train du tour → mesure de la première voiture dans le sens de la marche
- Deuxième mesure de train du tour → mesure de la deuxième voiture dans le sens de la marche
- Troisième mesure du train, etc.
- Ne compter que les voitures de la classe à évaluer
- Les voitures mixtes avec 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> classe sont comptées comme une voiture
- Les voitures fermées ne sont pas comptées
- Une fois la fin du train atteinte, le comptage recommence au début

### Trains à deux étages

- Données impaires (par ex. 5.6./7.6./11.12. etc.) → mesure de l'étage inférieur
- Données paires (par ex. 4.4./6.7./10.11. etc.) → mesure de l'étage supérieur  
Les mesures réalisées pour les zones assises de l'entre-étage sont comptabilisées avec celles de l'étage supérieur

### 3.4.2 Barres de maintien/poignées

Évaluation de toutes les barres de maintien, poignées ou sangles de maintien

### 3.4.3 Sol

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 3.1.2).

Explications concernant l'évaluation de la propreté :

Pour évaluer la propreté du sol, il faut, si possible, le regarder à la verticale (angle de 90°) et non à l'horizontale (angle plat). Pour obtenir l'évaluation « Propre OUI », le sol doit au moins être balayé et ne doit pas être parsemé de taches apparentes (collantes ou non).

Une fine pellicule de saleté ne doit pas être évaluée comme un manque de propreté. On entend par là une patine (grise) causée par les rayons du soleil, des produits de nettoyage inappropriés, etc. Par temps humide, il ne faut pas évaluer les traces causées uniquement par l'eau de pluie sur le sol (par ex. traces de pas).



Une patine grise ne doit pas être évaluée comme un manque de propreté.

### 3.4.4 Parois/plafond/côté intérieur des portes

Les panneaux muraux fixes (par ex. les plans) font partie de l'élément « Paroi »

### 3.4.5 Poubelle

Dans quelques trains, les poubelles sont remplacées par des sacs à déchets. Ceux-ci sont évalués de la même manière que les poubelles.



### 3.4.6 Parois de séparation/portes vitrées y compris face intérieure des fenêtres

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 3.1.2).

Les surfaces vitrées clairement visibles à l'intérieur du véhicule sont évaluées dans des conditions d'éclairage favorables. En cas de très mauvaise visibilité, saisir l'entrée « Aucune indication ».

La propreté ou la saleté de la face extérieure des fenêtres n'est pas évaluée de l'intérieur.

Les traces de gouttes/d'eau sur le bord supérieur de la face intérieure de la fenêtre qui sont à peine perceptibles par les clients ne sont pas évaluées comme de la saleté.

### 3.4.7 Sièges (y compris accoudoirs et appuie-têtes)

Les sièges occupés par des voyageurs sont à évaluer comme propres et ordonnés. Le dos des sièges est également pris en compte dans l'évaluation.

Le vandalisme ne peut pas être évalué pour les sièges occupés, sauf en cas de dommages apparents (accoudoirs, dos des sièges, etc.).

### Surfaces d'entreposage entre les sièges en longueur

Dans certains types de train (par ex. trains duplex Regio), il y a des petites surfaces entre les sièges en longueur pour déposer des objets (voir photo). Celles-ci sont évaluées avec les « sièges » et **non** avec les « surfaces d'entreposage (tables) ».



### 3.4.8 Surfaces d'entreposage (tables)

L'évaluation porte uniquement sur les surfaces d'entreposage dépliées (sans causer de gêne aux usagers). Les surfaces d'entreposage repliées ne sont pas évaluées.

### 3.4.9 Éclairage dans l'obscurité

La capacité de fonctionnement est évaluée selon le tableau suivant.

Le client-test contrôle la capacité de fonctionnement de l'éclairage dans toute la zone assise, y compris dans l'entrée. S'il fait jour, l'éclairage n'est pas évalué → entrée « Impossible à évaluer ».

Capacité de fonctionnement	OUI	NON	Impossible à évaluer
Éclairage dans l'obscurité (la nuit, pendant les traversées de tunnels, dans les gares souterraines ou gares dans les tunnels)	Au moins une lampe sur deux fonctionne et ne présente pas de défaut.	Plus de la moitié des lampes ne fonctionnent pas ou sont endommagées.	S'il fait jour, l'éclairage n'est pas évalué.

## 3.5 Bus : «intérieur du bus»

Le client-test évalue l'ensemble du véhicule dès lors qu'il est possible de le longer. Dans les bus à deux étages, les deux étages sont évalués si possible; en cas de forte fréquentation ou de manque de temps :

- Données impaires → mesure de l'étage inférieur
- Données paires → mesure de l'étage supérieur

### 3.5.1 Barres de maintien/poignées

Évaluation de toutes les barres de maintien, poignées ou sangles de maintien

### 3.5.2 Sol

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 3.1.2).

