



Référence du dossier: / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00024/00010

22.06.2018

Système de mesure de la qualité dans le trafic régional de voyageurs (QMS TRV) : Analyse des données 2017

Contents

1 Introduction	2
2 Mise en place des valeurs-cibles	3
3 Comparaison MSS 2016-2017	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)	7
4.2.3 Propreté dans le bus.....	8
4.2.4 Propreté dans le train	9
4.2.5 Propreté à l'arrêt (bus et train)	10
4.2.6 Capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt (bus et train).....	10
4.3 Degré d'atteinte des standards minimaux selon le secteur	11
4.3.1 ZUG	11
4.3.2 BUS	11
4.3.3 HST.....	12
4.4 Comparaisons inter-cantoniales	13
4.4.1 ZUG	13
4.4.2 BUS	14
4.4.3 HST.....	15
5 Conclusion	16
5.1 Les résultats 2017 en bref	16
5.2 Les recommandations de l'OFT aux ET	16
6 Annexes	17
6.1 Système de pondération des données dans le QMS TRV	17
6.1.1 Secteur ZUG	17
6.1.2 Secteur BUS.....	18
6.1.3 Secteur HST.....	19

1 Introduction

La Confédération ainsi que les cantons subventionnent des services complets dans le trafic régional de voyageurs (TRV). Ces prestations, d'environ 2 milliards de francs, sont versées chaque année. Pour garantir des services de qualité en retour 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 comprend 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. L'introduction des données de ponctualité DPM nécessite plus de temps que planifié. Certaines entreprises doivent encore développer le know-how et les outils technologiques nécessaires à la livraison des données DPM. Pour l'année 2017 il n'y a donc pas encore de données et de résultats représentatifs pour tous les domaines de qualité. Le présent rapport se base ainsi uniquement sur les résultats des mesures MSS pour l'année 2017.

46'938 mesures MSS ont été effectuées en 2017. Ces dernières nous permettent d'effectuer 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 et 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 des véhicules et des arrêts dans le TRV suisse, une solution adaptée à la situation a été choisie afin d'assurer la représentativité 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, subventionné uniquement par les cantons, n'est pas évalué et que le secteur TRAM n'est pas traité dans le présent rapport, le nombre de mesures 2017 ne représentant pas un échantillon représentatif.

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 avec les ET, entre autres dans le cadre des conventions d'objectifs.

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

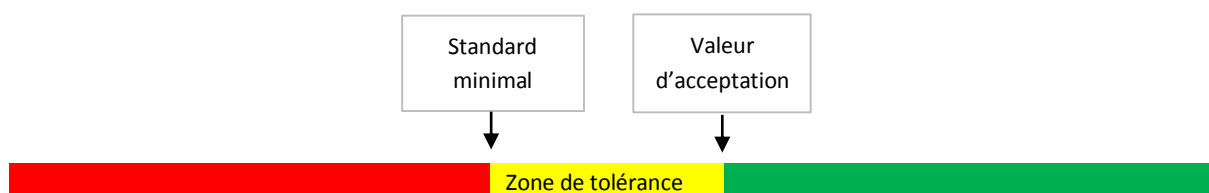


Figure 1 : système de valeurs-cibles pour le QMS TRV CH

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 toutefois également réclamer que des mesures soient prises pour que certains indicateurs spécifiques de qualité insuffisante soient améliorés.

« **Zone de tolérance** » : Il est à noter que 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. Elle est calculée de manière à couvrir une zone dans laquelle la précision des résultats peut être garantie à 95 %, ces derniers comptabilisant 100 mesures. 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 2016-2017

