



Guide des conventions d'objectifs du TRV

Partie IV : convention d'objectifs de type M

Référence : BAV-313.300-6/10/2
Événement administratif :

Projet pour la consultation
des milieux intéressés



Remarques sur l'utilisation de la convention d'objectifs -type

La présente convention d'objectifs -type se fonde sur le « Guide des conventions d'objectifs du TRV » publié par l'Office fédéral des transports et datant de xxx 2024.

La convention d'objectifs -type doit notamment faciliter l'établissement d'une convention d'objectifs pour les cantons. **Conformément à la pratique actuelle, elle se concentre sur le domaine des bus. Pour le domaine ferroviaire, elle doit être adaptée de manière ponctuelle.**

Les contenus suivants doivent impérativement être prévus dans la convention d'objectifs de type M (cf. tableau 1 au ch. 4.2 du guide) :

- Cadre juridique
- Objet
- Durée
- Développement de l'offre
- Moyens d'exploitation
- Stratégie énergétique
- Recettes et activités annexes
- Objectifs de coûts
- Ajustement des objectifs coûts
- Réalisation, non réalisation des objectifs
- Mise en œuvre de la convention
- Dispositions contractuelles générales
- Signatures
- Annexes 1 et 2

Les autres contenus peuvent être convenus en option.

La présente convention d'objectifs -type contient

- *en gris et en italique : explications et indications sur ce qui doit être convenu pour chaque thème (ne font pas partie intégrante de la convention d'objectifs)*
- **en noir : formulations standard** (en règle générale, elles ne doivent pas être reformulées)
- **en couleur : propositions et exemples de formulation** (peuvent/doivent être adaptés à la situation spécifique ou aux besoins propres).

Convention d'objectifs pour le transport régional de voyageurs 20XX - 20XX

entre

les commanditaires

Canton X
représenté par [l'Office des constructions](#), adresse

Canton Y
représenté par [le Service de l'économie](#), adresse

Confédération suisse
représentée par l'Office fédéral des transports (OFT), 3003 Berne

et

l'entreprise de transport

Entreprise de transport Z, adresse

Table des matières

1	Contexte (<i>facultatif</i>)	5
2	But (<i>facultatif</i>)	5
3	Cadre juridique	5
4	Objet de la convention d'objectifs	5
5	Durée	6
6	Développement de l'offre	6
7	Moyens d'exploitation	6
8	Stratégie énergétique	6
9	Recettes et activités annexes	7
10	Projets de développement (<i>facultatif</i>)	7
11	Marketing (<i>facultatif</i>)	7
12	Identité visuelle / publicité sur et dans les véhicules (<i>facultatif</i>)	7
13	Information des passagers (<i>facultatif</i>)	8
14	Transport des bagages (<i>facultatif</i>)	8
15	Distribution (<i>facultatif</i>)	8
16	Contrôle des titres de transport (<i>facultatif</i>)	8
17	Exigences concernant le personnel (<i>facultatif</i>)	8
18	Sécurité (<i>facultatif</i>)	8
19	Collaboration (<i>facultatif</i>)	8
20	Commandes de tiers (<i>facultatif</i>)	10
21	Prestations de l'entreprise de transport (<i>facultatif</i>)	10
22	Prestations des commanditaires (<i>facultatif</i>)	10
23	Objectifs de qualité (<i>facultatif</i>)	11
24	Objectifs de coûts	11
25	Objectifs de recettes (<i>facultatif</i>)	12
26	Indemnités	12
27	Adaptation des objectifs de coûts	13
28	Réalisation / non-réalisation des objectifs	15
29	Mise en œuvre de la convention	16
30	Dispositions générales du contrat	17
31	Signatures	19

Annexes

- 1 Lignes couvertes par la convention d'objectifs
- 2 Quantification des objectifs de coûts
- 3 Détails sur les objectifs de qualité

1 Contexte *(facultatif)*

La situation de départ spécifique et l'intention des parties peuvent être décrites ici (par exemple, référence à une convention précédente qui est renouvelée).

Exemple :

La convention d'objectifs en vigueur entre l'entreprise de transport et les commanditaires expire au changement d'horaire de décembre 20XX. Par la présente convention d'objectifs, les parties souhaitent poursuivre leur collaboration fructueuse et les bonnes expériences acquises grâce à la convention précédente.

2 But *(facultatif)*

Résumé succinct des principaux objectifs et du contenu de la convention et, le cas échéant, rappel des principes sur lesquels la convention est fondée.

Exemple 1 :

La présente convention d'objectifs fixe l'évolution prévue des prestations ainsi que les objectifs financiers et qualitatifs de l'entreprise de transport. Elle permet aux parties d'améliorer la sécurité de planification pour la période sur laquelle elle porte. Les objectifs financiers sont limités aux coûts pilotables par l'entreprise de transport.

Exemple 2 :

Les parties contractantes fixent, pour la durée de la convention, des objectifs quantitatifs et qualitatifs dans le domaine des coûts, de la qualité de l'offre et de la collaboration. Les mesures liées à la réalisation des objectifs financiers mettent l'accent sur l'amélioration progressive de la productivité, compte tenu de la réalisation des objectifs qualitatifs.

3 Cadre juridique

Renvoi aux bases légales pertinentes (Confédération, cantons, directives OFT) et intégration dans les autres processus, notamment la procédure de commande.

La présente convention se fonde sur l'art. 33 de la loi fédérale du 20 mars 2009 sur le transport de voyageurs (LTV ; RS 745.1) et sur ses dispositions d'exécution figurant aux art. 24 ss de l'ordonnance du 11 novembre 2009 sur l'indemnisation du trafic régional des voyageurs (OITRV ; RS 745.16) ainsi que, à titre subsidiaire, sur les directives correspondantes de l'OFT.

Elle sert de base aux offres à soumettre dans le cadre de la procédure de commande. L'indemnité visée à l'art. 28, al. 1, LTV est fixée dans la convention d'offre correspondante. Ce n'est qu'à la conclusion de la convention sur les offres que les commanditaires sont engagés sur le montant de l'indemnisation.

4 Objet de la convention d'objectifs

Décrit ce à quoi se rapporte la convention d'objectifs (plusieurs lignes qui peuvent être regroupées en un ou plusieurs faisceaux de lignes et qui sont généralement énumérées dans une annexe).

Les lignes concernées par la présente convention, et leurs commanditaires, sont fixés dans l'annexe 1.

