Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication DETEC

Office fédéral des transports OFT

Référence du dossier: / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00026

16.05.2019

Système de mesure de la qualité dans le trafic régional de voyageurs (QMS TRV) : Analyse des données 2018

Contents

1 Introduction **2**
2 Mise en place des valeurs-cibles **3**
3 Comparaison MSS 2017-2018 ..... **4**
4 Analyse des résultats **5**
4.1 Analyse globale pour les 15 critères déterminants 5
4.2 Analyse approfondie pour les critères déterminants les moins bien notés 7
4.2.1 Information au client dans le véhicule (bus et train) 7
4.2.2 Information au client à l'arrêt (bus et train) 8
4.2.3 Propreté dans le train 10
4.2.4 Propreté dans le bus 11
4.2.5 Propreté à l'arrêt (bus et train) 12
4.2.6 Capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt 13
4.3 Degré d'atteinte des standards minimaux selon le secteur 14
4.3.1 ZUG 14
4.3.2 BUS 15
4.3.3 HST 16
4.4 Comparaisons inter-cantonales 17
4.4.1 ZUG 17
4.4.2 BUS 18
4.4.3 HST 19
5 Conclusion **20**
5.1 Les résultats 2018 en bref 20
5.2 Les recommandations de l'OFT aux ET 20
6 Annexes **21**
6.1 Système de pondération des données dans le QMS TRV 21
6.1.1 Secteur ZUG 21
6.1.2 Secteur BUS 22
6.1.3 Secteur HST 23

1 Introduction

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

Le système de mesure de la qualité TRV comprendra à terme des données issues de mesures de ponctualité DPM (Direct Performance Measures) et de mesures de clients-test MSS (Mystery Shopping Surveys). Les données de clients-test sont recueillies sous forme d'échantillons par la société ETC Transport Consulting GmbH au nom de l'OFT. Les données de ponctualité sont intégralement couvertes et directement mesurées par les sociétés de transport.

Le QMS TRV est complexe et se trouve toujours en cours d'élaboration. On ne dispose donc pas encore pour l'année 2018 de données et de résultats représentatifs pour le domaine de qualité « ponctualité ». L'introduction de la mesure de la ponctualité DPM prend plus de temps que prévu. De nombreuses entreprises de transport (ET) ne disposent pas encore des outils technologiques nécessaires à la livraison des données DPM. L'OFT attend dans ce domaine des progrès significatifs de la part des ET dans le courant de l'année 2019. La branche des transports publics s'emploie également à améliorer la qualité des données des horaires numériques et des données en temps réel. Ce rapport repose donc exclusivement sur les résultats des mesures de clients-test MSS pour l'année 2018.

De nouvelles directives pour l'année 2018 ont été émises par l'OFT après le changement d'horaire de décembre 2017, notamment concernant l'information aux clients à l'arrêt. Les nouvelles directives concernant le format de la date pour la période de validité des plans du réseau de lignes ne sont appliquées que depuis 2019. De ce fait, aucune évaluation négative concernant le format de la date sur le plan du réseau des lignes n'est comptabilisée dans l'année 2018.

Les clients-test ont effectué 47'026 mesures MSS en 2018 dans les véhicules et 51'374 aux arrêts. Ces dernières nous permettent de réaliser des comparaisons entre entreprises et entre faisceaux de lignes. Cependant, ces comparaisons ne peuvent se faire entre lignes en raison de la taille des échantillons. Des conclusions fiables au niveau des lignes ne sont donc pas possibles en vertu des lois de la statistique.

En raison de la très grande hétérogénéité de l'équipement des véhicules et des arrêts dans le TRV suisse, une solution adaptée à la situation a été choisie afin d'assurer la représentativité des résultats pour chaque entreprise. Le point 6.1 de ce document présente le système de pondération utilisé afin d'évaluer les entreprises dans le domaine MSS du QMS TRV. Il est à noter que le trafic local, qui n'est pas subventionné par la Confédération, n'est pas intégré au QMS TRV et que le secteur TRAM n'est pas traité dans le présent rapport, le nombre de mesures 2018 dans ce secteur ne représentant pas un échantillon représentatif.

Les chiffres 2017 ont été légèrement corrigés dans le présent rapport. Il est possible que les résultats 2017 présents dans ce dernier diffèrent des résultats 2017 présentés dans le précédent rapport.

2 Mise en place des valeurs-cibles

Les valeurs-cibles que doit atteindre chaque faisceau de lignes de chaque entreprise de transport dans le TRV ont été définies sur la base des données recueillies durant la première année (2016) et d'une consultation auprès des cantons. 15 critères déterminants MSS sont concernés par les valeurs-cibles. C'est sur cette base que seront menées les discussions entre les commanditaires et les ET, entre autres dans le cadre des conventions d'objectifs. Les valeurs-cibles restent inchangées par rapport à l'année précédente.

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

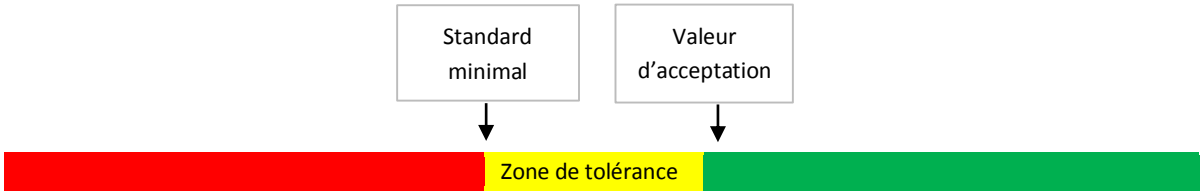

Figure 1 : système de valeurs-cibles pour le QMS TRV CH

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

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

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

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

3 Comparaison MSS 2017-2018

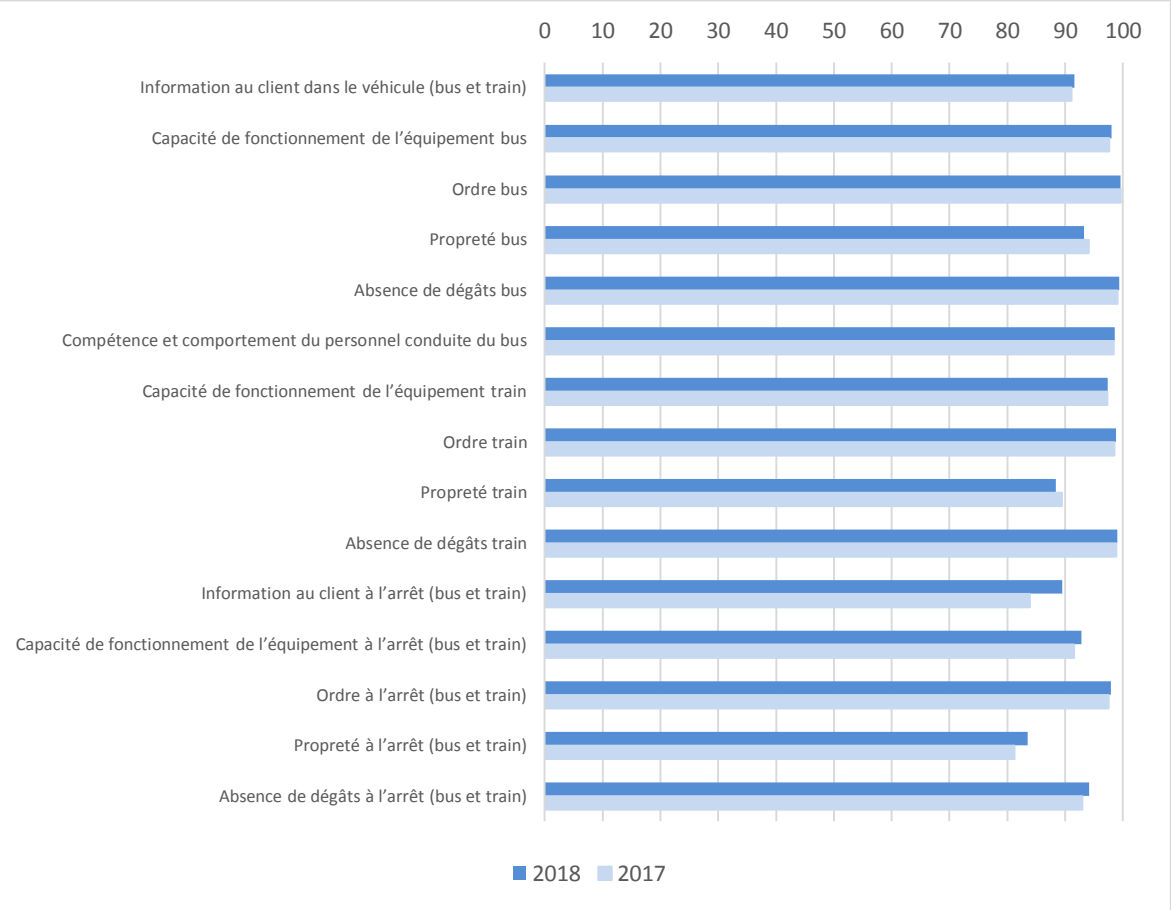

Figure 2 : comparaison des données MSS 2017-2018 pour les 15 critères déterminants

Même si les scores sont restés très stables en 2018 par rapport à 2017, on constate une légère amélioration du score pour la plupart des 15 critères déterminants. Les améliorations les plus fortes concernent la *propreté à l'arrêt* (+ 2 points) et *l'information à l'arrêt* (+ 5 points). La *propreté dans les véhicules* connait quant à elle une baisse de près d'un point par rapport à 2017 (bus : -0.74 points, train : -0.99 points).[1]

[1] Les chiffres 2017 ont été légèrement corrigés dans le présent rapport. Il est possible que les résultats 2017 présents dans ce dernier diffèrent des résultats 2017 présentés dans le précédent rapport.