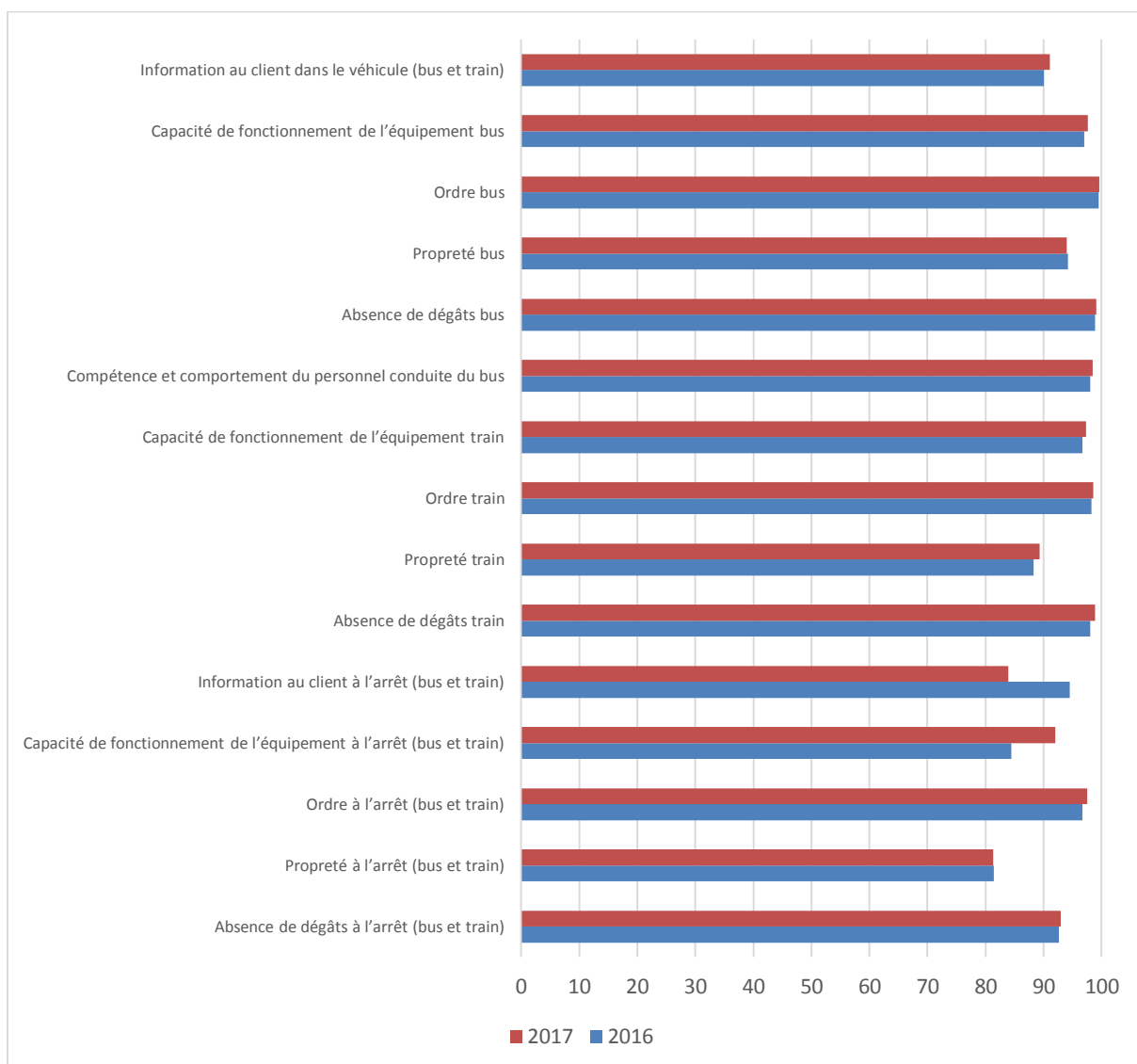


Figure 2 : comparaison des données MSS 2016-2017 pour les 15 critères déterminants

On constate une légère amélioration du score pour la plupart des 15 critères déterminants. L'amélioration la plus forte concerne la *Capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt*, avec une amélioration de près de 6 points.

Le critère *Information au client à l'arrêt* connaît quant à lui une forte baisse du score qui chute de 10.59 points entre 2016 et 2017. Le fait qu'un nombre d'arrêts considérablement plus grand ait été mesuré en 2017 par rapport à 2016, dont beaucoup n'ont pas encore toutes les indications fixes requises (à savoir le plan du réseau des lignes), a eu un effet négatif sur les résultats.

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 valeurs-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) ¹	Moyenne des évaluations de chaque entreprise ²	Coefficient de variation entre évaluations des entreprises ³	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	91.08	88.67	0.15	31%	25%
Capacité de fonctionnement de l'équipement dans le bus	96	3	93	97.60	97.64	0.04	4%	5%
Ordre dans le bus	98	3	95	99.60	99.54	0.01	0%	0%
Propreté dans le bus	95	3	92	94.04	94.47	0.03	17%	19%
Absence de dégâts dans le bus	97	3	94	99.06	99.40	0.01	0%	2%
Compétence et comportement du personnel conduite du bus	98	6	92	98.43	98.20	0.02	1%	1%
Capacité de fonctionnement de l'équipement dans le train	96	3	93	97.31	97.95	0.04	3%	3%
Ordre dans le train	96	3	93	98.57	97.90	0.03	6%	3%
Propreté dans le train	88	3	85	89.37	89.95	0.09	17%	21%
Absence de dégâts dans le train	97	3	94	98.85	98.38	0.03	9%	6%
Information au client à l'arrêt (bus et train)	88	6	82	83.91	79.96	0.20	46%	
Capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt (bus et train)	93	3	90	91.92	91.13	0.09	38%	
Ordre à l'arrêt (bus et train)	96	3	93	97.49	97.71	0.02	4%	
Propreté à l'arrêt (bus et train)	79	3	76	81.27	80.24	0.11	26%	
Absence de dégâts à l'arrêt (bus et train)	85	3	82	93.03	90.77	0.07	11%	

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

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

En allant plus en détail, on remarque en premier lieu que les scores les plus bas concernent l'information au client pour les véhicules et les arrêts et la propreté pour les trains et les arrêts. En effet, le score concernant ces domaines est systématiquement en dessous des autres.

On constate également une grande dispersion des résultats entre les ET pour ces domaines. En effet le coefficient de variation 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 pour la *Capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt*.

¹ La moyenne des évaluations (indépendamment des entreprises) représente la moyenne de toutes les mesures effectuées en 2017 (sans regroupement).

² La moyenne des évaluations de chaque entreprise représente la moyenne arithmétique du score 2017 de chaque entreprise (regroupement par entreprise).

³ Le coefficient de variation est calculé sur la base des scores 2017 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.

Le taux d'entreprises et de faisceaux de lignes se situant en dessous du standard minimal pour chacun de ces critères déterminants est également plus élevé que pour les autres critères, se situant entre 17% et 46%.

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.

La suite du rapport va se concentrer sur les cinq 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)

En analysant le score pour chaque sous-indicateur de ce domaine de qualité, on identifie le point faible de ce dernier. *Annonce prochain arrêt* est l'indicateur le moins bien noté quel que soit le moyen de transport. Il est spécialement bas pour les bus. Il est à noter que ce sous-indicateur est le seul qui est obligatoire, c'est-à-dire qu'il est évalué négativement si inexistant. Ce n'est pas le cas des autres sous-indicateurs qui sont évalués négativement uniquement si l'information donnée est erronée ou incompréhensible. Il est à noter qu'il n'y a pas de variation significative des scores selon le moment de la journée ou de l'année. Il n'y a pas non plus de différence significative entre les samedi soirs (18:00-23:59) et le reste de la semaine, indépendamment de l'heure. On note cependant une légère différence entre les lignes « agglomération » et les autres lignes du TRV ; les lignes « agglomération » sont mieux notées de manière générale (un peu plus de deux points). Un quart des faisceaux de lignes et près d'un tiers des ET (31%) se situent en dessous du standard minimal concernant ce critère déterminant.