Variante avec des faisceaux de lignes :

La présente convention d'objectifs porte sur les lignes commandées par la Confédération et par les cantons à l'entreprise de transport et sur les faisceaux formés à partir de ces lignes, conformément à l'annexe 1.

5 Durée

Contient la durée pour laquelle la convention d'objectifs est conclue (généralement quatre ou six années d'horaire).

La présente convention d'objectifs est valable pour X années d'horaire à partir du XX décembre 20XX jusqu'au changement d'horaire de décembre 20XX.

6 Développement de l'offre

Le développement de l'offre prévu pendant la durée de la convention d'objectifs est consigné ici au sens d'une déclaration d'intention. La contribution de l'entreprise de transport au développement de l'offre peut être spécifiée en sus.

Exemple :

Les commanditaires s'engagent à ce que l'offre soit commandée dans son volume actuel - sous réserve d'adaptations mineures - dans le cadre défini par la présente convention d'objectifs.

7 Moyens d'exploitation

Il s'agit ici d'indiquer l'évolution prévue du parc de véhicules ou du matériel roulant et/ou d'autres moyens d'exploitation pendant la durée de la convention d'objectifs. Ce point comprend également des déclarations relatives à une éventuelle décarbonisation des véhicules et à son financement.

Exemple :

Pour les X véhicules à remplacer à tour de rôle dans les prochaines années, l'entreprise de transport achète des bus à plancher bas intégral avec (au moins) une motorisation « hybride léger » et des prises USB à chaque place assise. Le remplacement périodique des véhicules n'entraîne pas d'adaptation des objectifs de coûts convenus.

8 Stratégie énergétique

Réglementation des modalités des mesures prévues pour améliorer l'efficacité énergétique dans l'exploitation et la production ou l'utilisation d'énergies renouvelables. Ce point ne comprend pas les déclarations relatives au financement d'une éventuelle décarbonisation des véhicules (qui sont traitées au point « Moyens d'exploitation »).

Exemple :

L'entreprise de transport veille à une exploitation efficiente sur le plan énergétique. Elle réduit en permanence les besoins énergétiques de l'entreprise, améliore l'efficacité énergétique des bâtiments et utilise des véhicules efficaces en énergie. Les futurs projets ont pour objectif d'améliorer le rendement et d'augmenter la proportion d'énergies renouvelables.

L'entreprise de transport élabore à cet effet une stratégie énergétique qui s'aligne sur les objectifs énergétiques et climatiques de la Confédération. Les mesures prévues garantissent que l'ensemble de l'entreprise sera climatiquement neutre en 2040 (cf. stratégie énergétique de la branche, UTP¹).

Les mesures suivantes seront mises en œuvre pendant la durée de la convention d'objectifs :

- ... (à définir par l'entreprise)
- ...
- ...

¹ [Stratégie énergétique de l'UTP - voev.ch](https://www.voev.ch)

9 Recettes et activités annexes

Réglementation du traitement des recettes et activités annexes et de leur délimitation. En particulier, lors de l'utilisation de ressources aussi bien pour des offres commandées que pour des offres destinées à des tiers, il convient de déterminer dans le cadre des conventions d'objectifs si ces prestations sont comptabilisées comme des recettes annexes ou comme des activités annexes. On peut également faire référence à l'évolution souhaitée des recettes annexes.

Exemple :

En application de l'art. 34, al. 4, nOITRV, les parties décident que les prestations suivantes, qui sont fournies partiellement avec des ressources des secteurs indemnisés, sont gérées comme des recettes annexes dans ces secteurs :

- Prestations d'atelier pour des tiers

Les prestations suivantes, qui sont en partie fournies avec des ressources des secteurs indemnisés, sont gérées comme des activités annexes :

- Courses de remplacement des trains avec des véhicules qui sont également utilisés dans les secteurs indemnisés

10 Projets de développement (facultatif)

Réglementation des modalités de projets prévus, par exemple un essai-pilote pour une offre de transport à la demande. Il convient notamment de déterminer si le financement passe par la procédure de commande ou par des programmes d'encouragement distincts.

11 Marketing (facultatif)

Réglementation des études ou analyses de marché prévues/à réaliser, orientations stratégiques vers les différents groupes cibles, points forts des mesures prévues pendant la durée de la convention d'objectifs, collaboration et répartition des tâches avec d'autres acteurs afin d'éviter les doublons, etc.

12 Identité visuelle / publicité sur et dans les véhicules (facultatif)

Prescriptions des commanditaires concernant l'aménagement des véhicules et des arrêts ou les surfaces publicitaires sur et dans les véhicules.

Exemple 1 :

L'équipement des arrêts doit être conçu en tenant compte des prescriptions des commanditaires (y compris le système de mesure de la qualité du transport régional de voyageurs, QMS TRV CH) et de la communauté tarifaire X. Pour le reste de l'image de marque, l'entreprise de transport est libre.

Afin d'augmenter les recettes, la publicité dans les moyens de transport est en principe autorisée et souhaitée. Il existe toutefois les restrictions suivantes, auxquelles il ne peut être dérogé que dans des cas particuliers et uniquement en accord avec les commanditaires.

La publicité est possible sans restriction sur les vitres arrière. Sur les vitres latérales, la publicité est possible jusqu'à une surface maximale de X %, à condition d'utiliser des films plastiques perméables à la vue.

Au plus X % de tous les véhicules en service régulier sur les lignes concernées peuvent être conçus comme des véhicules entièrement publicitaires, les restrictions concernant les surfaces vitrées s'appliquant également dans ce cas.

La publicité à l'intérieur des véhicules ne doit pas gêner la vue sur les affichages d'information des passagers.

Exemple 2 :

Les véhicules de ligne sont des ambassadeurs importants des transports publics de haute qualité en Suisse. Il convient de tenir compte de cet aspect dans la publicité extérieure des véhicules.

13 Information des passagers (facultatif)

Par exemple : obligation de participer à un système central d'information des passagers, équipement d'arrêts sélectionnés avec des indicateurs de départ électroniques ou prescriptions des commanditaires concernant l'information des passagers aux arrêts.

14 Transport des bagages (facultatif)

Par exemple, convention concernant le transport de vélos ou de skis (dans le véhicule, dans des remorques) ou des prestations supplémentaires et leur financement (par exemple, transport de bagages à l'hôtel dans les régions touristiques).