4 Analyse des résultats

4.1 Analyse globale pour les 15 critères déterminants

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

Critères déterminants pour lesquels des valeurs-cibles ont été fixées	Valeur d'acceptation	Zone de tolérance	Standard minimal	Moyenne des évaluations (indépendamment des entreprises)[2]	Moyenne des évaluations de chaque entreprise[3]	Coefficient de variation entre évaluations des entreprises[4]	Proportion d'ET en dessous du standard minimal	Proportion de faisceaux en dessous du standard minimal
Information au client dans le véhicule (bus et train)	95	6	89	91.62	88.49	0.15	31%	26%
Capacité de fonctionnement de l'équipement dans le bus	96	3	93	97.97	98.17	0.03	4%	5%
Ordre dans le bus	98	3	95	99.63	99.58	0.01	0%	0%
Propreté dans le bus	95	3	92	93.30	93.64	0.04	28%	31%
Absence de dégâts dans le bus	97	3	94	99.38	99.58	0.01	0%	1%
Compétence et comportement du personnel conduite du bus	98	6	92	98.56	98.26	0.02	4%	2%
Capacité de fonctionnement de l'équipement dans le train	96	3	93	97.41	98.08	0.04	6%	5%
Ordre dans le train	96	3	93	98.81	98.19	0.03	3%	2%
Propreté dans le train	88	3	85	88.40	90.39	0.09	17%	20%
Absence de dégâts dans le train	97	3	94	99.01	98.48	0.03	6%	5%
Information au client à l'arrêt (bus et train)	88	6	82	89.48	87.58	0.12	31%	
Capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt (bus et train)	93	3	90	92.82	90.04	0.14	33%	
Ordre à l'arrêt (bus et train)	96	3	93	97.93	97.85	0.02	5%	
Propreté à l'arrêt (bus et train)	79	3	76	83.48	83.53	0.10	18%	
Absence de dégâts à l'arrêt (bus et train)	85	3	82	94.20	92.27	0.06	5%	

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

Les résultats au niveau suisse sont globalement bons et en progression par rapport à 2017. La moyenne des scores se situe au-dessus de 90 points pour la plupart des domaines de qualité et indicateurs.

Comme en 2017, les scores les plus bas concernent *l'information au client dans le véhicule* et à l'*arrêt*, la *propreté dans le train* et à l'*arrêt*, et enfin la *capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt*. On constate une grande dispersion des résultats entre les ET pour ces domaines. En effet, le coefficient de variation y est significativement plus élevé que pour tout autre critère déterminant. C'est le signe d'une grande hétérogénéité concernant la propreté et la qualité de l'information aux clients de manière générale, ainsi que la *capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt*.

Le taux d'entreprises et de faisceaux de lignes se situant en dessous du standard minimal pour chacun de ces critères déterminants est globalement plus élevé que pour les autres critères.

[2] La moyenne des évaluations (indépendamment des entreprises) représente la moyenne de toutes les mesures effectuées en 2018 (sans regroupement).

[3] La moyenne des évaluations de chaque entreprise représente la moyenne arithmétique du score 2018 de chaque entreprise (regroupement par entreprise).

[4] Le coefficient de variation est calculé sur la base des scores 2018 de chaque entreprise. Il nous renseigne sur la dispersion de ces scores. Plus cet indicateur est élevé, plus les notes des différentes entreprises sont dispersées.

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

Les résultats pour les 15 critères déterminants sont meilleurs qu'en 2017, à l'exception de la *propreté dans les véhicules (bus et train)*.

La suite du rapport va se concentrer sur les six critères déterminants présentant les moins bons scores.

4.2 Analyse approfondie pour les critères déterminants les moins bien notés

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

Les résultats des éléments visuels (affichage) pour *l'information au client dans le véhicule* restent relativement stables par rapport à 2017. Les résultats des éléments acoustiques (annonces) affichent quant à eux des variations plus fortes de leur résultat ; le résultat du sous-indicateur *annonce du terminus de la ligne* baisse de plus de deux points entre 2017 et 2018, alors que celui du sous-indicateur le moins bien noté *annonce du prochain arrêt* augmente de près d'un point. Il est à noter que ce dernier sous-indicateur est le seul à être évalué à chaque course, les autres sous-indicateurs n'étant évalués uniquement lorsqu'ils sont présents. Ceci explique l'augmentation du résultat global pour *l'information au client dans le véhicule* entre 2017 et 2018.[5]

Sous-indicateur	**2017**	**2018**
affichage terminus de la ligne	95.24	95.21
affichage extérieur du véhicule	97.94	97.35
affichage prochain arrêt	93.83	93.65
affichage thermomètre de la ligne	92.06	92.51
annonce prochain arrêt	86.39	87.15
annonce terminus de la ligne	94.46	91.99

On constate que les trains (plus de 91 points pour chaque sous-indicateurs) sont globalement mieux notés que les bus. En effet, ces derniers affichent 3 à 4 points de moins que les trains concernant *l'affichage du terminus de la ligne, l'affichage du prochain arrêt* et *l'affichage du thermomètre de la ligne,* ainsi qu'un retard de près de 6 points sur les trains concernant l'*annonce du prochain arrêt.*

La distribution des résultats pour ce critère déterminant est beaucoup plus dispersée que pour les autres, 4 ET se situant en dessous de 60 points (dont 2 en dessous de 30 points). Cela signifie qu'un haut potentiel d'amélioration est présent pour les ET les moins bien notées.

[5] La valeur moyenne par indicateur est dépendante de la pondération des sous-indicateurs. Cette pondération peut varier pour chaque mesure en fonction du nombre de sous-indicateurs évalué (présence ou non d'un élément non-obligatoire).

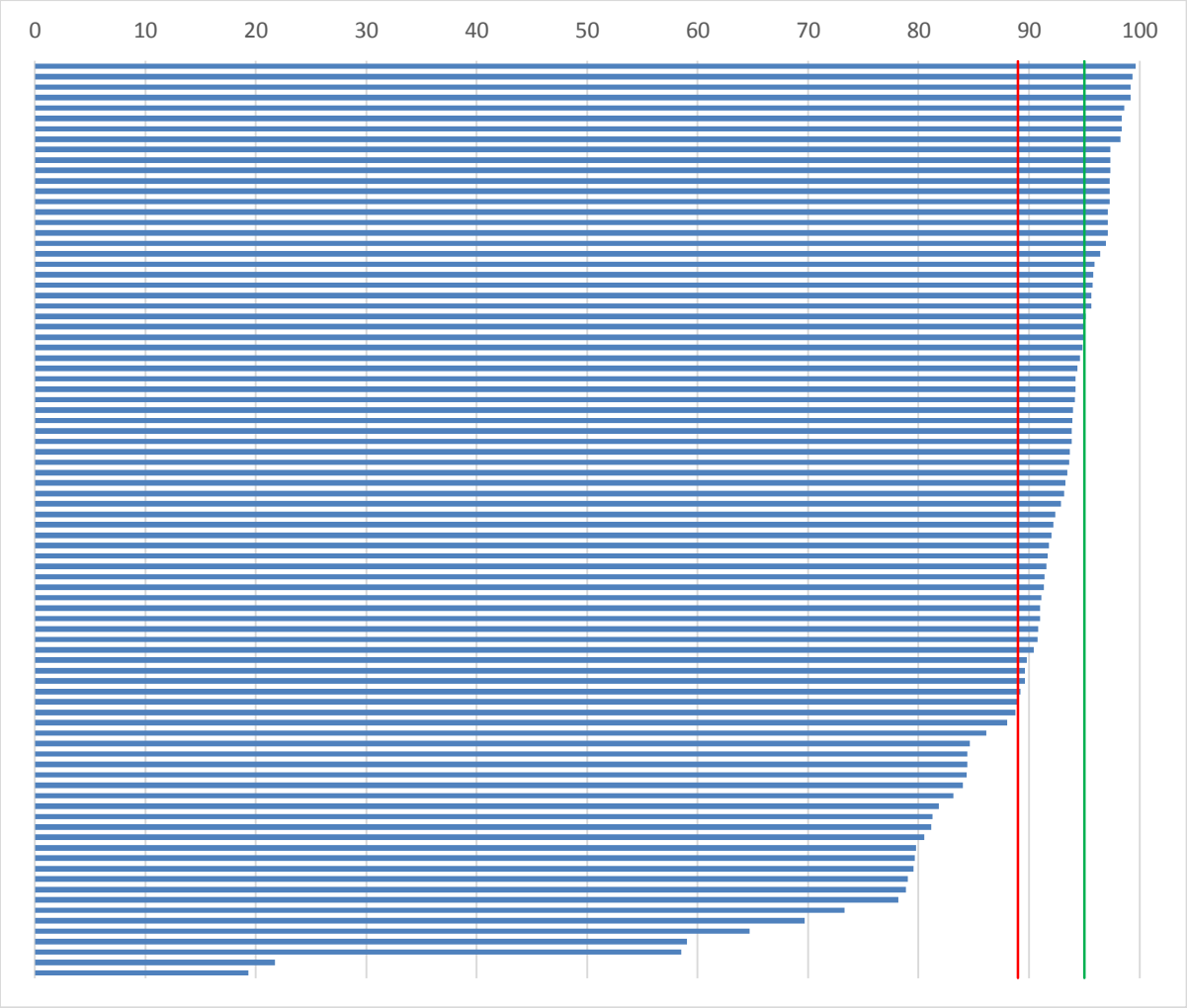

Figure 4 : score par ET pour le critère déterminant *information au client dans le véhicule*