Pour évaluer la propreté du sol, il faut, si possible, le regarder à la verticale (angle de 90°) et non à l'horizontale (angle plat). Pour obtenir l'évaluation « Propre OUI », le sol doit au moins être balayé et ne doit pas être parsemé de taches apparentes (collantes ou non).

Une fine pellicule de saleté ne doit pas être évaluée comme un manque de propreté. On entend par là une patine (grise) causée par les rayons du soleil, des produits de nettoyage inappropriés, etc. Par temps humide, il ne faut pas évaluer les traces causées uniquement par l'eau de pluie sur le sol (par ex. traces de pas).



L'empreinte du pied sur le sol vu à la verticale (90°) est prise en compte dans l'évaluation.

### **3.5.3 Parois/plafond/côté intérieur des portes**

Les panneaux muraux fixes (par ex. les plans) font partie de l'élément « Paroi »

### **3.5.4 Poubelle**

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 3.1.2).

Poubelles fixes ou sachets prévus à cet effet.

### **3.5.5 Parois de séparation/portes vitrées y compris face intérieure des fenêtres**

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 3.1.2).

Les surfaces vitrées clairement visibles à l'intérieur du véhicule sont évaluées dans des conditions d'éclairage favorables. En cas de très mauvaise visibilité, saisir l'entrée « Aucune indication ».

La propreté ou la saleté de la face extérieure des fenêtres n'est pas évaluée de l'intérieur.

Les traces de gouttes/d'eau sur le bord supérieur de la face intérieure de la fenêtre qui sont à peine perceptibles par les clients ne sont pas évaluées comme de la saleté.

### **3.5.6 Sièges (y compris accoudoirs et appuie-têtes)**

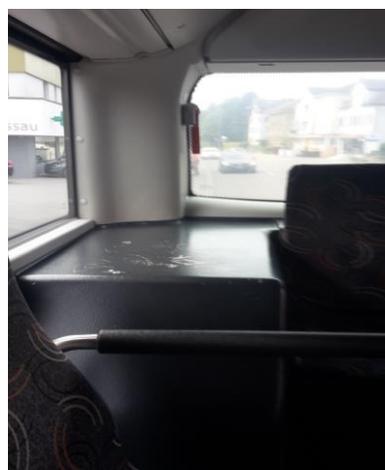
Les sièges occupés par des voyageurs sont à évaluer comme propres et ordonnés. Le dos des sièges est également pris en compte dans l'évaluation.

Le vandalisme ne peut pas être évalué pour les sièges occupés, sauf en cas de dommages apparents (accoudoirs, dos des sièges, etc.).

### 3.5.7 Surfaces d'entreposage (tables)

L'évaluation porte uniquement sur les surfaces d'entreposage dépliées (sans causer de gêne aux usagers). Les surfaces d'entreposage repliées ne sont pas évaluées.

Exemples de surfaces d'entreposage dans le bus :



### 3.5.8 Éclairage dans l'obscurité

La capacité de fonctionnement est évaluée selon le tableau suivant.

Au moment où il descend, le client-test vérifie si l'éclairage fonctionne dans toutes les zones de montée et de descente du véhicule à l'ouverture des portes. C'est l'éclairage public qui détermine l'heure de référence (à savoir s'il est possible ou non de procéder à une évaluation). À partir du moment où les routes sont éclairées, il est nécessaire d'évaluer l'éclairage dans l'obscurité. S'il fait jour, l'éclairage n'est pas évalué → entrée « Impossible à évaluer ».

Capacité de fonctionnement	OUI	NON	Impossible à évaluer
Éclairage dans l'obscurité (la nuit, aux arrêts des gares souterraines et des gares dans les tunnels)	À l'ouverture des portes, l'éclairage fonctionne dans toutes les zones de montée et de descente et ne présente pas de défaut.	À l'ouverture des portes, l'éclairage ne fonctionne pas, est défectueux ou présente des dommages dans une ou plusieurs zones de montée et de descente.	S'il fait jour, l'éclairage n'est pas évalué.

### 3.5.9 Distributeur de billets

Le test du distributeur de billets se fait en sélectionnant une destination quelconque et en fournissant des indications supplémentaires, jusqu'à ce que le prix du billet et les modes de paiement s'affichent. Le contrôle porte sur la lisibilité à l'écran et les modes de paiement (y compris vérification visuelle des fentes).