15 Distribution (facultatif)

Par exemple : modalités de mise en place d'un système de distribution, participation à un achat groupé inter-entreprises de nouvelles infrastructures de distribution (par ex. dans le cadre de la numérisation), utilisation d'applications mobiles d'autres fournisseurs (au lieu d'un développement interne).

16 Contrôle des titres de transport (facultatif)

Par exemple : conventions concernant le nombre et le type de contrôles aléatoires ou la participation à un pool central de contrôle inter-entreprises.

17 Exigences concernant le personnel (facultatif)

Par exemple : mesures de formation continue spécifiques en raison de nombreuses réactions de clients, initiation à un nouvel appareil ou acquisition de connaissances linguistiques dans des régions touristiques.

18 Sécurité (facultatif)

Par exemple : utilisation de personnel de sécurité sur certaines courses et son financement.

19 Collaboration (facultatif)

Réglementation de la collaboration entre les entreprises de transport et les commanditaires et, si nécessaire, contenus et délais des rapports, mais aussi avec des tiers (communautés tarifaires, communes, autres entreprises de transport etc.)

Exemple 1 :

L'entreprise de transport s'engage à collaborer de manière ciblée avec les commanditaires, les communes situées dans la zone de desserte des lignes ainsi qu'avec d'autres entreprises de transport, Alliance SwissPass et les communautés tarifaires. Elle agit dans l'intérêt de l'ensemble des transports publics, s'engage dans les organes correspondants et œuvre à leur conception de concert avec les commanditaires.

Le canton X est responsable de la procédure de commande et de l'implication de l'OFT et des autres commanditaires. Il est l'interlocuteur de l'entreprise de transport du côté des commanditaires et le coordinateur des commanditaires concernés.

Les parties se soutiennent mutuellement dans l'accomplissement de leurs tâches. Chaque partie désigne un interlocuteur qui est le premier point de contact pour toutes les questions liées à la mise en œuvre de la présente convention d'objectifs. Les parties se rencontrent au moins une fois par an pour un échange d'expériences.

L'entreprise de transport rend compte aux commanditaires, sur demande (au maximum une fois par an), des sujets suivants :

- Évolution de la demande par ligne (courbes de variation, considérations transversales etc.)
- Nombre de passagers embarqués/ débarqués par type de journée et par course
- Taux d'occupation des véhicules (graphique du nombre de passagers par course)
- Déclarations concernant les courses très chargées, la faible demande, les courses retardées, la ponctualité, les suppressions de courses et la qualité des correspondances.
- Qualité des données en temps réel et de celles de l'horaire pour l'information numérique des clients
- Evaluation des réactions des clients (y c. propositions de mesures)
- Propositions d'optimisation et renseignements sur la mise en œuvre de mesures essentielles
- Réflexions prospectives sur l'offre et l'exploitation
- Rapport standardisé sur les résultats de la mesure de la qualité du TRV

En outre, elle collecte les indices énergétiques détaillés à l'échelle de l'entreprise et indique la situation et les améliorations concrètes en matière d'efficacité énergétique et de neutralité climatique de l'entreprise.

Exemple 2 :

En règle générale, l'entreprise de transport rend compte aux commanditaires à l'occasion des négociations de l'offre. Ce rapport n'est pas nécessaire si l'entreprise de transport donne aux commanditaires un accès autonome et adéquat aux informations (par ex. comptage automatique des passagers). Les contenus des rapports doivent être mis gratuitement à la disposition des commanditaires sous une forme appropriée et servir de base au modèle de transport et au perfectionnement de l'offre. Le rapport comprend des informations sur :

- l'évolution de la demande (passagers, voyageurs-kilomètres, évaluations par ligne)
- le taux d'utilisation des véhicules
- les incidents non planifiés et/ou les écarts importants
- les courses très chargées, à faible demande ou retardées, la ponctualité, les suppressions de courses et la qualité des correspondances (entre autres, situation du trafic),
- la qualité des données en temps réel et de celles de l'horaire pour l'information numérique des clients
- l'évaluation des réclamations et des souhaits des clients (propositions de mesures de l'ET avec conséquences financières éventuelles pour les commanditaires)
- l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures issues de l'enquête de satisfaction de la clientèle
- des réflexions prospectives sur l'offre et l'exploitation

En outre, il contient des indicateurs énergétiques détaillés à l'échelle de l'entreprise et indique la situation et les améliorations concrètes en matière d'efficacité énergétique et de neutralité climatique de l'entreprise.

20 Commandes de tiers (facultatif)

Réglementation de l'interaction avec le TRV commandé, en particulier procédure à suivre en cas de suppression d'offres commandées par des tiers (gestion des pertes de synergie).

Exemple :

Certaines prestations sont commandées (en sus) à des tiers. En règle générale, la suppression de ces prestations n'est pas compensée financièrement par les commanditaires. Si une prestation de TP commandée et financée par des tiers est annulée, toutes les parties doivent en être informées immédiatement. Si l'offre est adaptée par la suite, les objectifs de coûts mentionnés au ch. 27.1 (Modifications des prestations) sont adaptés.

21 Prestations de l'entreprise de transport (facultatif)

Définition des prestations auxquelles se rapportent les objectifs de coûts. Notamment lorsque ceux-ci dépassent la mesure habituelle (par. ex. importantes prestations de remorques pour couvrir les pics de demande etc.), il peut être judicieux au cas par cas de les fixer explicitement.

Exemple :

Les prestations de transport à fournir par l'entreprise de transport correspondent à celles de l'année d'horaire 20XX. Les horaires correspondants sont publiés sur www.öv-info.ch. Conformément à la pratique actuelle, les prestations de transport comprennent d'éventuelles remorques tractées ou des courses supplémentaires pour couvrir les pics de demande.

22 Prestations des commanditaires (facultatif)

Contrepartie des prestations de l'entreprise de transport, si celles-ci sont mentionnées explicitement.

Exemple :

Les commanditaires ont l'intention de commander à l'entreprise de transport les prestations aux conditions définies dans la présente convention d'objectifs.

23 Objectifs de qualité (facultatif)

Convention d'objectifs de qualité quantifiables, le système d'indicateurs le plus approprié étant le QMS TRV de l'OFT, qui s'applique à toute la Suisse. L'objectif de qualité généralement convenu est la valeur dite d'acceptation. Celle-ci correspond à l'objectif que l'OFT a formulé dans le Q.rapport. La convention d'objectifs ne devrait contenir que les objectifs sur lesquels l'entreprise de transport peut exercer une influence directe. Si des enquêtes de satisfaction de la clientèle sont réalisées, leurs résultats peuvent être utilisés en complément pour définir les objectifs de qualité. D'autres instruments de mesure de la qualité sont également envisageables (par ex. des indicateurs basés sur l'évaluation systématique des réactions des clients).