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

Le point faible au niveau de *l'information au client à l'arrêt* concerne le *plan du réseau de lignes*. Ce sous-indicateur affiche un score de 68.07 points (51.41 points en 2017), alors que les autres sous-indicateurs du domaine ont tous des scores supérieurs à 93 points. Les bus affichent un score de 63.12 points pour le *plan du réseau de lignes*, alors que les trains affichent un score de 85.95 pour ce même sous-indicateur. Plus de 90% des cas d'évaluations négatives du *plan du réseau de lignes* sont causés par l'absence de ce dernier à l'arrêt.

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

L'information au client à l'arrêt affiche la plus forte progression entre 2017 et 2018 (plus de 5 points) parmi les 15 critères déterminants. Tous les résultats des sous-indicateurs de ce domaine sont en hausse par rapport à 2017.

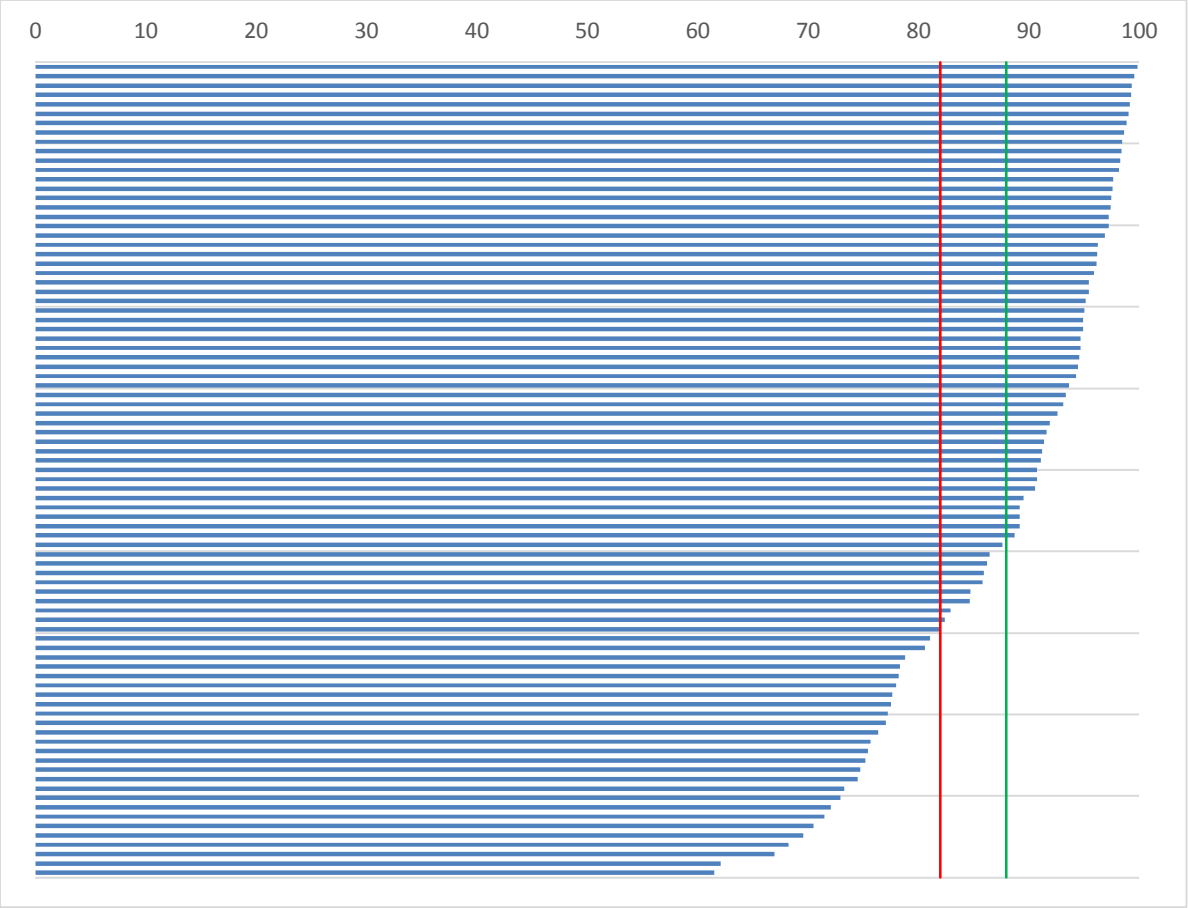

Figure 5 : score par ET pour le critère déterminant *information au client à l'arrêt*

4.2.3 Propreté dans le train

Dans les trains, on observe une baisse de la propreté par rapport à 2017. Les sous-indicateurs connaissent tous une baisse plus ou moins forte, à l'exception de la *propreté du sol* et de la *propreté des poubelles*. *L'enveloppe extérieure du véhicule* connait une baisse de plus de 5 points, alors que le sous-indicateur *portes et murs de séparation en verre, fenêtres* affiche quant à lui une baisse de plus de 7 points.

Sous-indicateur	**2017**	**2018**
enveloppe extérieure	65.44	59.86
barres de maintien	97.98	97.74
sol	77.74	78.23
murs, plafond	97.42	96.81
poubelles	86.45	86.64
portes et murs de séparation en verre, fenêtres	70.06	62.86
sièges	98.11	97.77
tables	94.33	94.10
cuvette / couvercle des toilettes	75.97	73.50
murs / miroir / vitres / lavabo des toilettes	88.07	88.01
sol des toilettes	73.56	71.74
poubelles des toilettes	86.51	86.46

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

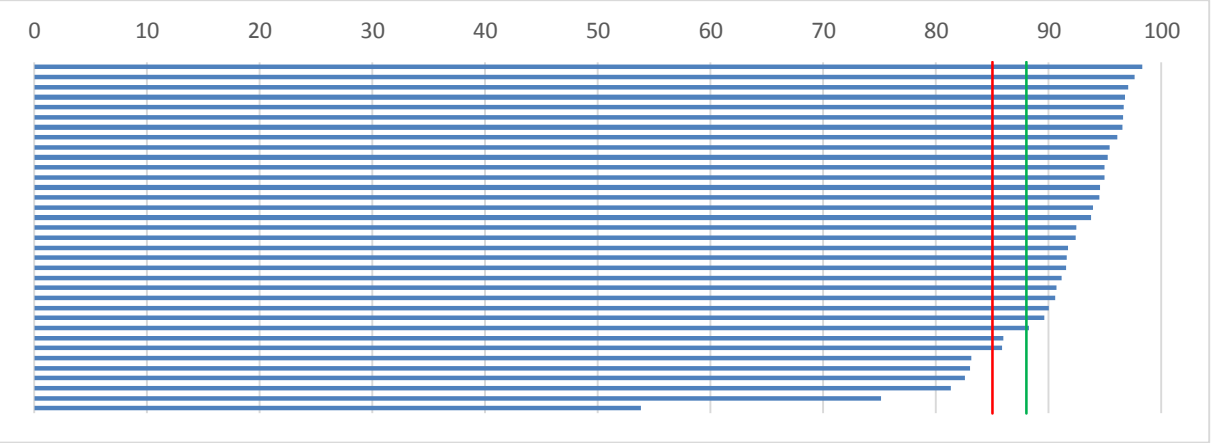

Figure 6 : score par ET pour le critère déterminant *propreté dans le train*

4.2.4 Propreté dans le bus

Les résultats des sous-indicateurs du critère *propreté dans le bus* sont tous en baisse par rapport à 2017. Les sous-indicateurs *distributeur de billets* et *portes et murs de séparation en verre, fenêtres* connaissent les baisses les plus fortes de leur résultat.