Capacité de fonctionnement	OUI	ACCEPTABLE	NON
Distributeur de billets	En parfait état de fonctionnement, possibilité de sélectionner une destination, affichage du prix. Tous les modes de paiement sont disponibles (l'évaluation se réfère toujours aux options de paiement proposées) et toutes les fentes sont utilisables.  S'il est possible de payer avec des billets :	Un mode de paiement est hors service (par ex. une fente de paiement sur trois est inutilisable ou un mode de paiement parmi les trois modes au choix est momentanément indisponible). La lisibilité de l'écran est légèrement restreinte.  S'il est possible de payer avec des billets : absence de l'indication	Plusieurs modes de paiement sont indisponibles (par ex. fente inutilisable ou impossibilité de payer avec des pièces, des billets ou par carte de crédit). L'écran est inutilisable ou les informations sont mal ou pas lisibles.

	indication des billets de banque acceptés.	des billets de banque acceptés.	
--	--	---------------------------------	--

Les cartes de crédit spécifiques ET ne sont pas comptées parmi les modes de paiement « officiels ».

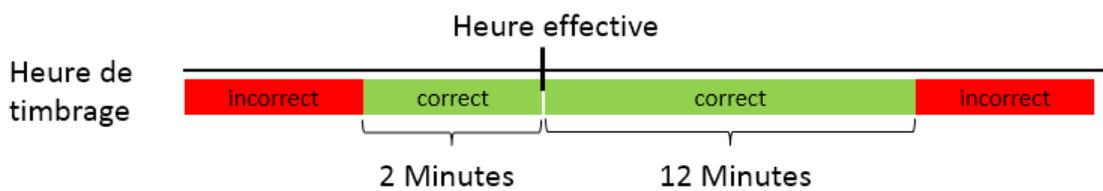
### 3.5.10 Borne de compostage

Le composteur de billets est testé à l'aide d'une carte de compostage vide. On vérifie l'heure, la date, le lieu et la lisibilité.

Les éléments suivants sont recensés auprès des **bornes de compostage mobiles** dans le véhicule :

- Lieu **ou** abréviation de l'ET selon l'OFT
- Date
- Heure

L'heure n'est pas correcte si l'heure de timbrage est en retard de plus de 2 minutes ou en avance de plus de 12 minutes sur l'heure effective (voir diagramme ci-après). C'est l'heure de la montre radio qui fait foi.



## 3.6 Train : « toilettes »

On effectue toujours un relevé des toilettes. Évaluer le cabinet de toilette suivant de la composition du train. Si la voiture évaluée ne possède pas de toilettes, contrairement au reste de la composition du train → évaluer le cabinet de toilette suivant de la composition du train, si le temps le permet.

Situation : pas de toilettes dans tout le train

Saisie → « Aucune indication » ; raison : « Absence de toilettes »

### 3.6.1 Toilettes utilisables

Il est possible d'utiliser les toilettes. Dans le cas contraire, indiquer la raison : toilettes défectueuses/fermées/occupées sans cesse/autre

### 3.6.2 Possibilité de fermer les toilettes à clé

Il est possible d'ouvrir et de fermer la porte.

Évaluation : oui/non

### 3.6.3 Cuvette/lunette/couvercle des toilettes

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 3.1.2).

### 3.6.4 Parois/plafond/miroirs/vitres/lavabo

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 3.1.2).

### **3.6.5 Poubelle des toilettes**

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 3.1.2).

### **3.6.6 Sol des toilettes**

Évaluation selon schéma d'évaluation (ch. 3.1.2).

### **3.6.7 Capacité de fonctionnement de la chasse d'eau**

La chasse d'eau doit fonctionner correctement.

Évaluation : oui/non

### **3.6.8 Présence de papier toilettes**

Il doit y avoir assez de papier pour au moins un passage aux toilettes.

Évaluation : oui/non

### **3.6.9 Présence de serviettes/séchoir/eau/savon**

Il y a de l'eau, des serviettes, un sèche-main et du savon et tout fonctionne.

Évaluation : oui/non

### **3.6.10 Odeur dans les toilettes**

Évaluation neutre/mauvaise (l'évaluation est subjective et donc purement informative).

### **3.6.11 « Aucune indication »**

Raison : manque de temps ou absence de toilettes

### 3.7 Bus : « compétence et comportement du personnel roulant »

Montée (à l'avant ou à l'arrière). L'évaluation du personnel roulant doit être la plus discrète possible. À l'intérieur du bus, le personnel roulant est évalué sur les compétences suivantes :