L'OFT utilise le QMS TRV CH, dont les données et les valeurs de mesure se basent sur des enquêtes de clients-tests (méthode *Mystery Shopping Surveys MSS*) dans les véhicules et aux arrêts ainsi que sur des enquêtes automatisées sur la ponctualité des entreprises de transport (méthode *Direct Performance Measures DPM*).

Exemple 1 : en ce qui concerne le QMS TRV, les parties conviennent de l'objectif de qualité suivant : atteindre la valeur d'acceptation figurant à l'annexe 3 pour chacune des caractéristiques de qualité qui y sont énumérées.

En outre, le canton X réalise périodiquement une enquête sur la satisfaction des clients. Les résultats des différents domaines thématiques sont alors regroupés en un chiffre-clé pondéré (indice ET selon l'annexe 3).

En ce qui concerne les enquêtes sur la satisfaction des clients, les parties conviennent de l'objectif de qualité suivant : atteindre un indice ET d'au moins XX points.

Exemple 2 :

Pour les faisceaux de lignes évalués dans le QMS TRV et contenant une ou plusieurs des lignes mentionnées à l'annexe 1, l'objectif de qualité suivant est convenu : atteindre la valeur d'acceptation pour chacune des caractéristiques de qualité énumérées à l'annexe 3.

24 Objectifs de coûts

Accord sur les objectifs de coûts à respecter dans le cadre des comptes prévisionnels lors de la procédure de commande. En général, les objectifs de coûts sont convenus par faisceau de lignes. Dans tous les cas, il faut indiquer clairement à quoi les objectifs de coûts se réfèrent.

Variante avec objectifs de coûts par kilomètre :

Exemple 1 :

Les parties conviennent des objectifs de coûts annuels suivants sur les X années d'horaire pour le total de toutes les lignes : total des coûts par kilomètre productif (hors réduction de l'impôt préalable) conformément à l'annexe 2.

Variante avec objectifs de coûts par kilomètre sans coûts du carburant/d'utilisation des sillons :

Exemple 2 :

Les parties conviennent des objectifs de coûts annuels suivants sur les X années d'horaire pour le total de toutes les lignes : total des coûts par kilomètre productif (hors réduction de l'impôt préalable et hors coûts d'énergie/d'utilisation des sillons) conformément à l'annexe 2.

Les postes de coûts « réduction de l'impôt préalable » et « énergie/utilisation des sillons », qui ne sont pas intégrés à la valeur définie pour l'objectif de coûts, sont convenus lors de la procédure de commande, une consommation plus élevée de carburant (en l/100 km par ligne) n'étant reconnue qu'avec une motivation plausible.

Variante avec objectifs de coûts par kilomètres en rapport avec le BMCH :

Exemple 3 :

Les parties conviennent des objectifs de coûts annuels suivants sur les X années d'horaire pour le total de toutes les lignes : total des coûts par kilomètre productif (hors réduction de l'impôt préalable) en pour-cent de la valeur de référence conformément à l'annexe 2.

Variante avec objectifs de coûts totaux :

Exemple 4:

Les parties conviennent des objectifs de coûts annuels suivants sur les X années d'horaire pour le total de toutes les lignes : total des coûts (hors réduction de l'impôt préalable et hors coûts d'utilisation des sillons) conformément à l'annexe 2.

Les objectifs de coûts convenus sont déterminés à chaque procédure de commande sur la base des règles d'adaptation conformément au ch. 27 de la présente convention d'objectifs.

L'objectif de coûts est valable par faisceau de lignes et par année. Une compensation entre les faisceaux de lignes n'est pas possible. Au sein d'un faisceau de lignes toutefois, les coûts plus élevés d'une ligne peuvent être compensés par les coûts plus faibles d'une autre ligne.

25 Objectifs de recettes (facultatif)

En règle générale, les parties ne conviennent pas d'objectifs quantitatifs pour les recettes de transport. Si des objectifs quantitatifs doivent néanmoins être convenus pour les recettes de transport, voir le guide, ch. 6.5 et 6.8).

Exemple :

L'entreprise de transport réagit aux variations du marché et vise une augmentation de la demande et des recettes sur toutes les lignes. Lors des négociations tarifaires, elle s'engage à réaliser des recettes supplémentaires à l'aide d'adaptations tarifaires.

Aucun objectif quantitatif de recettes n'est convenu. Les recettes prévisionnelles sont fixées de manière contraignante pour deux années d'horaire dans le cadre de la procédure de commande.

Les recettes sont budgétisées dans les offres conformément aux bases et aux directives des communautés tarifaires régionales et du Service direct national. L'entreprise de transport assure une répartition des recettes qui lui sont attribuées sur les différentes lignes selon des critères uniformes et objectifs. Au besoin, les commanditaires peuvent demander des détails à ce sujet. En outre, l'entreprise de transport s'engage, dans la mesure de ses possibilités, à répartir correctement les recettes en fonction de la demande. Les commanditaires précisent leurs éventuelles autres directives concernant la budgétisation des recettes dans les invitations à la procédure d'offre.

26 Indemnités

En règle générale, la convention ne fixe pas d'objectifs d'indemnités.

Les indemnités par ligne sont convenues indépendamment des objectifs de coûts convenus, sur la base des comptes prévisionnels de l'entreprise de transport en termes de coûts et de recettes, dans le cadre de la procédure de commande.

27 Adaptation des objectifs de coûts

Modalités d'adaptation des objectifs de coûts aux changements de prestations et aux modifications des conditions-cadres pendant la durée de la convention d'objectifs. L'adaptation doit être réglée au minimum pour les modifications de prestations, les modifications des conditions-cadres légales et le renchérissement.

Les objectifs de coûts convenus au ch. 24 et détaillés dans l'annexe 2 sont à chaque fois calculés dans le cadre de la procédure de commande selon les ch. 27.1 à 27.4 (dans cet ordre). Les coûts mentionnés aux ch. 27.1 à 27.4 sont exhaustifs.

27.1 En cas de modification des prestations

Les conséquences financières en cas de modification des offres commandées sont en principe à la charge des commanditaires. Il est convenu ici de la manière dont elles seront fixées.