Sous-indicateur	BUS		TRAIN	
	Valeur	Nombre de mesures	Valeur	Nombre de mesures
affichage extérieur du véhicule	97.71	31812	98.43	12202
affichage prochain arrêt	92.81	29601	96.91	9425
affichage terminus de la ligne	94.41	26889	97.18	11572
annonce terminus de la ligne	96.17	6457	92.70	6318
annonce prochain arrêt	83.86	31633	91.56	14043
affichage thermomètre de la ligne	90.92	24687	95.18	9582

Figure 4 : Sous-indicateurs du critère déterminant Information au client dans le véhicule (bus et train)

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

Que ce soit pour les arrêts de bus ou les arrêts de train, le point faible de ce domaine de qualité est l'affichage du plan du réseau des lignes. Ce dernier fait partie des éléments obligatoires aux arrêts. D'autres éléments ne sont pas évalués si absents, tel que l'annonce de départ, ce qui explique le faible nombre de mesures aux arrêts de bus, ces derniers n'étant en majorité pas équipé d'un haut-parleur. Il est également à noter qu'il n'y a pas de variation significative des scores selon le moment de la journée ou de l'année. Près de la moitié des entreprises se situe en dessous du standard minimal.

Sous-indicateur	BUS		TRAIN	
	Valeur	Nombre de mesures	Valeur	Nombre de mesures
plan du réseau des lignes	51.61	29181	50.31	10529
plan des zones tarifaires	97.01	17426	97.20	9045
affiche de l'horaire	92.90	29380	97.84	10637
QR-Code de l'horaire	92.01	17488	89.15	6881
adresse de contact / numéro de téléphone	94.68	29299	88.71	10469
affichage de départ	92.66	8869	96.77	9186
Annonce acoustique	81.44	611	97.40	1774

Figure 5 : Sous-indicateurs du critère déterminant Information au client à l'arrêt (bus et train)

4.2.3 Propreté dans le bus

La propreté est un point central de la qualité dans le TRV. Lorsque l'on regarde en détail, certains éléments font descendre la moyenne ; la propreté de l'enveloppe extérieure du véhicule, ainsi que la propreté des portes et murs de séparation en verre et des fenêtres sont très mal notées. La propreté du sol constitue également un élément à améliorer.

Sous-indicateur	Valeur	Nombre de mesures
enveloppe extérieure	63.76	31896
barres de maintien	96.14	32125
sol	82.43	32116
murs, plafond	97.16	32070
poubelles	98.86	7777
portes et murs de séparation en verre, fenêtres	69.17	31483
sièges	98.91	32104
tables	96.48	12252
distributeur de billets	95.02	2295
Borne de compostage	99.49	23221

Figure 6 : Sous-indicateurs du critère déterminant Propreté dans le bus

Même si pour la majorité des sous-indicateurs la période de l'année n'influence pas significativement les scores, on remarque que la propreté du sol et de l'enveloppe extérieure du véhicule est mieux notée durant les mois plus chauds (mai-août).

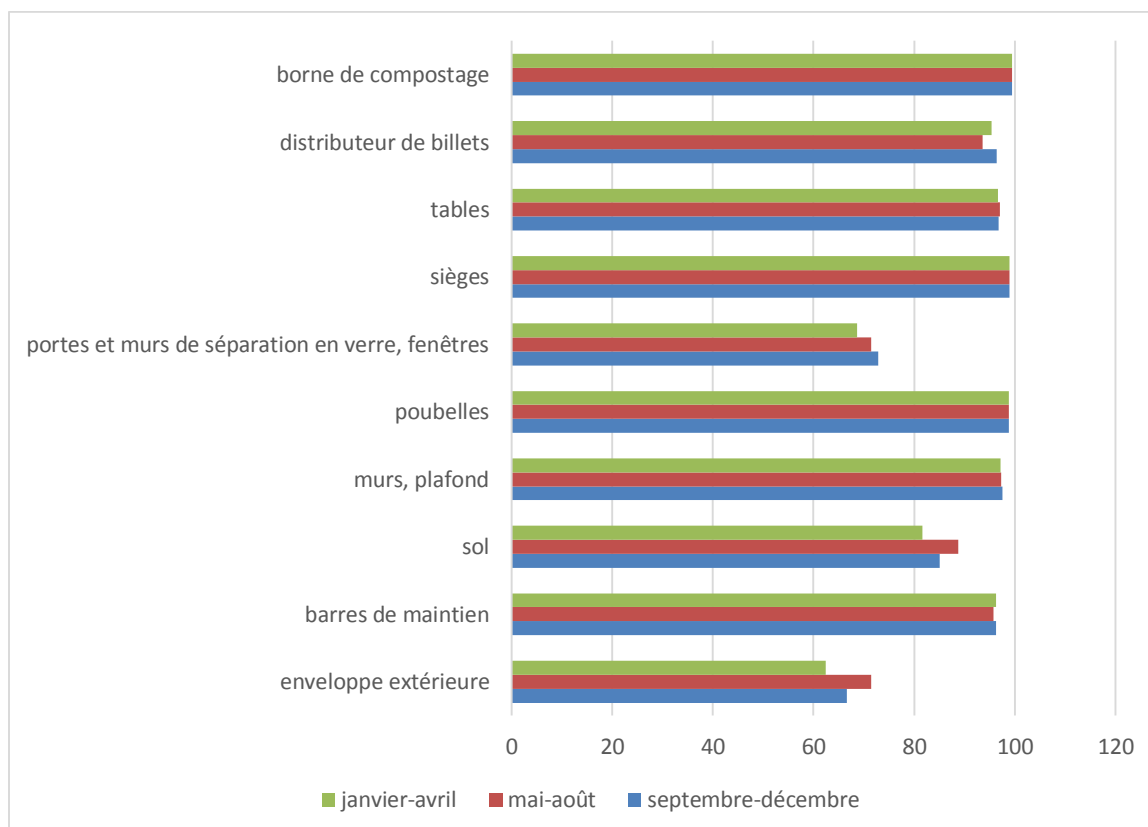


Figure 7 : Sous-indicateurs du critère déterminant Propreté dans le bus selon la période de l'année

Il en va de même selon la période de la journée. Seule la propreté du sol est significativement mieux notée avant 11 :00 le matin. Il n'y a pas de différence significative entre les samedi soirs (18:00-23 :59) et le reste de la semaine, indépendamment de l'heure, et entre les lignes « agglomération » et les autres lignes du TRV (moins d'un point de différence dans les deux cas).