	<b>ACCOMPLI</b>	<b>NON ACCOMPLI</b>
Respect de l'arrêt à la demande	Le bus s'arrête aux arrêts pour lesquels un arrêt a été demandé	Le bus ne s'arrête PAS aux arrêts pour lesquels un arrêt a été demandé
Pas d'utilisation du téléphone portable	Le conducteur n'a pas utilisé son téléphone portable durant le trajet (le kit main libres est autorisé)	Le conducteur a utilisé son téléphone portable DURANT le trajet
Pas de vente de billets durant le trajet	Les billets n'étaient vendus que lors des arrêts et non durant le trajet	Les billets étaient vendus par le conducteur DURANT le trajet
Présence du personnel roulant/véhicule au point de départ	Au point de départ, le conducteur est présent au véhicule au plus tard une minute avant le départ prévu	Le conducteur arrive au véhicule moins d'une minute avant le départ prévu, ou alors, ni le conducteur ni le véhicule ne se trouvent au point de départ une minute avant le départ prévu
Réponse aux questions (y compris aux questions des autres voyageurs)	Le conducteur peut donner des renseignements sur la ligne et le trajet en cours	Le conducteur est incapable de donner des renseignements sur la ligne et le trajet en cours, ou seulement des renseignements limités
Maîtrise de la langue de la région	Le personnel roulant parle ET comprend la langue régionale (l'allemand standard est accepté)	Le personnel roulant est incapable de parler et/ou comprendre la langue régionale

Remarques :

- Si un distributeur de billets est installé dans le bus, on effectue la saisie « Vente de billets non prévue ». Si le conducteur du bus vend des billets durant le trajet malgré la présence d'un distributeur de billets → saisie : « Non accompli ».
- Si la montée dans un bus se fait à un arrêt intermédiaire et non au point de départ d'une ligne, il faut l'indiquer avec l'entrée « Pas de montée au point de départ ».

Les points suivants sont relevés à titre informatif seulement ; ils sont subjectifs et ne sont pas pleinement intégrés à l'évaluation :

- Salutation à l'arrivée et au départ

	<b>ACCOMPLI</b>	<b>NON ACCOMPLI</b>
<b>Salutation à l'arrivée et au départ</b>	On salue le client-test qui monte et descend par la porte avant. Un hochement de tête de la part du conducteur est accepté et compte comme accompli.	On ne salue pas, ni verbalement ni par un hochement de tête, le client-test qui monte et descend par la porte avant.
	Attention : si le conducteur est occupé (vente et remise de billets, renseignements etc.), on ne peut pas attendre une salutation de sa part. Il ne faut alors ni évaluer ni sanctionner son comportement → saisir « Aucune indication ».	

- Apparence positive
- Comportement aimable
- Conduite agréable (par ex. freinage et démarrage brusques, ne fait pas attention aux personnes âgées)

## Catalogue de questions relatives au point « Réponse à des questions »

À chaque course, le client-test pose l'une des questions ci-après au personnel roulant.

<input type="checkbox"/>	Je souhaite faire le voyage de retour depuis l'arrêt X ; où se trouve le quai de départ (est-il en face du quai d'arrivée ?) ?	
<input type="checkbox"/>	À X, est-ce que j'ai une correspondance avec le train/bus/tram vers Y ?	
<input type="checkbox"/>	Quelle ligne (n° et/ou terminus de la ligne) dois-je prendre pour me rendre de X à Y ?	
<input type="checkbox"/>	Allez-vous à X ?	
<input type="checkbox"/>	Quand partez-vous (exactement) ?	
<input type="checkbox"/>	À l'arrêt X, combien de temps me faut-il pour prendre la ligne Y en correspondance ?	
<input type="checkbox"/>	Est-ce que je peux emporter mon vélo sur cette ligne et dois-je prendre un billet ? Combien coûte-t-il ?	
<input type="checkbox"/>	Peut-on emporter son vélo toute la journée ? Puis-je emporter mon vélo même en cas de grande affluence ?	
<input type="checkbox"/>	Sur cette ligne, est-il permis d'emporter des poussettes et si oui, à quelles conditions ?	
<input type="checkbox"/>	À l'arrêt X, le bus est-il accessible en chaise roulante ?	
<input type="checkbox"/>	Une personne en chaise roulante doit-elle s'annoncer préalablement ?	
<input type="checkbox"/>	Où se trouve le bureau des objets trouvés et quelles sont ses heures d'ouverture ?	<b>Réponse(s) correcte(s) :</b> - information orale du personnel roulant ou - le personnel roulant donne au passager une carte de visite, un flyer d'information, une adresse, etc.
<input type="checkbox"/>	Avec un billet individuel, puis-je interrompre mon voyage à X et le poursuivre jusqu'à Y sans devoir acheter un nouveau billet ? Y a-t-il une restriction (par ex. durée de validité) ?	<b>Réponse correcte :</b> Le passager peut voyager comme il le souhaite et interrompre son trajet sans formalité tant que le billet est valable. (Remarque : les billets aller simple et aller-retour sont valables un jour en trafic national; cette durée peut être différente pour les billets des communautés tarifaires. La durée de validité déterminante est celle qui est imprimée sur le titre de transport.)
<input type="checkbox"/>	Que dois-je faire si j'ai oublié mon billet individuel – en tant que « titre » imprimé par le distributeur/le guichet – à la maison ?	<b>Réponse correcte :</b> Le passager doit acheter un nouveau billet. (Remarque : le passager est considéré comme une personne sans titre de transport valable. Il ne peut pas faire valoir de droit au remboursement du titre de transport oublié.)
<input type="checkbox"/>	Que dois-je faire si le composteur de billets dans le bus est défectueux ou éteint et ne permet pas de composer la carte multi-courses ?	<b>Réponse(s) correcte(s) :</b> Le personnel roulant prie le passager de sortir brièvement au prochain arrêt pour composer la carte (ou) le personnel roulant saisit une inscription manuelle sur la carte - indiquant l'arrêt actuel si le bus est à l'arrêt - indiquant l'arrêt suivant si le bus était déjà en mouvement au moment du compostage.