Variante avec objectifs de coûts par kilomètre :

Exemple 1 :

Les objectifs de coûts par kilomètre productif convenus ne sont pas adaptés fondamentalement en cas de modification de l'offre de l'horaire. Aucune adaptation des valeurs cibles n'est prévue pour les adaptations de l'offre sans gains ni pertes de synergie importants. En cas d'adaptations de l'offre (prestations supplémentaires ou moindres) avec des gains ou des pertes de synergie importants, chaque partie est en droit d'exiger une adaptation des objectifs de coûts. Les parties doivent convenir de ces adaptations.

Variante avec objectifs de coûts par kilomètre en rapport avec le BMCH :

Exemple 2 :

En cas de modification de l'offre de l'horaire commandé, la valeur de référence (benchmark), qui constitue la base des objectifs de coûts, est recalculée par le canton X sur la base des indices modifiés (prise en compte de la modification des conditions de production au moyen du modèle de coûts tout en conservant la base de données comparative).

Variante avec objectifs de coûts totaux (sans réduction de l'impôt préalable) :

Exemple 3 :

Les objectifs de coûts convenus sont adaptés en cas de modification de l'étendue des prestations commandées, notamment de l'offre de transport commandée (prestations supplémentaires ou diminuées).

Tant que la modification de l'offre n'entraîne pas de hausse des coûts suite à une modification des ressources utilisées (par ex. nombre de véhicules ou de chauffeurs), l'adaptation se fait sur la base des modifications des kilomètres productifs et des heures productives en relation avec les taux de coûts par kilomètre productif ou par heure productive indiqués à l'annexe 2, les trois taux de coûts étant cumulés. Si les suppléments pour la modification de l'offre s'écartent des suppléments moyens pour les autres prestations, il peut en être tenu compte.

En cas d'augmentation avérée des objectifs de coûts, ceux-ci font l'objet d'une nouvelle convention sur la base des données figurant à l'annexe 2.

Interdictions de la pleine voie :

Exemple :

En cas de modifications temporaires des prestations causées par des tiers (par ex. déviation en raison de travaux, d'événements etc.), l'entreprise de transport est tenue en premier lieu de faire valoir les éventuels coûts supplémentaires (ou la diminution des recettes) auprès du responsable. Si cela n'est pas possible, la procédure se base sur la « Directive OFT (*Guidance*) : Imputabilité des coûts ».

En cas de modifications des prestations indépendantes de l'offre de transport (par ex. en cas de tâches supplémentaires ou supprimées de l'entreprise de transport, en cas de commande de passage à la traction électrique, etc.), les coûts sont convenus à nouveau sur la base des indications figurant à l'annexe 2.

Les répercussions des modifications de prestations sur les recettes doivent être prises en compte par l'entreprise de transport lors de l'établissement de l'offre dans la procédure de commande.

27.2 En cas de modification des conditions-cadres légales

Il est judicieux que ce soit le commanditaire (plus grande capacité de risque) qui assume les conséquences financières en cas de modifications des conditions-cadres légales ayant une incidence sur les coûts.

Exemple :

Les objectifs de coûts convenus sont adaptés en cas de modification des conditions-cadres légales cantonales ou fédérales s'il est prouvé que ces modifications ont un impact direct sur les coûts des prestations couvertes par la présente convention (par ex. taux d'imposition, assurances sociales obligatoires, modifications de la LDT, etc.).

Les directives publiées par l'OFT ou les prescriptions déclarées contraignantes par l'OFT pour toute la Suisse, ainsi que les accords et les règlements de la branche, pour autant que les commanditaires les aient approuvés, sont assimilés à des conditions-cadres légales.

27.3 En raison du renchérissement

Modalités d'adaptation des objectifs convenus en cas de modification des prix (salaires, frais matériels, carburant/énergie).

Variante d'objectifs de coûts par kilomètre, sans règle de calcul précise mais avec prise en compte des prévisions du renchérissement :

Exemple 1 :

Les objectifs de coûts sont adaptés au renchérissement général tel qu'il est accepté dans les prescriptions de commande pour la période de commande respective. Les commanditaires veillent à des prescriptions uniformes. Ils tiennent compte des prévisions actuelles du renchérissement.

Variante d'objectifs de coûts par kilomètre, avec prise en compte du renchérissement effectivement échu (au lieu des prévisions) ; la pondération des différents indices peut être adaptée à la structure de coûts spécifique à l'entreprise de transport :

Exemple 2 (bus) :

Les objectifs de coûts sont adaptés au renchérissement selon les variations d'un indice mixte pondéré, basé sur les indices, les prix et les pondérations suivants, publiés par l'Office fédéral de la statistique :

- 50 % Indice suisse des salaires nominaux (ISS, tous secteurs, n° OFS 03.04.03.00.03)
- 30 % Indice suisse des prix à la consommation (IPC, n° OFS 05.02.08, base 2020=100)
- 10 % Prix du diesel (n° OFS 05.02.91) ou indice de l'électricité (n° OFS 05.02.67, code 100_4070) pour la propulsion électrique
- 10 % pas de renchérissement (amortissement et intérêts)

Les adaptations ont lieu pour la première fois dans le cadre de la procédure de commande pour la période 20XX/XX au printemps 20XX. Le critère déterminant pour les adaptations est la valeur moyenne annuelle de l'indice ou du prix concerné l'année précédant la procédure de commande (par ex. 20XX en cas d'adaptation au printemps 20XX) par rapport à la valeur moyenne annuelle sur laquelle était basée la dernière adaptation (ou 20XX en cas d'adaptation au printemps 20XX).

Variante avec objectifs de coûts totaux (sans réduction de l'impôt préalable) :

Exemple 3 :

Les objectifs de coûts sont adaptés en fonction de la variation relative du prix du diesel publié par l'OFS (no OFS 05.02.91) ou de l'indice de l'électricité (no OFS 05.02.67, code 100_4070) dans le cas d'une propulsion électrique, variation appliquée aux coûts de l'énergie et au taux de coûts correspondant figurant à l'annexe 2.

Les objectifs de coûts sont adaptés en fonction du renchérissement des salaires selon les variations de l'indice suisse des salaires nominaux publié par l'Office fédéral de la statistique (ISS, toutes branches, n° OFS 03.04.03.00.03), variations appliquées aux coûts de conduite des véhicules et d'accompagnement de sécurité indiqués à l'annexe 2 et au taux de coûts par heure productive.