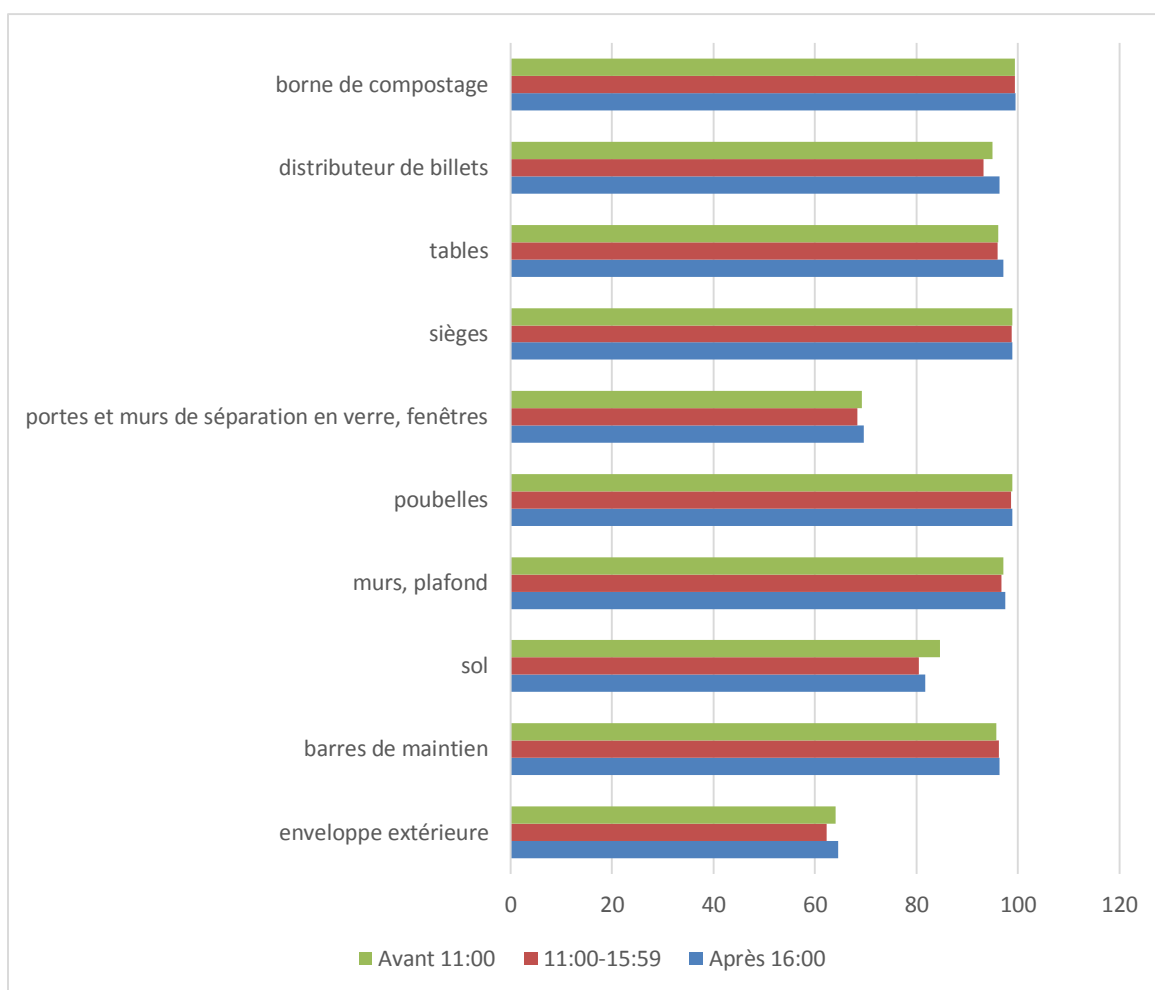


Figure 8 : Sous-indicateurs du critère déterminant Propreté dans le bus selon le moment de la journée

19% des faisceaux de lignes et 17% des ET se situent en dessous du standard minimal concernant ce critère déterminant. Cela signifie qu'un fort potentiel d'amélioration est présent dans ce domaine.

4.2.4 Propreté dans le train

Dans les trains, on observe la même tendance que pour les bus avec de mauvais scores concernant l'enveloppe extérieure du véhicule et la propreté du sol. De plus les éléments liés aux toilettes péjorent davantage le score des trains (propreté de la cuvette, sol des toilettes).

Sous-indicateur	Valeur	Nombre de mesures
enveloppe extérieure	65.44	13908
barres de maintien	97.98	14050
sol	77.74	14075
murs, plafond	97.42	14069
poubelles	86.45	13571
portes et murs de séparation en verre, fenêtres	70.06	13826
sièges	98.11	13550
tables	94.33	13049
cuvette / couvercle des toilettes	75.97	10179
Propreté murs / miroir / vitres / lavabo des toilettes	88.07	10175
sol des toilettes	73.56	10181
poubelle des toilettes	86.51	10013

Figure 9 : Sous-indicateurs du critère déterminant Propreté dans le train

A l'instar des bus, la période de l'année n'influence pas significativement les scores, excepté la propreté du sol et celle de l'enveloppe extérieure du véhicule qui est mieux notée durant les mois plus chauds (mai-août). Il en va de même selon la période de la journée. Comme pour les bus, seule la propreté du sol est significativement mieux notée avant 11 :00 le matin. Si pour les bus il n'y a pas de différence significative entre les samedi soirs (18:00-23 :59) et le reste de la semaine, indépendamment de l'heure, on note une différence de plus de quatre points pour les trains, les samedi soirs étant moins bien notés. 21% des faisceaux de lignes et 17% des ET se situent en dessous du standard minimal. Cela signifie qu'un fort potentiel d'amélioration est également présent dans ce domaine.