Il est inutile de vérifier si la réponse est correcte dans tous les détails. Il suffit que le personnel roulant donne une réponse plausible qui peut aider.

## Information au client (KI) dans le véhicule

### 3.8 « Numéro du véhicule »

Suivant le type du véhicule, le numéro de véhicule se trouve :

- à l'extérieur de la voiture, au-dessus des roues (les numéros figurant sur la face avant du train et en dessous de la cabine de conduite sont des numéros de composition à ne pas utiliser)
- dans la zone d'entrée
- dans la zone assise, en dessous des porte-bagages
- dans les bus et trams : numéro de véhicule à l'extérieur au niveau de la cabine de conduite, à droite ou à gauche à l'avant, et à l'intérieur de la cabine de conduite
- pour PAG, il faut toujours indiquer l'immatriculation (par ex. AG 123456)

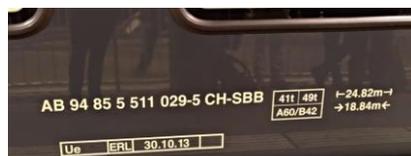
La numérotation dépend du type de véhicule (exemples) :

- 50 85 2633905-8 pour les trains
- 7, 21 ou 291 (un, deux ou trois chiffres) pour les bus et trams

Pour les trains sans numéro de voiture : saisie du numéro de véhicule « 0 ».

Pour les bus sans numéro de véhicule, on note la plaque de contrôle (par ex. AG 210398).

Exemple de numéro de véhicule :



Numéro de voiture (train) : 94 85 5511029-5 1

### 3.9 « Affichage à l'extérieur du véhicule »

Si possible, il faut évaluer tous les affichages, y compris celui qui se trouve à l'avant du véhicule. Si l'affichage du terminus se fait de manière statique au moyen d'un panneau, il doit aussi être évalué.



#### Inscriptions frontales

- Désignation de la ligne
- Terminus de la ligne



### Inscriptions latérales



- Désignation de la ligne
- Arrêts intermédiaires\*
- Terminus de la ligne

\* Suivant le type d'affichage

---

Vérifier si l'affichage en question est présent, en fonctionnement, lisible et correct.

L'affichage est évalué « HORS SERVICE » si

- au moins une annonce est inactive ou ne fonctionne pas.

Les affichages extérieurs sont « NON LISIBLES » si

- pour au moins une des inscriptions, les chiffres et lettres affichés ne fournissent aucune information ou seulement une information insuffisante au client.

Les affichages extérieurs sont « INCORRECTS » si, pour au moins un des affichages,

- une mauvaise désignation de ligne (par ex. S7 au lieu de S8) ou aucune désignation de ligne,
- un mauvais terminus ou
- des arrêts intermédiaires incorrects (si connus)

sont indiqués.

Information concernant l'**affichage extérieur** : l'affichage du terminus de la ligne doit mentionner au moins les éléments suivants pour obtenir une évaluation correcte :

- Nom complet de l'arrêt selon DIDOK (par ex. Heiden, Hôpital) et ligne (par ex. 561 ou S2)  
ou
- Nom du lieu (par ex. Heiden) et ligne (par ex. 561 ou S2)

Exception pour les lignes qui circulent seulement dans une même localité (cette situation ne se présente que dans les grandes villes ; consulter le LNP en cas de doute) : dans ce cas, un affichage comportant uniquement le nom abrégé de l'arrêt est correct aussi, par ex. : uniquement « Tierspital », au lieu de « Zürich, Tierspital ».

Pour les parcours circulaires, l'indication doit permettre au client d'atteindre sa destination (le terminus ne doit pas être le point de départ). Quand on monte par ex. à Saint-Gall, l'affichage ne doit pas indiquer « Saint-Gall » et l'indication doit correspondre à celle de l'affiche horaire ou bien à l'affichage. *Remarque : le terminus ne doit pas obligatoirement correspondre aux informations indiquées sur le plan des tours.*

**Important : si un affichage est incorrect, illisible ou hors service, il faut le photographier (écriture lisible sur la photo) ou faire une évaluation parlante.**

### 3.10 « Affichages à l'intérieur du véhicule »

Vérifier si l'affichage correspondant est présent, en fonctionnement, lisible et correct.