Les objectifs de coûts sont adaptés dans la mesure du renchérissement matériel selon les variations de l'indice national des prix à la consommation publié par l'Office fédéral de la statistique (IPC, n° OFS 05.02.08, base 2020=100), variations appliquées aux postes de coûts suivants figurant à l'annexe 2 : entretien, remisage et autres coûts des véhicules, location de véhicules, infrastructure routière, vente et distribution, autres coûts, frais administratifs ainsi qu'au taux de coûts par kilomètre productif (sauf énergie).

Les adaptations ont lieu pour la première fois dans le cadre de la procédure de commande pour la période 20XX/XX au printemps 20XX. Le critère déterminant pour les adaptations est la valeur moyenne annuelle de l'indice ou du prix concerné l'année précédant la procédure de commande (par ex. 20XX en cas d'adaptation au printemps 20XX) par rapport à la valeur moyenne annuelle sur laquelle était basée la dernière adaptation (ou 20XX en cas d'adaptation au printemps 20XX).

27.4 Autres motifs d'adaptation (facultatif)

Autres raisons d'adapter les objectifs ou valeurs convenus, par ex. investissements importants ou projets d'ordre supérieur.

Exemple 1 :

Les objectifs de coûts sont adaptés si des amortissements et des intérêts plus élevés ou moindres entraînent des surcoûts ou des économies. Les amortissements et les intérêts liés à de nouveaux investissements ne sont imputables que si les commanditaires les ont acceptés (courrier explicite d'autorisation ou autorisation implicite dans le cadre de la procédure de commande).

Exemple 2 :

Si une ou plusieurs des circonstances énumérées ci-dessous entraînent une modification importante des coûts, chaque partie peut demander l'adaptation des objectifs de coûts. Il s'agit principalement des circonstances suivantes :

- influences extérieures (par ex. de politique financière, des transports ou énergétique) ;
- projets d'ordre supérieur (par ex. en rapport avec la politique des prix, des innovations techniques etc.).

Les parties conviennent des adaptations. Si le caractère essentiel de la modification n'est pas défini par le droit supérieur ni par des usages reconnus, il doit être déterminé au cas par cas par interprétation. Ce faisant, il convient de développer une pratique juridiquement identique pour toutes les entreprises de transport actives dans les transports publics dans le canton X.

28 Réalisation / non-réalisation des objectifs

Il convient de définir ici comment la réalisation ou la non-réalisation des objectifs sera évaluée et quelles conséquences en découleront (ou pourront en découler).

Réalisation des objectifs :

Exemple :

Si les objectifs convenus sont atteints pendant toute la durée de la convention, les parties ont l'intention de poursuivre la collaboration après l'échéance de la convention d'objectifs et de conclure une nouvelle convention d'objectifs pour les années d'horaire à partir de 20XX, en convenant de nouveaux contenus et objectifs.

Non-réalisation des objectifs qualitatifs :

Exemple 1 :

Si l'entreprise de transport n'atteint pas un objectif qualitatif fixé au ch. 23, elle indique aux commanditaires quelles mesures appropriées de garantie de la qualité elle prendra et quand. Elle rend compte par écrit aux commanditaires de l'impact de ces mesures.

Exemple 2 :

Si l'entreprise n'atteint pas un objectif qualitatif fixé au ch. 23, elle doit immédiatement prendre des mesures appropriées pour garantir la qualité. Elle rend compte par écrit aux commanditaires des mesures prises et de leurs effets.

Si, pendant deux années consécutives, l'entreprise de transport n'atteint pas le standard minimal selon l'annexe 3 pour une seule et même caractéristique de qualité, les commanditaires peuvent mettre au concours tout ou partie des lignes concernées par la présente convention d'objectifs avant la fin de la concession (art. 32c, al. 2, let. b, LTV) et sans tenir compte des délais visés à l'art. 27, al. 2, OITRV.

Non-réalisation des objectifs de coûts :

Exemple 1 :

Si l'entreprise de transport n'atteint pas un objectif de coûts fixé au ch. 24 au cours d'une année d'horaire, elle indique aux commanditaires quand et quelles mesures appropriées elle prendra pour diminuer les coûts.

Si les mesures prises ne déploient pas l'effet souhaité ou si l'objectif de coûts n'est toujours pas réalisé l'année suivante, les commanditaires peuvent mettre au concours l'ensemble ou une partie des lignes du faisceau de lignes en question avant expiration de la concession (art. 32c, al. 2, let. b, LTV) et sans tenir compte des délais visés à l'art. 27, al. 2, OITRV.

Exemple 2 :

Si l'entreprise de transport n'atteint pas un objectif de coûts fixé au ch. 24 au cours d'une année d'horaire, les commanditaires peuvent mettre au concours l'ensemble ou une partie des lignes du faisceau de lignes en question avant expiration de la concession (art. 32c, al. 2, let. b, LTV) et sans tenir compte des délais visés à l'art. 27, al. 2, OITRV.

Non-réalisation d'autres objectifs :

Exemple :

Si d'autres objectifs de la présente convention ne sont pas atteints, le commanditaire et l'entreprise de transport définissent ensemble des mesures pour que les objectifs puissent être atteints les années suivantes.

29 Mise en œuvre de la convention

Compétences de mise en œuvre de la convention d'objectifs, notamment qui adapte les objectifs convenus et quand, qui contrôle la réalisation des objectifs et, le cas échéant, qui met à jour les annexes

Exemple :

L'entreprise de transport rend compte chaque année, dans le cadre du rapport sur la qualité (Q.rapport), de la réalisation des objectifs de qualité en relation avec le QMS TRV CH.

Les commanditaires contrôlent le respect des objectifs de qualité en rapport avec l'enquête de satisfaction de la clientèle à chaque fois sur la base des résultats de l'enquête précédente. Ils informent l'entreprise de transport si elle n'a pas atteint les objectifs de qualité en la matière.

Pour le reste, la mise en œuvre de la convention se fait à chaque fois dans le cadre de la procédure de commande.

Dans le cadre de son offre, l'entreprise de transport expose les modifications des conditions-cadres déterminantes pour une adaptation des objectifs de coûts et adapte les objectifs de coûts convenus conformément au ch. 27. Elle présente les adaptations et les calculs qui y aboutissent (y c. les bases de calcul) de manière transparente et vérifiable, afin que les commanditaires puissent les vérifier et les approuver. Si les commanditaires font valoir de leur côté des motifs d'adaptation ou prévoient des modifications de l'offre, ils en font mention dans leur courrier de consignes sur la présentation des offres.