4.2.5 Propreté à l'arrêt (bus et train)

La propreté à l'arrêt est un des indicateurs les moins bien notés. Les sous-indicateurs les moins bien notés sont liés aux salles d'attente et aux ascenseurs. Cependant c'est bien l'ensemble des sous-indicateurs qui affiche un score médiocre, aucun d'entre eux ne dépassant la barre des 90 points.

Sous-indicateur	Valeur	Nombre de mesures
sièges	89.71	31565
sol	87.44	39158
vitres salles d'attente	68.60	10411
murs / colonnes salle d'attente	79.17	10461
des autres murs / colonnes gare	74.05	37849
poubelles	73.73	34161
distributeur de billets	85.34	22761
borne de compostage	84.09	21541
ascenseur	70.59	4040
sol salle d'attente	71.81	10487
autres objets appartenant à l'ET	77.81	37422
autres objets étrangers à l'ET	79.84	24118

Figure 10 : Sous-indicateurs du critère déterminant Propreté à l'arrêt

26% des ET se situent en dessous du standard minimal concernant ce critère déterminant. Cela signifie qu'un fort potentiel d'amélioration est présent dans ce domaine.

4.2.6 Capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt (bus et train)

Cet indicateur est plutôt mal noté pour les arrêts. Les bornes de compostage posent relativement souvent des problèmes et l'éclairage dans l'obscurité ne fonctionne pas toujours de manière optimale. Par contre les distributeurs de billets fonctionnent plutôt bien, ainsi que les ascenseurs, même si ces derniers influencent moins le score que les autres sous-indicateurs en raison de leur rareté aux arrêts.

Sous-indicateur	Valeur	Nombre de mesures
Eclairage dans l'obscurité	94.88	8728
Distributeur de billet	96.90	22707
Borne de compostage	84.24	21477
Ascenseur	98.67	4048

Figure 11 : Sous-indicateurs du critère déterminant Capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt

Au total, 38% des ET ne satisfont pas aux standards minimaux. Il faut cependant relever que les résultats ne sont pas représentatifs (selon les exigences statistiques de l'OFT) pour environ un tiers des ET ; en effet, l'hétérogénéité de l'équipement aux arrêts mène parfois à la non-validation d'une mesure, lorsqu'aucun élément n'est évaluable. Lorsque le nombre de mesures pour une ET est inférieur à 100, les exigences statistiques de l'OFT ne sont pas remplies.

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 entreprises 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 trois cinquièmes des entreprises dépassent la valeur d'acceptation et présentent ainsi une bonne qualité. Un cinquième répond aux exigences dans la zone de tolérance (qualité suffisante) et un cinquième n'atteint pas le standard minimal.

Comme le montre le chapitre 4.1, deux critères de qualité présentent de nombreuses difficultés pour les entreprises : la propreté dans les trains et aux arrêts, ainsi que l'information au client dans les véhicules et aux arrêts. 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 72 points. Cela suggère qu'un fort potentiel d'amélioration est présent et qu'une bonne qualité peut être atteinte par les entreprises.

Il n'y a pas de différences significatives dues à la taille de l'entreprise ou au nombre de lignes.

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.

Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation	21	60%
Nombre d'ET dans la zone de tolérance	6	17%
Nombre d'ET en dessous du standard minimal	8	23%
Nombre total d'ET	35	100%

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

4.3.2 BUS

Dans le trafic régional par bus (BUS), environ la moitié des entreprises offrent une bonne qualité et un peu moins de 40% des entreprises offrent une qualité suffisante. Pour 10% des entreprises, la qualité est insuffisante. L'éventail des résultats 2017 est clair : les entreprises qui dépassent le standard minimum du secteur BUS (91,73 points) atteignent 93 à 98 points. La valeur la plus basse est d'environ 84 sur un maximum de 100 points.

Comme pour les trains, l'information au client et la propreté présentent également les valeurs les plus faibles. Les bus en particulier obtiennent de très faibles scores pour le sous-indicateur *Annonce du prochain arrêt*. 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.

La taille ou le nombre de lignes d'une ET n'a apparemment pas d'influence sur les valeurs obtenues. D'autre part, les lignes d'agglomération obtiennent un score légèrement supérieur aux autres lignes TRV.

Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation	34	49%
Nombre d'ET dans la zone de tolérance	26	38%
Nombre d'ET en dessous du standard minimal	9	13%
Nombre total d'ET	69	100%

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

4.3.3 HST

Aux arrêts, deux cinquièmes des entreprises offrent une bonne qualité et un cinquième offre une qualité suffisante. Deux cinquièmes des ET n'atteignent pas le standard minimal du secteur HST. Cela peut en partie s'expliquer par de nouvelles règles d'information au client ; dans de nombreux cas, les panneaux et informations requis, en particulier les plans du réseau de lignes, sont manquants aux arrêts. Étant donné que l'obligation d'affichage des plans du réseau de lignes n'est en vigueur que depuis mars 2016, l'OFT suppose que différentes entreprises travaillent encore sur la mise en œuvre et que ces valeurs vont augmenter de manière significative. Il y a aussi un potentiel d'amélioration en termes de propreté.

La dispersion des résultats des ET est importante dans le secteur HST : des valeurs maximales de 97 points sont atteintes, tandis que les valeurs les plus basses se situent entre 65 et 70 points. Il n'y a pas de différences significatives entre les arrêts de train et de bus. De plus, la taille de l'entreprise ou le nombre de lignes de l'ET n'affectent pas les résultats aux arrêts.

Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation	35	40%
Nombre d'ET dans la zone de tolérance	18	19%
Nombre d'ET en dessous du standard minimal	36	41%
Nombre total d'ET	89	100%

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

4.4 Comparaisons inter-cantoniales

Il est important de relever que le nombre de lignes 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

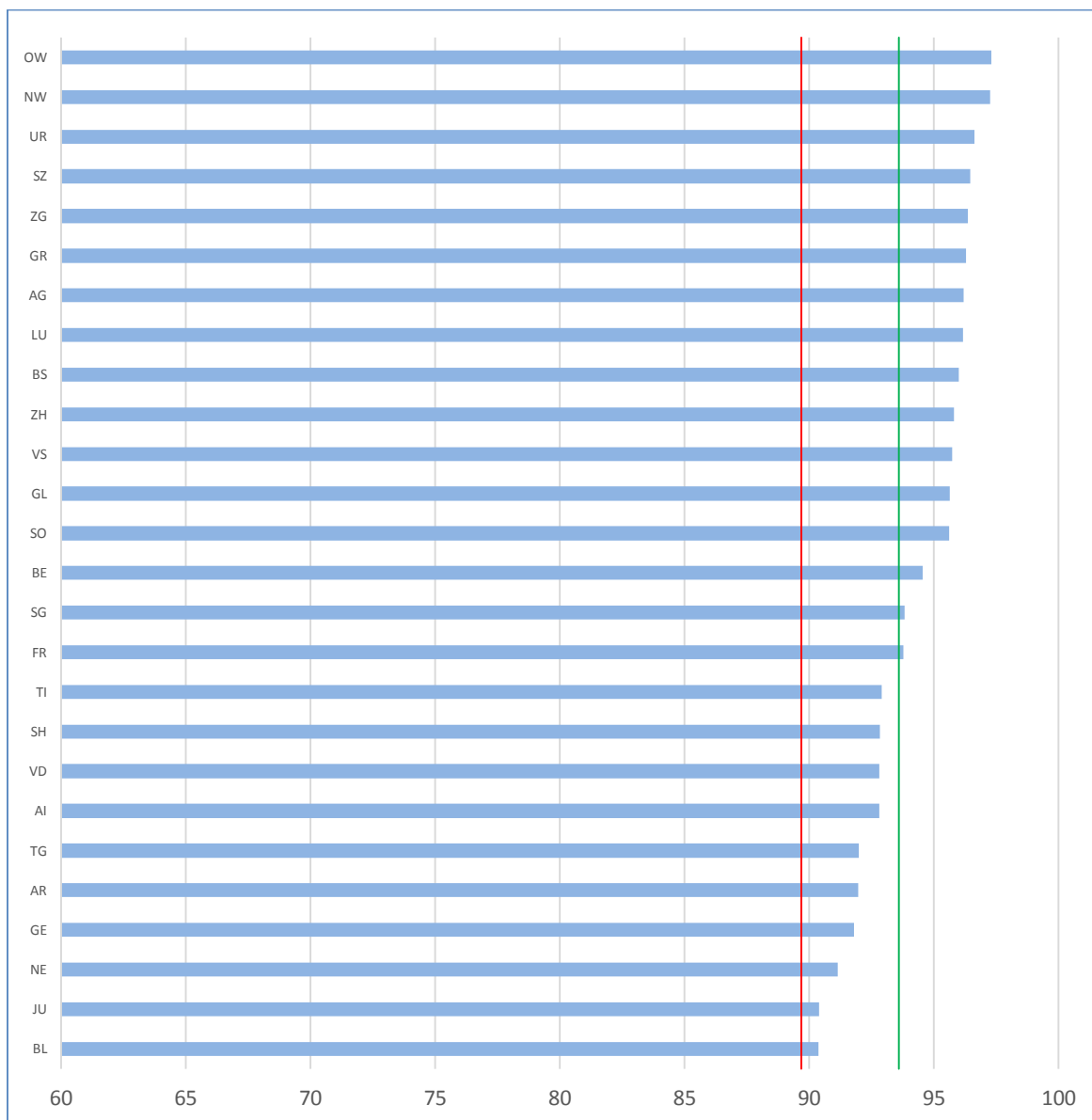


Figure 12 : Résultats du secteur ZUG par cantons

Lorsque l'on agrège les résultats par cantons, on constate 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.

Les cantons de Suisse centrale sont très bien classés. Les cantons latins se situent dans la deuxième partie du classement. Les cantons urbains ne suivent pas une tendance uniforme ; GE se classe 23^{ème}, ZH 10^{ème} et BS 9^{ème}. Il n'est pas possible d'en tirer des généralités sur les différences de score entre cantons urbains et cantons ruraux.