L'affichage intérieur est « HORS SERVICE » si

- au moins une annonce est inactive ou ne fonctionne pas.

Les affichages intérieurs sont « NON LISIBLES » si

- pour au moins un des affichages dans le véhicule, les chiffres et lettres affichés ne fournissent aucune information ou seulement une information insuffisante au client.

Les affichages intérieurs sont « INCORRECTS » si

- pour au moins un des affichages dans le véhicule, les informations requises (répertoriées séparément dans la description du type d'affichage) ne sont pas répertoriées de manière complète ou correcte

Ci-après une liste des différents types d'affichages avec les contenus pouvant être affichés.

Tous les affichages ne sont pas présents dans tous les types de véhicules.

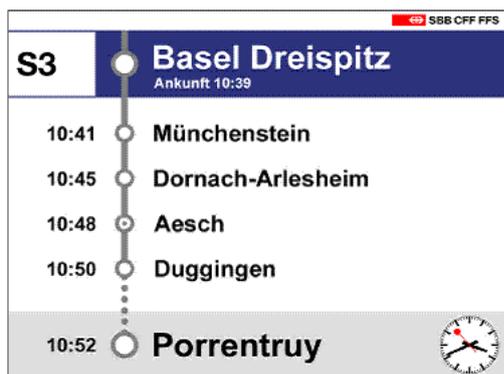
#### Affichage au plafond

Affichage du terminus ou de l'arrêt suivant



#### Représentation synoptique

- Désignation de la ligne (par ex. S3)
- Arrêts intermédiaires
- Terminus
- Correspondances en fonction de l'arrêt et du type d'affichage (heure, ligne, quai)
- Heure d'arrivée à l'arrêt de destination



Anschlüsse		Gleis	Karte	Hinweis
11:11	71 Reigoldswil Liestal - Esch - Alesch	2		
11:25	S3 Olten Liestal - Aesch - Dornach	1		ca. 1' später
11:27	80 Basel Aeschenplatz Liestal - Dornach - Aesch	4		
11:29	R Waldenburg Liestal - Dornach	1		
11:31	78 Frankendorf Liestal - Dornach - Aesch	9		ca. 1' später
11:34	IC Basel SBB Liestal - Dornach - Aesch	3		
11:35	78 Liestal BfH Liestal - Dornach - Aesch	5		
11:40	IR Olten Liestal - Dornach - Aesch	6		

Vérifier si l'affichage intérieur est présent, en fonctionnement, lisible et correct.

**Important : si un affichage est incorrect, illisible ou hors service, il faut le photographier (écriture lisible sur la photo) ou faire une évaluation parlante.**

### Cas particulier en cas de chantier (train, bus, tram)

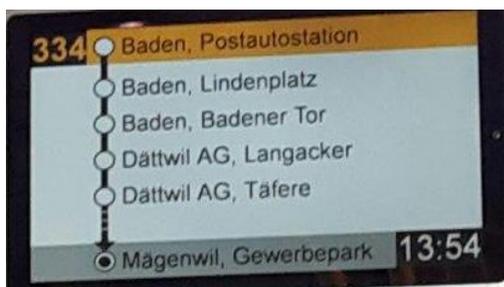
Si une ligne de train/bus/tram est fermée pour la journée, il est possible que l'affichage extérieur du véhicule indique un terminus différent de celui affiché par la représentation synoptique à l'intérieur du véhicule. La situation suivante serait correcte :

- L'affichage extérieur du véhicule devrait afficher le terminus régulier même si le train/bus/tram ne va pas jusqu'à cet arrêt en raison des travaux.
- La représentation synoptique à l'intérieur du véhicule devrait afficher le terminus effectif (le dernier arrêt effectivement desservi par le train/bus/tram).

#### 3.10.1 Terminus de la ligne

L'affichage du terminus de la ligne doit mentionner au moins les éléments suivants pour obtenir une évaluation correct :

- Nom complet de l'arrêt selon DIDOK (par ex. Heiden, Hôpital) et ligne (par ex. 561 ou S2)  
ou
- Nom du lieu (par ex. Heiden) et ligne (par ex. 561 ou S2)



Pour les lignes qui circulent seulement dans une même localité (cette situation ne se présente que dans les grandes villes), seul le nom de l'arrêt doit être affiché, par ex. « Triemli » et non « Zürich Triemli ».