Les objectifs de coûts ajustés sont déterminants pour la réalisation des objectifs. L'entreprise de transport indique dans son offre si elle réalise ou non les objectifs de coûts en les comparant avec les coûts prévus au moment de l'établissement de l'offre et en commentant les écarts.

Habituellement, après la conclusion de la convention d'offre, le canton X adapte les annexes de la convention d'objectifs aux circonstances actuelles et s'assure que toutes les parties disposent de la version actuelle.

30 Dispositions générales du contrat

30.1 Parties intégrantes du contrat

Liste de tous les documents et procédure à suivre en cas d'éventuelles contradictions.

Les parties intégrantes du contrat sont

1. la présente convention
2. les annexes 1 à 3 de la présente convention

Les annexes 1 à 3 seront adaptées aux circonstances actuelles dans le cadre de la procédure de commande.

En cas de contradiction entre des parties intégrantes du contrat, l'ordre de priorité précité s'applique. En cas de contradiction entre des documents d'un même niveau hiérarchique, les dispositions les plus récentes priment sur les plus anciennes.

30.2 Validité

Précise la durée de la convention définie au début en établissant que la convention entre en vigueur dès sa signature, qu'elle a une durée fixe (sans résiliation prévue) et qu'elle s'éteint à la disparition de la ou des concessions sur lesquelles elle se fonde. Si la convention d'objectifs contient des lignes dont la concession échoit pendant la durée de la convention, il peut être convenu ici que l'entreprise de transport ne demande le renouvellement de cette concession que pour une durée réduite, afin d'en synchroniser la durée avec celle des concessions restantes.

Les exigences relatives aux modifications de la convention pendant sa durée de validité sont également précisées à cet endroit.

La présente convention entre en vigueur à la date de sa signature par les parties. Elle dure du XX décembre 20XX au XX. décembre 20XX ou jusqu'au retrait ou à la révocation de la concession.

Variante pour l'harmonisation des concessions :

La présente convention entre en vigueur à la date de sa signature par les parties. Elle dure du XX.XX.20XX au XX.XX.20XX, à condition que les concessions sur lesquelles se fonde la présente convention d'objectifs ne soient pas retirées ou révoquées de manière anticipée et que la concession de la ligne 00.001, qui échoit en décembre 20XX, soit renouvelée. Afin de synchroniser les concessions, l'entreprise de transport s'engage à ne demander le renouvellement de la concession de cette ligne que jusqu'en décembre 20XX.

La convention ne peut pas être reconduite tacitement.

Les modifications et les compléments apportés à la présente convention doivent revêtir la forme écrite, de même que la levée de cette obligation de forme écrite.

Si les conditions-cadres légales ou économiques changent fondamentalement, de sorte qu'une poursuite de la présente convention d'objectifs sans changement ne peut plus être exigée d'une ou des autres parties (par ex. en ce qui concerne la procédure de commande), les parties entament des négociations afin d'adapter la présente convention d'objectifs. Ce faisant, il convient de tenir compte du but économique initial de la présente convention d'objectifs.

Si certaines dispositions de la présente convention d'objectifs devaient être nulles ou leur exécution devenir impossible, ou si elles devaient présenter une lacune, la validité des autres éléments contractuels n'en serait pas affectée. Dans ce cas, les parties s'engagent à remplacer la disposition non valable ou inexécutable par une disposition valable et admissible dont le contenu se rapproche le plus de l'intention initiale. Il en va de même en cas de lacune dans la présente convention d'objectifs.

30.3 Désaccord

Les instances de règlement des litiges sont en principe prédéfinies (art. 31b^{bis} nLTV). Dans la convention d'objectifs, il est en outre possible de convenir en amont d'une procédure par niveaux ou d'un processus de modération.

En cas de divergences résultant de la présente convention d'objectifs, le règlement des litiges est régi par l'art. 31a, al. 6, LTV en relation avec l'art. 56, al. 2, LTV.

Variante avec procédure par niveaux :

Exemple :

En cas de désaccord, le règlement se fait selon la procédure d'escalade ci-dessous.

Niveau d'escalade	Intervenants du côté des commanditaires	Intervenants du côté de l'entreprise de transport
1	Chef de projet Finances canton X expert/e-responsable convention d'objectifs OFT	Responsable des finances
2	Chef de service canton X Chef de section Trafic voyageurs OFT	Directrice administrative
3	Chef du département des constructions du canton X Chef de la division Financement OFT	Présidente du conseil d'administration

Si, dans un délai de 30 jours, aucun accord ne peut être trouvé à un niveau, chaque partie est en droit de soumettre par écrit la divergence d'opinion au niveau suivant. Ce document doit au moins mention-

ner le contenu de la divergence d'opinion, la cause du point de vue de la partie concernée, les conséquences, la proposition ou les ébauches de solution. Une fois le plus haut niveau atteint, les voies de recours sont régies par l'art. 31a, al. 6, LTV en relation avec l'art. 56, al. 2, LTV.

La procédure d'escalade n'a aucune influence sur la réglementation des signatures en vigueur. Dès qu'un accord a pu être trouvé, il convient d'obtenir dans un délai raisonnable l'accord des personnes respectivement habilitées à signer pour d'éventuelles adaptations ou interprétations juridiquement contraignantes du contrat.

Les parties utilisent cet instrument de bonne foi dans le but commun d'aplanir à l'amiable les divergences d'opinion. Chaque partie supporte ses propres frais.

La procédure d'escalade ne doit pas être appliquée si elle est manifestement inutile ou sans objet (notamment faillite du mandataire, relation de confiance entre les parties profondément ébranlée, etc.)

30.4 Réserves

Réserves de la Confédération et d'éventuels autres commanditaires qui signent également la convention d'objectifs, mais qui ne participent pas à la commande de toutes les prestations concernées par la convention.

La présente convention n'engage la Confédération suisse et les cantons X et Y que dans la mesure où elle se rapporte aux prestations qu'ils ont commandées conjointement conformément à l'annexe 1.

La convention d'objectifs n'oblige pas les commanditaires à commander l'offre de transport. La conclusion des conventions d'offre est contraignante pour la commande. La commande effective est en outre subordonnée aux décisions budgétaires nécessaires à cet effet.

31 Signatures

En principe, tous les commanditaires des prestations concernées par la convention d'objectifs doivent signer. Des exceptions sont envisageables, notamment lorsque les parts de commande de certains commanditaires sont marginales.