4.4.2 BUS

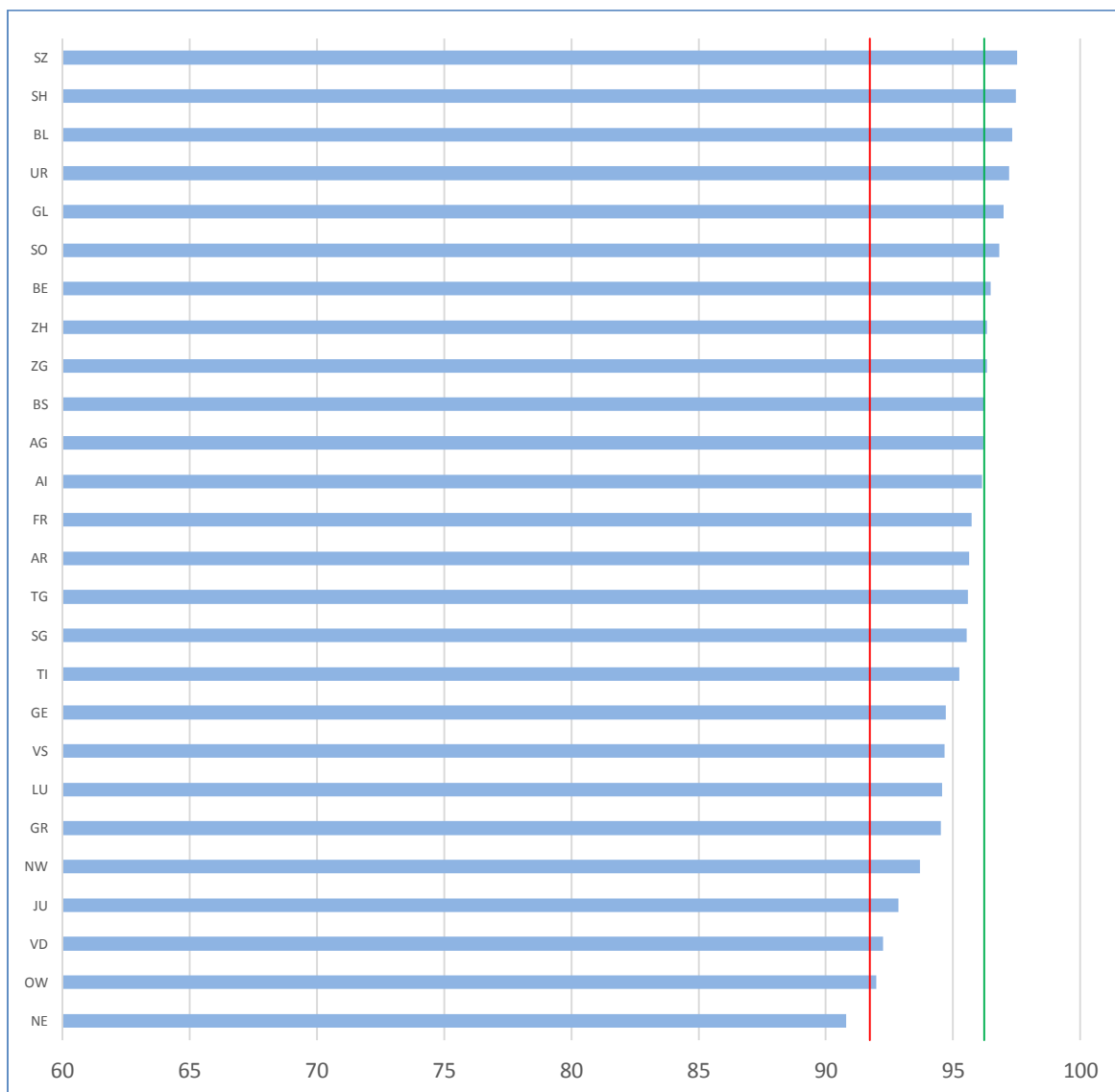


Figure 13 : Résultats du secteur BUS par cantons

Pour le secteur BUS, seul un canton n'atteint pas le standard minimal. 15 cantons se situent dans la zone de tolérance et 10 cantons atteignent la valeur d'acceptation.

Les cantons latins se situent toujours dans la deuxième partie du classement. Les cantons urbains ne suivent pas une tendance uniforme ; GE se classe 18^{ème}, ZH 8^{ème} et BS 10^{ème}. Il n'est pas possible d'en tirer des généralités sur les différences de score entre cantons urbains et cantons ruraux.