Au niveau de l'affichage au plafond, la désignation de la ligne n'a pas besoin d'être affichée :



Pour les parcours circulaires, l'indication doit permettre au client d'atteindre sa destination (le terminus ne doit pas être le point de départ). Quand on monte par ex. à Saint-Gall, l'affichage ne doit pas indiquer « Saint-Gall » et l'indication doit correspondre à celle de l'affiche horaire ou bien à l'affichage. *Remarque : le terminus ne doit pas obligatoirement correspondre aux informations indiquées sur le plan des tours.*

### 3.10.2 Prochain arrêt

Lors de l'évaluation, l'affichage « Prochain arrêt » concerne le lieu où le client-test descend du véhicule.

Il faut vérifier et indiquer si c'est le nom complet selon DIDOK (par ex. « Heiden, Spital ») ou le nom court (« Spital ») qui est affiché.

## Représentation synoptique/correspondance

La représentation synoptique n'est pas correcte dans les cas suivants :

- L'affichage du prochain arrêt ou du terminus de la ligne n'est pas correct (voir plus haut)
- L'affichage des arrêts intermédiaires est incorrect
- La désignation de la ligne est incorrecte (par ex. S7 au lieu de S8)
- L'affichage des correspondances est incorrect (seule la correspondance indiquée sur le plan des tours est contrôlée)
- L'heure d'arrivée indiquée ne correspond pas à l'horaire

#### \* Exemples corrects

- 10h50 (comme indiqué sur l'horaire)
- 10h50 + 3 min
- Arrivée dans 3 min
- Lenzburg, Bahnhof + 4 min

**Important : si un affichage est incorrect, illisible ou hors service, il faut le photographier (écriture lisible sur la photo) ou faire une évaluation parlante.**

### 3.11 « Annonces à l'intérieur du véhicule »

Les annonces à l'intérieur du véhicule doivent se faire à temps, elles doivent être audibles et le contenu doit être correct.

Si le client-test n'est pas sûr s'il y a bien eu une annonce, on sélectionne « Aucune indication ».

#### 3.11.1 Terminus de la ligne

Exemple d'annonce : « Bienvenue à bord du bus n° 52 à destination de *terminus de la ligne* (éventuellement via arrêt) ; nous vous souhaitons un agréable voyage. »

L'annonce de terminus doit comporter les éléments suivants pour être considérée comme correcte :

- Nom complet de l'arrêt selon DIDOK (par ex. Heiden, Post) et ligne (par ex. 561 ou S2)  
ou
- Nom du lieu (par ex. Heiden) et ligne (par ex. 561 ou S2)

Dans le train et le tram, l'annonce doit être opportune pour permettre aux passagers de quitter le véhicule avant son départ. Sinon, l'annonce est également incorrecte. Peu importe si l'annonce vient de la bande ou est faite par le personnel roulant.

#### 3.11.2 Prochain arrêt

Lors de l'évaluation, l'annonce « Prochain arrêt » concerne le lieu où le client-test descend du véhicule.

Pour obtenir une évaluation correcte, les éléments suivants concernant le prochain arrêt doivent être annoncés :

- Nom complet de l'arrêt selon DIDOK (par ex. Heiden, Bruggli)  
ou
- Nom de l'arrêt uniquement (par ex. Bruggli)

Peu importe si l'annonce vient de la bande ou est faite par le personnel roulant.

### 3.12 « Quittance du prochain arrêt »

Le client-test vérifie la « quittance du prochain arrêt » dans le véhicule au moment où il en descend. Les tramways et les trains ne sont pas pris en compte dans l'évaluation. Entrée pour les tramways ou les trains → « Aucune indication » / « PAS NÉCESSAIRE ».

Afin que la « quittance du prochain arrêt » soit évaluée comme correcte, la confirmation suivant doit être faite dans le bus :

- Confirmation visuelle : une indication doit s'afficher telle que « Le véhicule va s'arrêter », « Arrêt demandé », « Stop ».

ET

- Confirmation sonore : l'arrêt doit être signalé par une annonce telle que « Le véhicule va s'arrêter » ou par un signal sonore.



**Remarque :** à partir de 2022, la « quittance du prochain arrêt » sera uniquement évaluée dans les bus, à titre purement informatif.

### 3.13 « Dérangement dans le véhicule »

Info ET : si un dérangement survient pendant le tour d'évaluation à l'arrêt de départ, le client-test le consigne dans la check-list en indiquant si l'ET a fourni ou non des informations sur ce dérangement. Les types de dérangements sont définis ci-dessous. En voyage, plusieurs types de perturbations peuvent se produire simultanément, par ex. départ tardif de l'arrêt de départ et arrivée tardive à l'arrêt de destination.