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

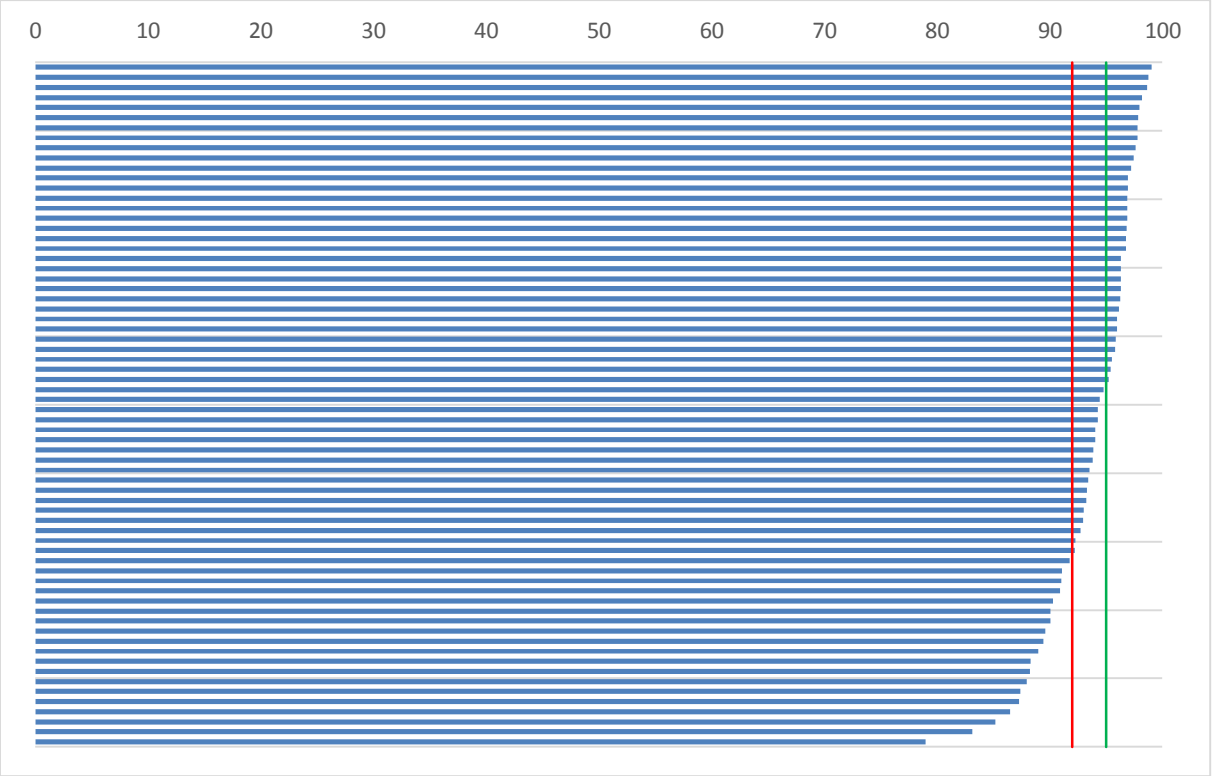

Figure 7 : score par ET pour le critère déterminant *propreté dans le bus*

4.2.5 Propreté à l'arrêt (bus et train)

La *propreté à l'arrêt* est l'indicateur le moins bien noté. On note cependant une amélioration de plus de 2 points par rapport à 2017 et l'ensemble des sous-indicateurs (mis à part les vitres des salles d'attente et les ascenseurs) connaît une amélioration du score.

Sous-indicateur	2017	2018
sièges	89.73	90.93
sol	87.43	89.34
vitres salle d'attente	68.63	63.12
murs / colonnes salle d'attente	79.21	80.05
autres murs / colonnes gare	74.02	77.55
poubelles	73.76	77.07
distributeur de billets	85.31	86.58
borne de compostage	84.21	84.87
ascenseur	70.59	67.00
sol salle d'attente	71.85	74.63
autres objets appartenant à l'ET	77.90	78.37
autres objets etrangers à l'ET	79.86	83.47

La *propreté des vitres des salles d'attente* et la *propreté des ascenseurs* affichent une forte baisse de score (en recul de respectivement plus de 5 points et plus de 3 points par rapport à 2017) alors que la *propreté du sol des salles d'attente* gagne près de 3 points par rapport à 2018.

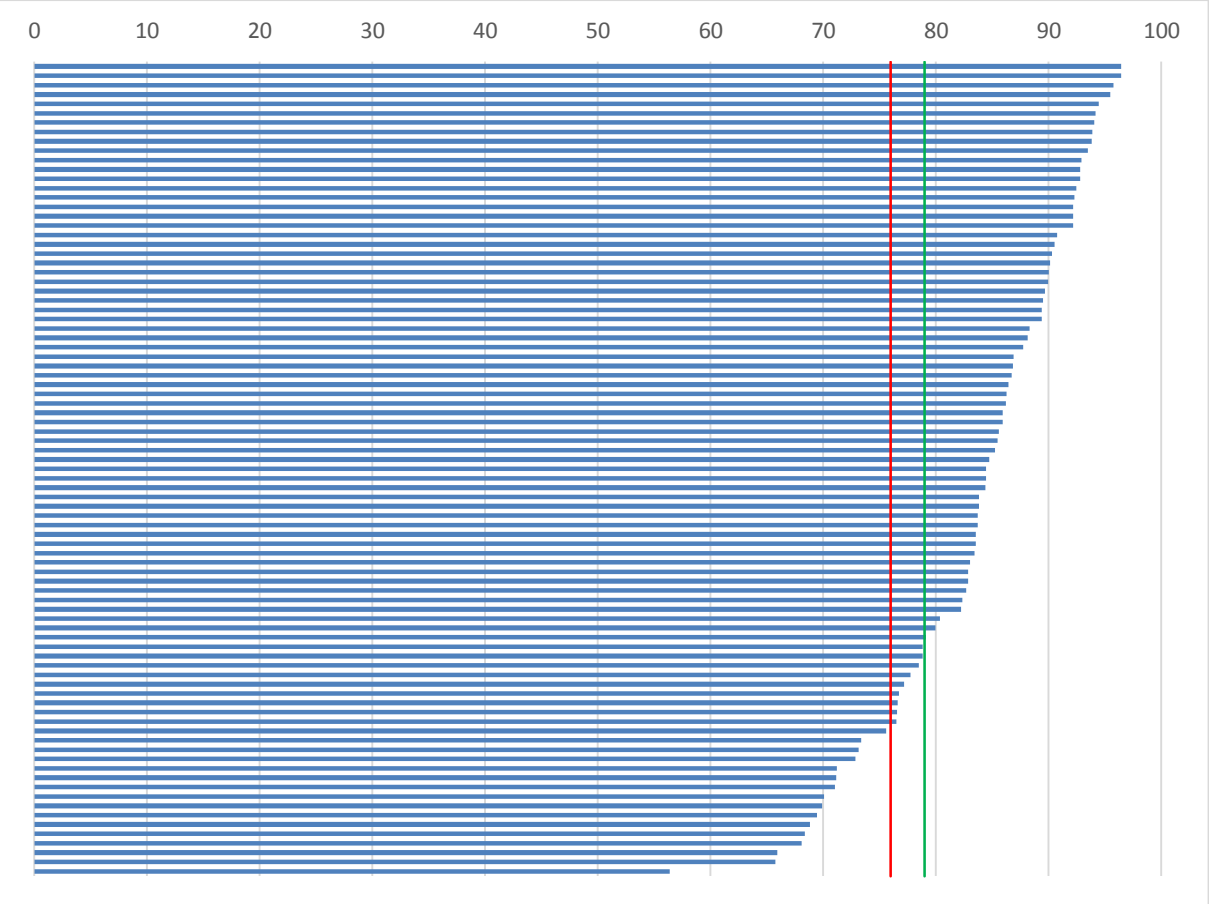

Figure 8 : score par ET pour le critère déterminant *propreté à l'arrêt*

Concernant ce critère déterminant de la propreté à l'arrêt, 18% des ET (contre 26% en 2017) se situent en dessous du standard minimal. Des progrès significatifs sont constatés en ce qui concerne la *propreté à l'arrêt.*

4.2.6 Capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt

L'indicateur *capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt* connaît lui aussi une augmentation de son résultat par rapport à 2017. Le résultat du sous-indicateur *borne de compostage* est en progression de près de six points. Le résultat du sous-indicateur *éclairage dans l'obscurité* affiche quant à lui une baisse d'un peu plus de deux points.