4.4.3 HST

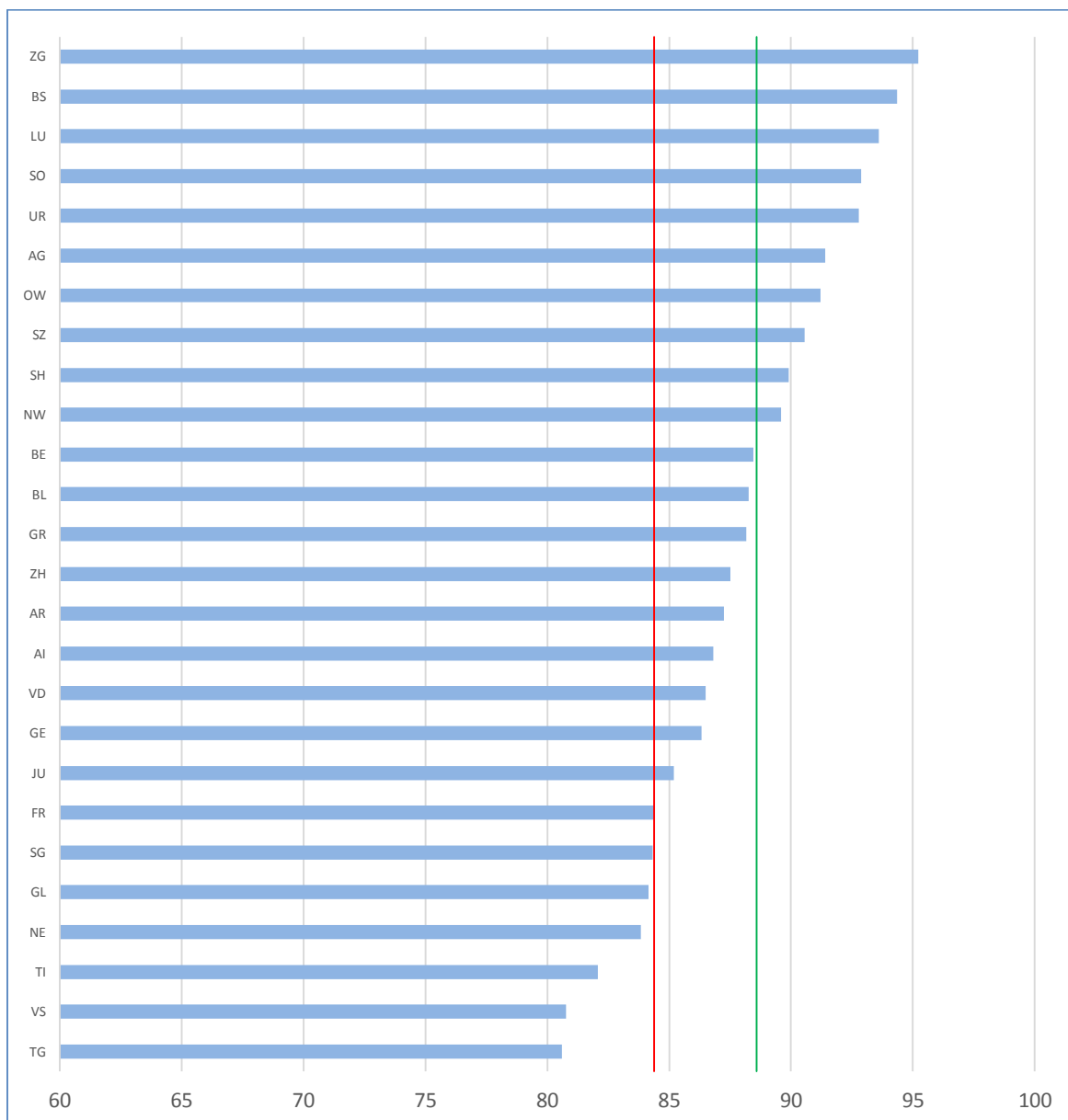


Figure 14 : Résultats du secteur HST (arrêts) par cantons

Le secteur HST est moins bien noté, avec 7 cantons insuffisants, 9 cantons dans la zone de tolérance, et 10 cantons atteignant la valeur d'acceptation.

Les cantons de Suisse centrale sont très bien classés. Les cantons latins se situent dans la deuxième partie du classement. Enfin les cantons urbains ne suivent pas une tendance uniforme ; GE se classe 18^{ème}, ZH 14^{ème} et BS 2^{ème}. Il n'est pas possible d'en tirer des généralités sur les différences de score entre cantons urbains et cantons ruraux.

5 Conclusion

5.1 Les résultats 2017 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 dans toutes les régions de Suisse, quels que soient la taille des entreprises et le type de véhicule (bus/train). En 2017, tout comme l'année précédente, on peut noter deux tendances principales :

- La propreté reste l'indicateur le moins bien noté dans l'ensemble, spécialement pour les arrêts.
- Les évaluations concernant l'information aux clients sont davantage dispersées. C'est le domaine dans lequel il y a le moins d'homogénéité. Cela signifie surtout que c'est un domaine de qualité au fort potentiel d'amélioration.
- On note des résultats légèrement moins bons en ce qui concerne les ET de grande taille (ayant le plus de lignes) pour le secteur BUS. Cette différence ne se retrouve pas pour le secteur ZUG.

L'OFT, en collaboration avec les cantons et les entreprises de transport, continuera dans les prochains mois d'améliorer le QMS TRV, ainsi que de traiter et résoudre les problèmes et lacunes existants, en particulier pour les mesures de ponctualité. La définition des standards minimaux nous permettent de comparer les données non seulement entre elles, mais aussi d'affirmer que les résultats sont « bons », « suffisants » ou « mauvais ». La première récolte de données complètes par les clients-tests durant une année civile complète (2017) nous permet d'émettre des déclarations significatives sur la performance de chaque entreprise de transport individuellement et, de la même manière, de chaque faisceau de lignes.

5.2 Les recommandations de l'OFT aux ET

L'OFT prévoit de discuter avec les ET sur les 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 conséquentes. 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. Ces recommandations ne devraient 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%
		Absence de dégâts	19%	poubelles des toilettes	0.586%
				enveloppe extérieure	0.318%
				barres de maintien	1.230%
				sol	1.432%
				murs, plafond	0.657%
poubelles	1.211%				
portes et murs de séparation en verre, 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%
		Absence de dégâts	17%		murs, plafond	1.266%
					poubelles	1.133%
					tables	1.639%
enveloppe extérieure	0.319%					
distributeur de billets	1.639%					
borne de compostage	0.820%					
sol	1.340%					
portes et murs de séparation en verre, fenêtres	0.894%					
barres de maintien	1.151%					
sièges	7.451%					
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 conduit du bus)	10%			Respect des arrêts sur demande	14.286%	
				Pas d'utilisation de téléphone portable	14.286%	
				vente de billets durant le trajet	14.286%	
				Présence au point de départ	14.286%	
				Salutations aux passagers	14.286%	
				Réponses aux questions	14.286%	
				Maîtrise de la langue nationale	14.286%	
DPM (Ponctualité)	50%					

6.1.3 Secteur HST

Domaine de qualité	Pond.(fixe)	Indicateur	Pond.(fixe)	Sous-indicateur	Pond.(variable)		
AQ-HST (Qualité de séjour à l'arrêt)	60%	Capacité de fonctionnement	42.5%	éclairage dans l'obscurité	3.400%		
				distributeur de billets	17.000%		
				borne de compostage	8.500%		
				ascenseur	13.600%		
		Ordre	20.5%			sièges	5.508%
						sol	4.590%
						poubelles	3.672%
						ascenseur	3.672%
						sol salle d'attente	2.599%
						autres objets étrangers à l'ET	0.459%
		Propreté	28%			sièges	4.149%
						sol	3.457%
						vitres salle d'attente	1.958%
						murs / colonnes salle d'attente	1.958%
						autres murs / colonnes gare	3.111%
						poubelles	2.766%
						distributeur de billets	3.457%
						borne de compostage	1.729%
						ascenseur	2.766%
						sol salle d'attente	1.958%
autres objets appartenant à l'ET	0.346%						
autres objets étrangers 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 étrangers 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%		