Cette check-list est à traiter en priorité, c'est-à-dire qu'elle sera prioritaire en cas de manque de temps. Si la check-list ne suffit pas pour la saisie, le client-test envoie la description de la situation par courriel à [feldleitung@etc-consult.ch](mailto:feldleitung@etc-consult.ch).

#### 3.13.1 Départ tardif de l'arrêt de départ

Situation : le véhicule arrive à temps à l'arrêt de départ, mais en repart plus de 2 min 59 s après l'heure de départ prévue.

#### 3.13.2 Ne dessert pas tous les arrêts

Situation : des arrêts réguliers ne sont pas desservis ou « l'arrêt à la demande » n'est pas respecté par le conducteur.

### **3.13.3 Déviation/demi-tour prématuré**

Situation : le véhicule ne peut plus continuer sa route sur l'itinéraire prévu.

### **3.13.4 Arrêt non prévu par le plan**

Situation : le véhicule s'arrête durant plus de 2 min 59 s sur sa route, sans qu'il ne s'agisse d'un arrêt prévu par le plan.

### **3.13.5 Arrivée en retard à l'arrêt de destination**

Situation : l'arrivée effective est en retard de plus de 2 min 59 s sur l'arrivée prévue.

### **3.13.6 Autres, à savoir**

Situation : des informations ne peuvent être saisies ici que s'il est impossible de rattacher le dérangement à un autre point.

- Problème technique (par ex. chauffage défectueux)
- etc.

Si l'un des dérangements mentionnés se produit, il faut déterminer si une information ad hoc a bien eu lieu. Il convient de fournir les renseignements suivants :

#### ***Type d'info***

*Visuelle ou  
sonore ou  
sonore et visuelle*

#### ***Moment de la première information***

*Concerne les horaires de départ et d'arrivée prévus*

#### ***Conséquences du retard (en cas d'arrivée tardive à l'arrêt de destination)***

*Le client-test manque sa correspondance*

#### ***Raison invoquée***

*Différentes réponses possibles, y compris possibilité de saisir un texte libre*

#### ***Orientation des clients***

*Indication des alternatives proposées*

#### ***Contenu de l'information***

*Évaluation subjective des informations fournies sur le dérangement*

## Anomalies

### 3.14 « Anomalies à l'intérieur du véhicule »

Si aucun recensement du véhicule n'a été réalisé, ce point doit être évalué en sélectionnant « Aucune indication ».

#### 3.14.1 Défaut de qualité grave

Une bouteille de boisson renversée dans la zone assise ou des vomissures dans les toilettes entraînent l'évaluation « Sol propre NON ». De plus, un défaut de qualité grave doit être saisi comme tel et signalé au Helpdesk de l'entreprise de transport compétente au plus tard après avoir quitté le véhicule.

Sont considérés comme défauts de qualité graves des états observés qui

- peuvent et doivent être corrigés immédiatement
- représentent un danger pour les clients et/ou le personnel ferroviaire
- sont très désagréables à voir
- représentent une restriction de l'utilisation ou bien des lacunes graves

Exemples :

- Bris de verre
- Seringues
- Salissures collantes, nauséabondes, sur des surfaces importantes
- Portes défectueuses, sans marquage
- Mauvaise odeur

#### Faire un signalement

Tout défaut de qualité grave doit être saisi comme tel et signalé au conducteur (bus/tram) ou à l'entreprise de transport (train).

#### 3.14.2 Autres anomalies à l'intérieur du véhicule

Saisie d'anomalies qui ne rentrent dans aucune autre catégorie, par ex. :

- Véhicule bondé
- Présence de musiciens dans le véhicule
- etc.

Les anomalies ou dérangements concernant la **destination** sont également saisis dans les anomalies à l'intérieur du véhicule, par ex. :

- Arrêt provisoire à la destination
- etc.

### 3.15 Remarques concernant le trajet

Il est possible de saisir des remarques concernant le trajet et des précisions/informations générales sur le recensement, par ex :

- Bus bondé
- Merci de supprimer la photo dans « Parois/plafond »
- Zk
- Correspondance manquée, donc omission du parcours en cul-de-sac
- Éléments statiques de l'ET « xy » mesurés
- Vu avec hotline
- Courriel va suivre
- etc.

Les anomalies et dérangements concernant le véhicule ou l'arrêt sont à saisir dans la checklist « Anomalies » ou « Dérangements » appropriée, si possible.



#### Abréviations :

Les abréviations suivantes peuvent être utilisées dans les champs de texte :

- bhf = gare
- hst = arrêt
- fzg = véhicule
- zk = manque de temps
- be = borne de compostage chez le conducteur (test impossible)
- def = défaut
- vsp = retard

- TZP = plan des zones tarifaires
- LNP = plan du réseau des lignes
- AFP = affichage de l'horaire

. = aucune remarque possible (bien que demandée)