Sous-indicateur	2017	2018
éclairage dans l'obscurité	94.89	92.53
distributeur de billets	96.92	96.46
borne de compostage	84.34	90.20
ascenseur	98.67	98.57

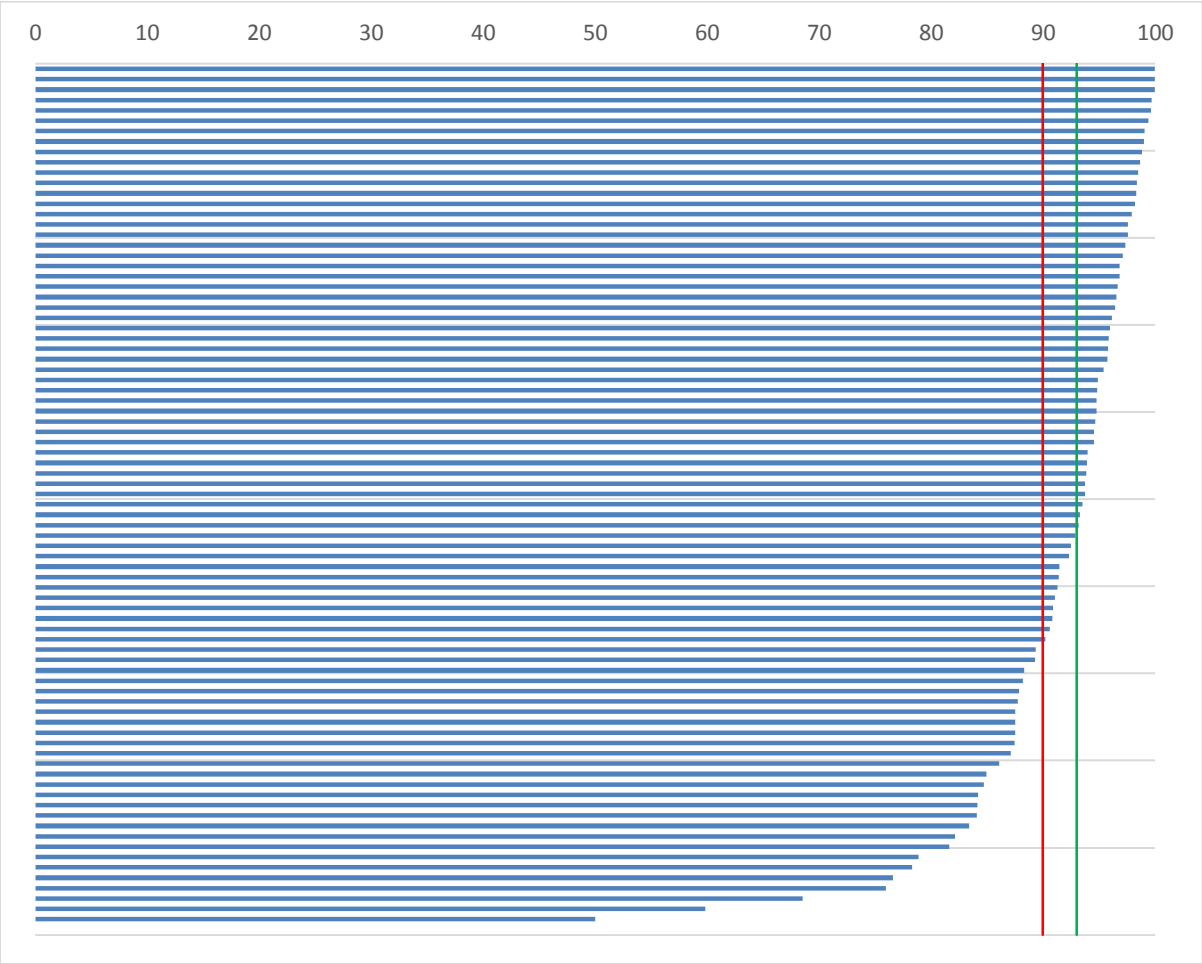

Figure 9 : score par ET pour le critère déterminant *capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt*

Il est à noter que l'évaluation de la *capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt* ne peut pas toujours se faire pour chaque arrêt en raison de la grande hétérogénéité de l'équipement aux arrêts. Il est possible que l'échantillon prévu pour chaque entreprise ne soit pas atteint concernant cet indicateur.

4.3 Degré d'atteinte des standards minimaux selon le secteur

Les 15 critères déterminants ainsi que les sous-indicateurs correspondants ont été agrégées dans les trois secteurs ZUG, BUS et HST selon les représentations décrites au point 6.1. Les valeurs-cibles et les évaluations de chaque entreprise ont elles aussi été agrégées. Ces agrégations créent les conditions préalables pour effectuer des déclarations au niveau de l'entreprise pour les catégories ZUG, BUS et HST.

4.3.1 ZUG

Dans le trafic régional de voyageurs par chemin de fer (ZUG), environ la moitié des entreprises dépassent la valeur d'acceptation et présentent ainsi une bonne qualité. Un quart répond aux exigences dans la zone de tolérance (qualité suffisante) et un quart n'atteint pas le standard minimal.

Comme c'était déjà le cas en 2017, deux critères de qualité présentent des difficultés pour les entreprises : la *propreté* et l'*information au client*. Les différences entre les entreprises sont grandes. Alors que certaines entreprises ont entre 98 et 100 points, d'autres se placent seulement aux alentours des 80 points, la moins bonne n'ayant que 75.1 points. Cela suggère qu'un fort potentiel d'amélioration est présent et qu'une bonne qualité peut être atteinte par les entreprises. Il y a peu eu d'évolution entre 2017 et 2018.

En cas de qualité insuffisante ou à peine suffisante, et ce également pour les deux autres secteurs, l'OFT discutera avec les ET des faiblesses identifiées. Il appartient aux entreprises d'apporter des améliorations dans le cadre financier existant.

	2017	**2018**
Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation	21	19
Nombre d'ET dans la zone de tolérance	6	8
Nombre d'ET en dessous du standard minimal	8	8
Nombre total d'ET	**35**	**35**

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

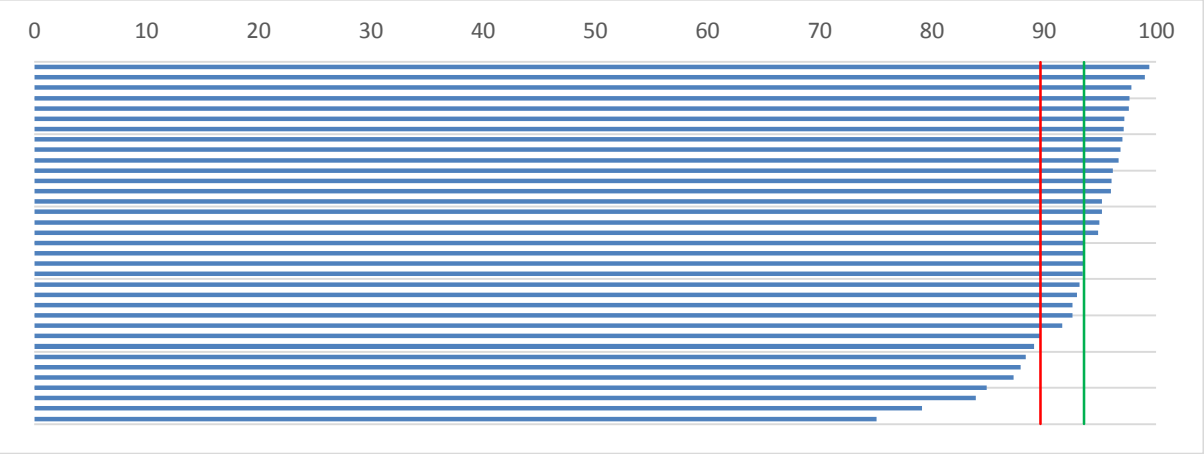

Figure 10 : score par ET pour le secteur ZUG

4.3.2 BUS

Dans le trafic régional par bus (BUS), la part des entreprises offrant une bonne qualité est passée de 49% en 2017 à 40% en 2018. La proportion d'entreprises offrant une qualité suffisante est quant à elle passée de 38% en 2017 à 49% en 2018, alors que la part des entreprises offrant une qualité insuffisante est restée stable (12%). La valeur enregistrée par l'entreprise la moins bien classée est de 74.12 sur un maximum de 100 points.

Comme en 2017, *l'information au client* et la *propreté* présentent les valeurs les plus faibles. Les bus en particulier obtiennent de très faibles scores pour le sous-indicateur *annonce du prochain arrêt* (87.15 sur 100 points). Ce dernier est un critère obligatoire pour *l'information au client*. Si aucune annonce n'est faite dans le véhicule, s'ensuit une évaluation négative.