Les commanditaires :

Canton X, Office des constructions

Lieu, le

.....

Nom, fonction

.....

Nom, fonction

Canton Y, Service de l'économie

Lieu, le

.....

Nom, fonction

.....

Nom, fonction

Office fédéral des transports

Berne, le

.....

Nom, fonction

.....

Nom, fonction

L'entreprise de transport :

ET Z

Lieu, le

.....

Nom, fonction

.....

Nom, fonction

Annexe 1 : Lignes couvertes par la convention d'objectifs

Les désignations de lignes selon la commande doivent être mentionnées, c'est-à-dire éventuellement plusieurs sections de lignes. Coordination avec les lignes selon la convention d'objectifs (si possible).

La présente convention d'objectifs comprend les lignes ou faisceaux de lignes ci-après :

Faisceau de lignes XX :

N° du tableau horaire	Ligne	Commanditaire		
		Confédération	Canton X	Canton Y
00.001	A - B	x	x	
00.002	C - D		x	
00.003	E - F	x	x	x

Faisceau de lignes YY :

N° du tableau horaire	Ligne	Commanditaire		
		Confédération	Canton X	Canton Y
00.001	G - H	x	x	
00.002	I - K		x	
00.003	L - M	x	x	x

Annexe 2 : Quantification des objectifs de coûts

Mentionner ici les détails relatifs aux objectifs financiers. Les objectifs de coûts peuvent être convenus ceteris paribus pour toute la durée de validité de la convention d'objectifs ou de manière évolutive (valeurs-cibles diminuant avec les années).

Volume des prestations : horaire 20XX avec au total X00 000 kilomètres productifs.

Variante Objectifs de coûts par kilomètre

Exemple 1 :

Total des coûts (hors réduction de l'impôt préalable) par kilomètre productif :

Année d'horaire 20XX : 6.80

Année d'horaire 20XX : 6.75

Année d'horaire 20XX : 6.70

Année d'horaire 20XX : 6.65

Variante Objectifs de coûts par kilomètre hors carburant/utilisation des sillons :

Exemple 2 :

Total des coûts (hors réduction de l'impôt préalable et hors coûts de l'énergie/utilisation des sillons) par kilomètre productif :

Année d'horaire 20XX : 6.00

Année d'horaire 20XX : 5.95

Année d'horaire 20XX : 5.90

Année d'horaire 20XX : 5.85

Variante objectifs de coûts par kilomètre en rapport avec une valeur de référence :

(l'exemple ci-après utilise le modèle des coûts, mais il est également possible d'appliquer la valeur de référence ambitionnée définie par les 10 % des entreprises de transport les moins chères, cf. guide des conventions d'objectifs ch. 6.4.1).

Exemple 3 :

total des coûts (hors réduction de l'impôt préalable) par kilomètre productif, en pour-cent de la valeur de référence BMCH (modèle de coûts 20XX=100 %) :

Année d'horaire 20XX : 105 %

Année d'horaire 20XX : 104 %

Année d'horaire 20XX : 103 %

Année d'horaire 20XX : 102 %

Variante Objectifs de coûts totaux (hors réduction de l'impôt préalable et coûts de l'utilisation des sillons) :

Exemple 4 :

Volume des prestations : horaire 20XX

Ligne	0.001	0.002	0.003	Total
Coûts				
Conduite des véhicules	0	0	0	0
0	0	0	0	0
Exploitation et conduite de l'exploitation	0	0	0	0
Véhicules:				
Entretien	0	0	0	0
Amortissements	0	0	0	0
Intérêts	0	0	0	0
Leasing	0	0	0	0
Remisage	0	0	0	0
Coûts d'énergie	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0
Location de véhicules	0	0	0	0
Infrastructure routière	0	0	0	0
Vente et distribution	0	0	0	0
Divers / autres coûts	0	0	0	0
Frais d'administration	0	0	0	0
Réduction de l'impôt préalable				
Total des coûts hors réduction de l'impôt préalable	0	0	0	0
Taux de coûts				
Coûts personnel de la desserte des postes d'enclenchement par h. prod.	0.00	0.00	0.00	
Coûts liés aux prestations kilométriques:				
Coûts des véhicules par km prod. (sans coûts d'énergie)	0.00	0.00	0.00	
Coûts d'énergie par km prod.	0.00	0.00	0.00	
Prix du carburant:				
litre brut de diesel	0.00	0.00	0.00	
litre net de diesel	0.00	0.00	0.00	
Indicateurs de prestations				
Kilomètres productifs	0	0	0	0
Heures de l'horaire	0	0	0	0
Heures productives	0	0	0	0

Annexe 3 : Bases Objectifs de qualité (facultatif)

Mentionner ici les détails relatifs aux objectifs de qualité. Les valeurs d'acceptation et standards minimaux indiqués dans l'exemple sont applicables au secteur des bus et doivent être adaptés en conséquence au secteur ferroviaire.

Caractéristiques de qualité pertinentes QMS TRV, y compris valeur d'acceptation et standard minimal selon l'OFT

Les caractéristiques de qualité suivantes sont pertinentes pour les objectifs de qualité en rapport avec le QMS TRV CH :

Véhicule

- Fonctionnement des équipements (valeur d'acceptation : 96 / standard minimal : 93)
- Ordre (valeur d'acceptation : 98 / standard minimal : 95)
- Propreté (valeur d'acceptation : 95 / standard minimal : 92)
- Absence de dommages (valeur d'acceptation : 97 / standard minimal : 94)
- Information client sur le véhicule (valeur d'acceptation : 95 / standard minimal : 89)
- Compétence et comportement du personnel de conduite des bus (valeur d'acceptation : 98 / standard minimal : 92)

Arrêt

- Information à la clientèle à l'arrêt (valeur d'acceptation : 88 / standard minimal : 82)

Ponctualité et respect des horaires

- Ponctualité des bus à l'arrivée (valeur d'acceptation : 92 / standard minimal : 89)

Indice ET (enquêtes satisfaction de la clientèle)

L'indice ET est calculé comme une moyenne pondérée de chacun des résultats des thèmes suivants de l'enquête de satisfaction de la clientèle :

Thème client	Pondération
Confort des véhicules	1
Propreté des véhicules	1
Conducteurs de bus	1
Vente par les conducteurs	1
Sécurité	1
Fiabilité	0.5

Informations en cas de retards

1

Possibilités d'information

1