	2017	**2018**
Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation	34	27
Nombre d'ET dans la zone de tolérance	26	33
Nombre d'ET en dessous du standard minimal	9	8
Nombre total d'ET	**69**	**68**

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

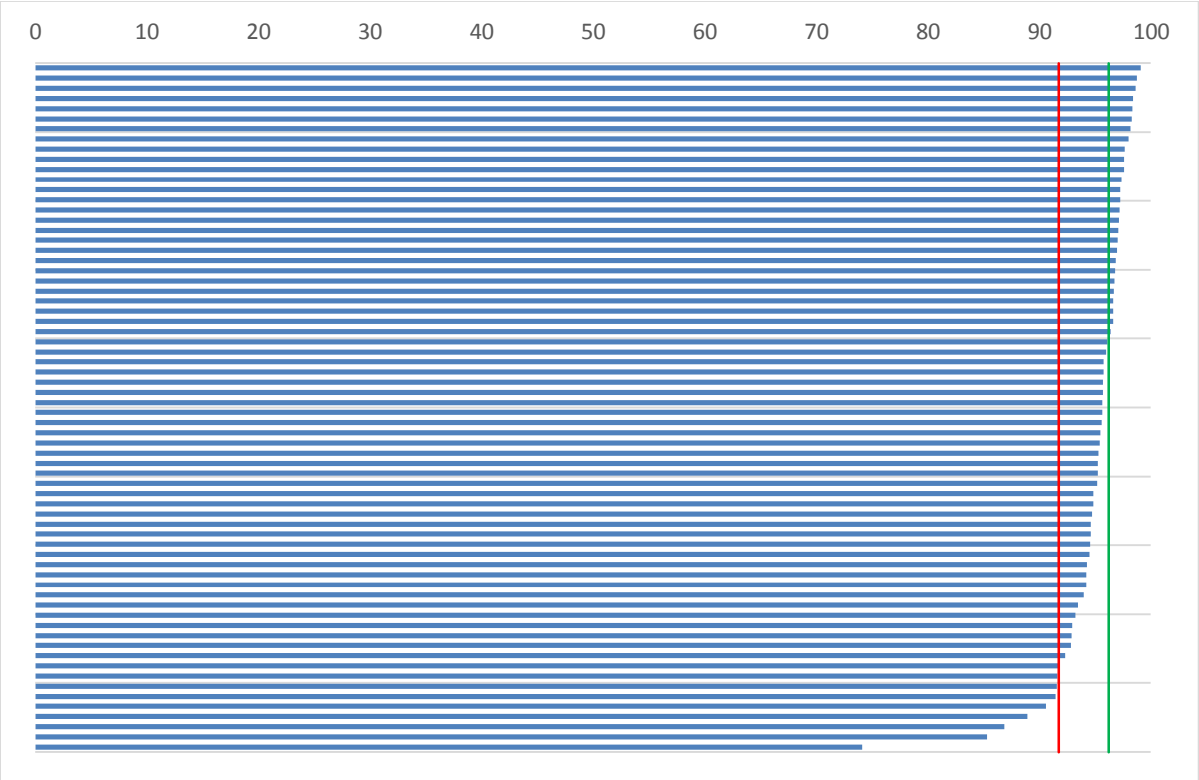

Figure 11 : score par ET pour le secteur BUS

4.3.3 HST

Aux arrêts, plus de la moitié des ET offrent une bonne qualité. Cette proportion est en augmentation par rapport à 2017. Le nombre d'ET insuffisantes est passé de 36 à 21 entre 2017 et 2018.

La dispersion des résultats des ET est plus faible pour le secteur HST en comparaison avec les autres secteurs : des valeurs maximales de 98 points sont atteintes, tandis que les valeurs les plus basses se situent entre 70 et 80 points.

	2017	2018
Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation	35	51
Nombre d'ET dans la zone de tolérance	18	15
Nombre d'ET en dessous du standard minimal	36	21
Nombre total d'ET	**89**	**87**

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

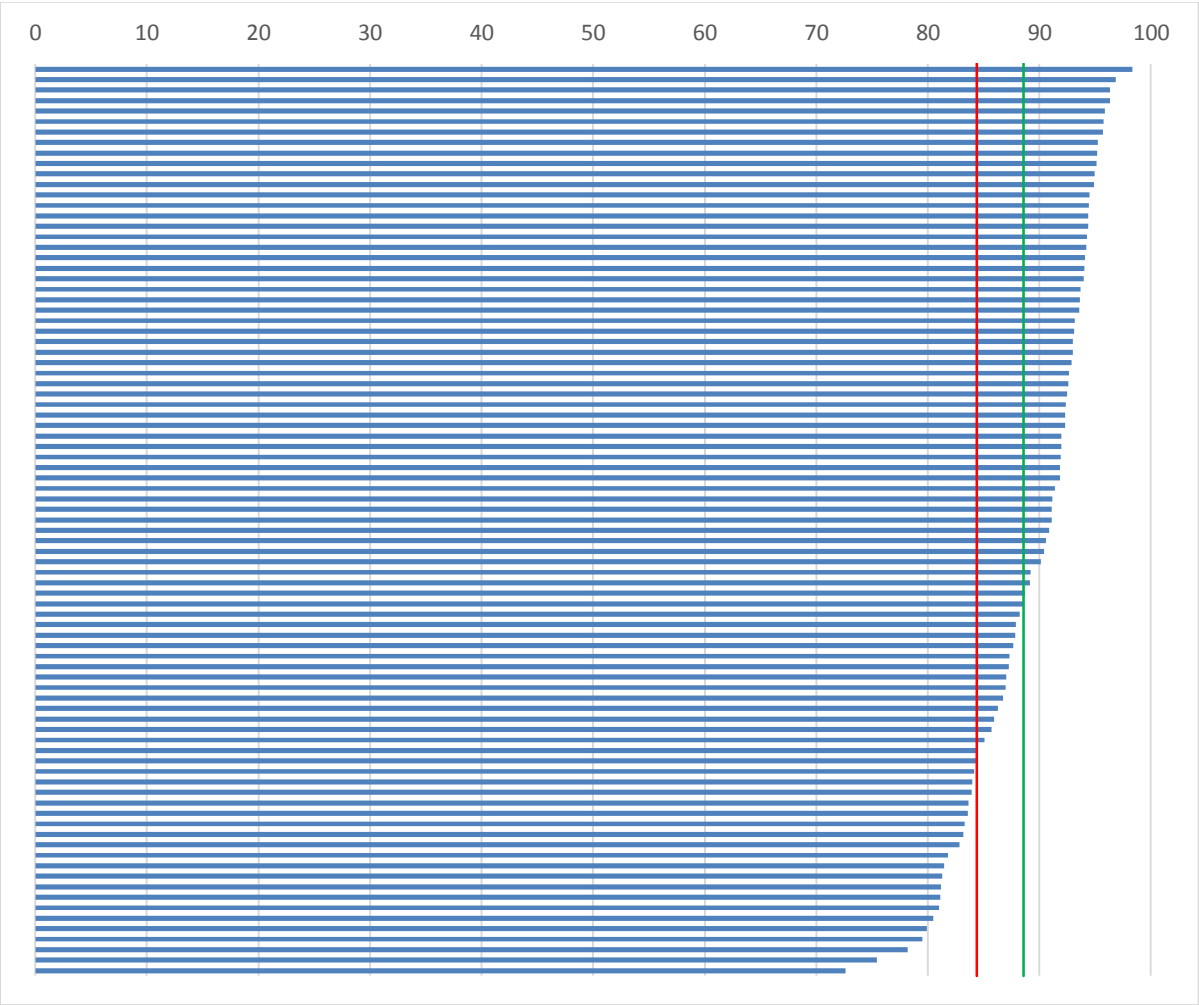

Figure 12 : score par ET pour le secteur HST

4.4 Comparaisons inter-cantonales

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

4.4.1 ZUG

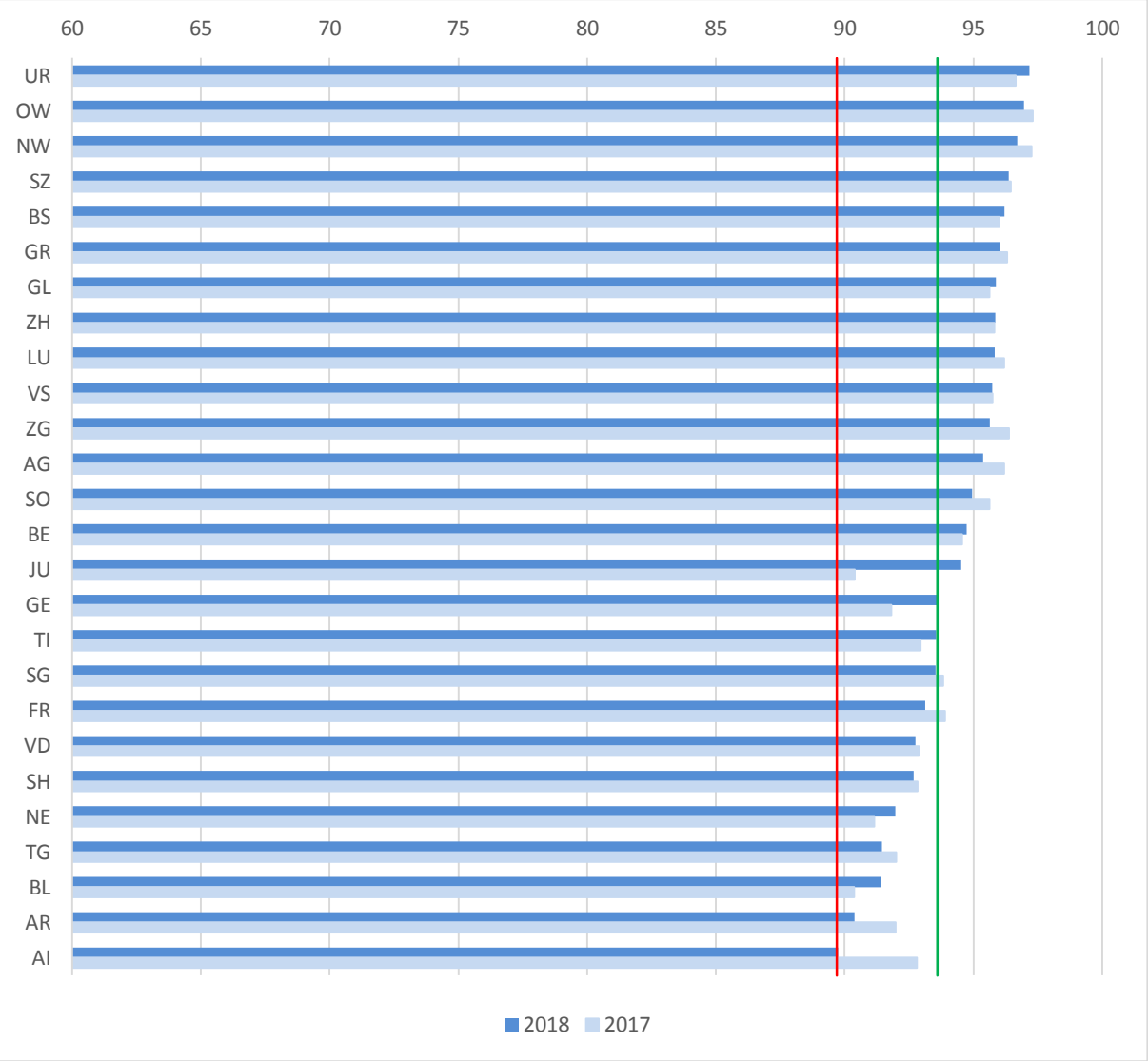

Figure 13 : résultats du secteur ZUG par cantons

Lorsque l'on agrège les résultats 2018 par cantons, on constate, comme pour les résultats 2017, qu'aucun canton ne présente un score insuffisant en ce qui concerne les évaluations dans les trains. 10 cantons se situent dans la zone de tolérance et 16 cantons atteignent la valeur d'acceptation. Si les résultats globaux restent stables, on peut noter que certains cantons enregistrent des augmentations (JU / GE) ou des baisses (AI /AR) relativement fortes de leurs résultats par rapport à 2017.

Les cantons de Suisse centrale restent très bien classés. Pour les cantons latins, la tendance générale est à l'amélioration, même si l'ensemble de ces derniers se situe dans la deuxième partie du classement, à l'exception du Valais. Les cantons urbains sont mieux classés qu'en 2017, bien qu'ils ne suivent pas une tendance uniforme ; GE se classe 16ème (23ème en 2017), ZH 8ème (10ème en 2017) et BS 5ème (9ème en 2017). Il n'est cependant pas possible d'en tirer des généralités sur les différences de scores entre cantons urbains et cantons ruraux.

4.4.2 BUS

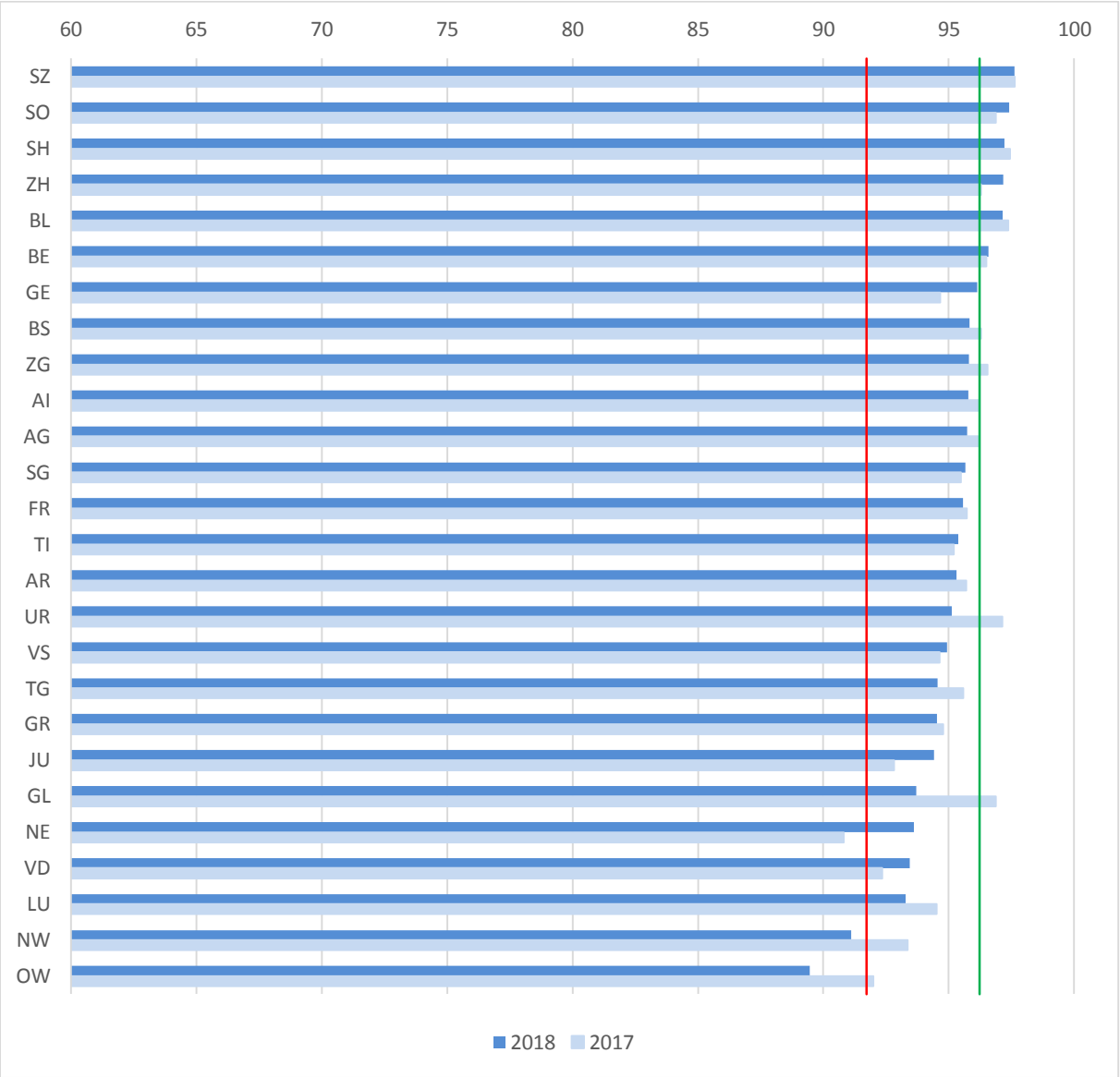

Figure 14 : résultats du secteur BUS par cantons

Pour le secteur BUS, la tendance est globalement stable. Certains cantons de Suisse centrale connaissent une forte baisse des résultats par rapport à 2017. Cette baisse est compensée par les cantons latins qui, bien qu'ils se situent encore en majorité dans la deuxième partie du classement, présentent pour la plupart une hausse relativement forte de leurs résultats.

Deux cantons (un en 2017) n'atteignent pas le standard minimal. 18 cantons (15 en 2017) se situent dans la zone de tolérance et 6 cantons (10 en 2017) atteignent la valeur d'acceptation.

Alors que les cantons urbains ne suivaient pas une tendance uniforme en 2017 (GE : 18ème, ZH : 8ème et BS : 10ème), ils se placent dans le premier tiers du classement en 2018 (GE : 7ème, ZH : 4ème et BS : 8ème).

4.4.3 HST

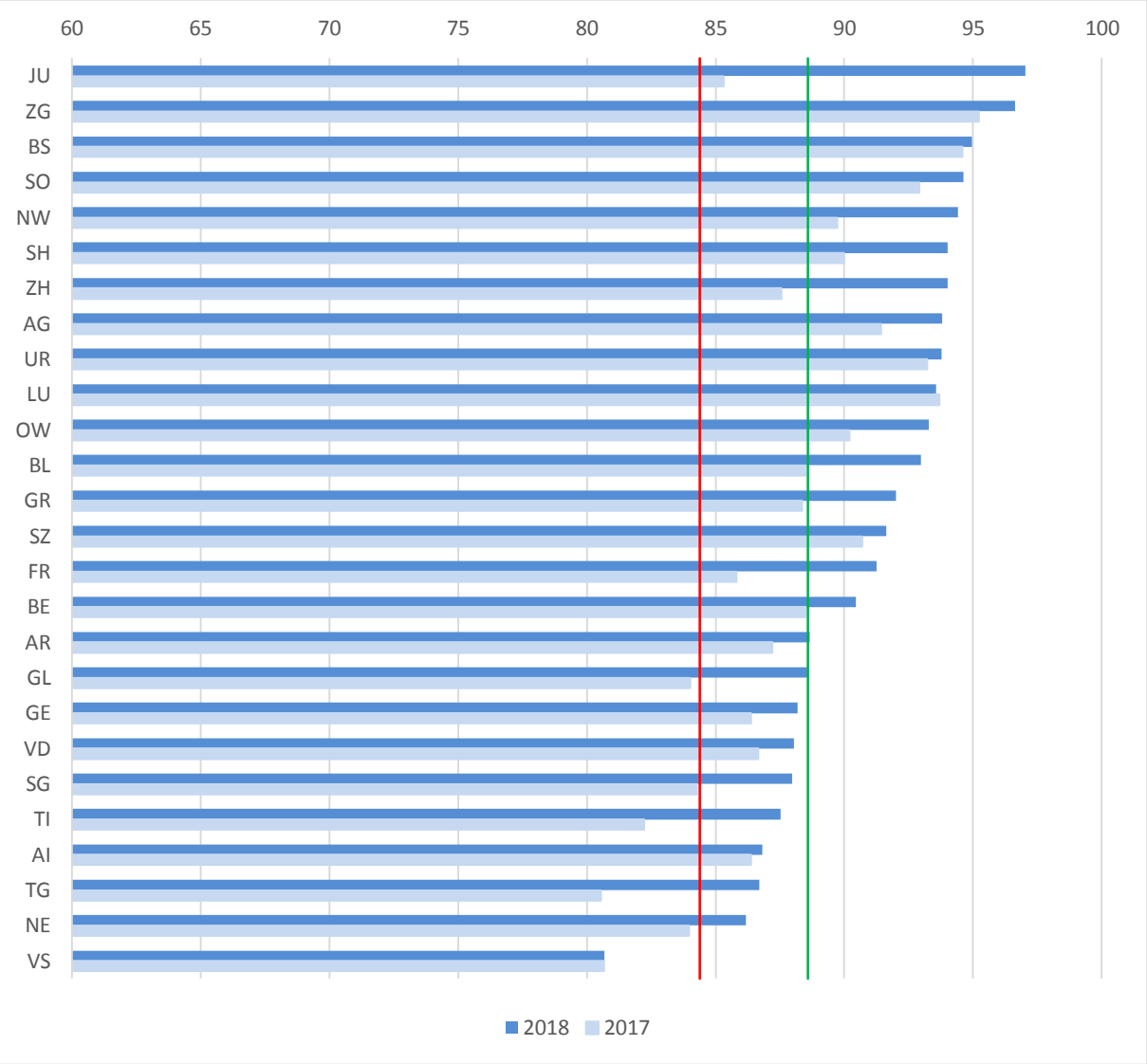

Figure 15 : résultats du secteur HST (arrêts) par cantons

Dans le secteur HST, les résultats sont en hausse par rapport à 2017 pour la plupart des cantons. Un seul canton est insuffisant alors qu'ils étaient 7 à l'être en 2017. 8 cantons se situent dans la zone de tolérance et le reste des cantons atteint la valeur d'acceptation.

La plupart des cantons latins connaissent une amélioration plus ou moins forte de leurs résultats, la progression la plus forte étant constatée dans le canton du Jura (plus de 11 points). Les cantons urbains ne suivent pas une tendance uniforme : GE se classe 19ème, ZH 7ème et BS 3ème. Il n'est pas possible d'en tirer des généralités sur les différences de scores entre cantons urbains et cantons ruraux.

5 Conclusion

5.1 Les résultats 2018 en bref

Le TRV en Suisse est extrêmement hétérogène en ce qui concerne la taille et la structure des entreprises de transport. Les résultats sont globalement bons et en progression par rapport à 2017 dans toutes les régions de Suisse, quels que soient la taille des entreprises et le type de véhicule (bus/train). En 2018, on peut noter deux tendances principales :

- La propreté reste l'indicateur le moins bien noté dans l'ensemble, spécialement pour les arrêts, malgré une progression nette du score pour ces derniers par rapport à 2017.

- Les résultats sont particulièrement disparates concernant l'information aux clients. Malgré une nette amélioration, c'est le domaine d'évaluation dans lequel il y a le moins d'homogénéité. On remarque dans l'analyse que ce sont surtout *l'annonce du prochain arrêt* dans le véhicule et le *plan du réseau de lignes* à l'arrêt qui font défaut chez certaines entreprises.

L'OFT, en collaboration avec les cantons et les entreprises de transport, continuera d'améliorer le QMS TRV. Il convient également de continuer de traiter et résoudre les problèmes et lacunes existants, en particulier pour les mesures de ponctualité. La définition des standards minimaux permet de comparer les données non seulement entre elles, mais aussi d'affirmer que les résultats sont « bons », « suffisants » ou « mauvais ».

5.2 Les recommandations de l'OFT aux ET

L'OFT prévoit de discuter avec les ET des points faibles de chacune d'entre elles. Le but est d'identifier pour chaque faisceau de lignes les critères déterminants qui sont insuffisants et d'encourager les ET à s'améliorer dans ces domaines sans que les coûts de l'ET n'en soient trop affectés. Dans le domaine de la propreté, une meilleure répartition des ressources entre faisceaux et dans le temps peut mener à des améliorations significatives. Dans le domaine de *l'information au client dans le véhicule*, un bon nombre d'ET devront faire un effort concernant *l'annonce du prochain arrêt*, et dans le domaine de *l'information au client à l'arrêt* l'accent sera mis sur *le plan du réseau des lignes*, pour lequel les directives ont été modifiées au 1er janvier 2019. La mise en œuvre de ces recommandations ne devrait pas affecter les coûts de manière conséquente.

6 Annexes

6.1 Système de pondération des données dans le QMS TRV

6.1.1 Secteur ZUG

Domaine de qualité	Pond.(fixe)	Indicateur	Pond.(fixe)	Sous-indicateur	Pond.(variable)
AQ-ZUG (Qualité de séjour dans le train)	35%	Capacité de fonctionnement	21%	porte incluant les boutons	3.303%
				éclairage dans l'obscurité	5.513%
				Utilisation des WC n'est pas possible	6.092%
				porte des toilettes est verrouillable	1.643%
				Fonction chasse d'eau	3.286%
				papier toilette	0.616%
				serviette / sèche-main / savon	0.548%
		Ordre	20%	sol	2.261%
				poubelles	1.912%
				sièges	12.572%
				tables	2.766%
				poubelles des toilettes	0.489%
		Propreté	40%	enveloppe extérieure	0.602%
				barres de maintien	2.327%
				sol	2.710%
				murs, plafond	1.243%
				poubelles	2.291%
				portes et murs de séparation en verre, fenêtres	1.808%
				sièges	15.069%
				tables	3.315%
				cuvette / couvercle des toilettes	4.041%
				murs / miroir / vitres / lavabo des toilettes	1.965%
				sol des toilettes	4.041%
				poubelles des toilettes	0.586%
		Absence de dégâts	19%	enveloppe extérieure	0.318%
				barres de maintien	1.230%
				sol	1.432%
				murs, plafond	0.657%
				poubelles	1.211%
				portes et murs de séparation en verre, fenêtres	0.955%
				sièges	7.962%
				tables	1.752%
				cuvette / couvercle des toilettes	2.135%
				murs / miroir / vitres / lavabo des toilettes	1.038%
				poubelles des toilettes	0.310%
KI-FZG (Information au client dans le véhicule)	15%	Capacité de fonctionnement	100%	affichage terminus de la ligne	16.667%
				affichage extérieure du véhicule	16.667%
				affichage prochain arrêt	16.667%
				affichage thermomètre de la ligne	16.667%
				annonce prochain arrêt	16.667%
				annonce terminus de la ligne	16.667%
DPM (Ponctualité)	50%				

6.1.2 Secteur BUS

Domaine de qualité	Pond.(fixe)	Indicateur	Pond.(fixe)	Sous-indicateur	Pond.(variable)
AQ-BUS (Qualité de séjour dans le bus)	25%	Capacité de fonctionnement	26%	éclairage dans l'obscurité	1.087%
				distributeur de billets	11.958%
				borne de compostage	5.979%
				porte incluant les boutons	6.976%
		Ordre	22%	poubelles	2.156%
				tables	3.119%
				sol	2.550%
				sièges	14.176%
		Propreté	35%	poubelles	2.333%
				tables	3.375%
				enveloppe extérieure	0.656%
				distributeur de billets	3.375%
				borne de compostage	1.687%
				sol	2.759%
				portes et murs de séparation en verre, fenêtres	1.841%
				barres de maintien	2.369%
				sièges	15.340%
				murs, plafond	1.266%
		Absence de dégâts	17%	poubelles	1.133%
				tables	1.639%
				enveloppe extérieure	0.319%
				distributeur de billets	1.639%
				borne de compostage	0.820%
				sol	1.340%
				portes et murs de séparation en verre, fenêtres	0.894%
				barres de maintien	1.151%
				sièges	7.451%
				murs, plafond	0.615%
KI-FZG (Information au client dans le véhicule)	15%	Capacité de fonctionnement	100%	affichage terminus de la ligne	16.667%
				affichage extérieur du véhicule	16.667%
				affichage prochain arrêt	16.667%
				affichage thermomètre de la ligne	16.667%
				annonce prochain arrêt	16.667%
				annonce terminus de la ligne	16.667%
KO-PE (Compétence et comportement du personnel conduite du bus)	10%			Respect des arrêts sur demande	14.286%
				Pas d'utilisation de téléphone portable	14.286%
				vente de billets durant le trajet	14.286%
				Présence au point de départ	14.286%
				Salutations aux passagers	14.286%
				Réponses aux questions	14.286%
				Maîtrise de la langue nationale	14.286%
DPM (Ponctualité)	50%				

6.1.3 Secteur HST

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