



24.08.2023

# Système de mesure de la qualité dans le trafic régional de voyageurs (QMS TRV) : Analyse des données 2022

Numéro du dossier : BAV-313.42-1/5/8/4/32

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Définition des valeurs-cibles</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Données DPM (ponctualité)</b>	<b>5</b>
3.1	Résultats par secteur	5
3.1.1	ZUG	5
3.1.2	BUS	6
3.2	Comparaisons intercantionales pour les données DPM	7
3.2.1	ZUG	7
3.2.2	BUS	8
<b>4</b>	<b>Données MSS (clients-tests)</b>	<b>9</b>
4.1	Analyse approfondie des critères déterminants ayant le potentiel d'amélioration le plus important	11
4.1.1	Information au client dans le véhicule (bus et train)	11
4.1.2	Information au client à l'arrêt (train et bus)	12
4.1.3	Propreté du train	13
4.1.4	Propreté du bus	14
4.1.5	Propreté à l'arrêt (train et bus)	15
4.1.6	Absence de dégât à l'arrêt (train et bus)	16
4.2	Degré d'atteinte des standards minimaux selon le secteur	17
4.2.1	ZUG	17
4.2.2	BUS	18
4.2.3	HST	19
4.3	Comparaisons intercantionales pour les données MSS	20
4.3.1	ZUG	20
4.3.2	BUS	21
4.3.3	HST	22
<b>5</b>	<b>Conclusion</b>	<b>23</b>
5.1	Les résultats 2022 en bref	23
5.2	Collaboration entre commanditaires et ET	23
<b>6</b>	<b>Annexes</b>	<b>24</b>
6.1	Système de pondération des données dans le QMS TRV	24
6.1.1	Secteur ZUG	24
6.1.2	Secteur BUS	25
6.1.3	Secteur HST	26



## 1 Introduction

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

La base de données (Q.Daba OFT) du système de mesure de la qualité du TRV comprend les données de qualité collectées par des clients-tests (MSS/Mystery Shopping Surveys) et les données numériques d'information aux clients pour la mesure de la ponctualité (DPM/Direct Performance Measures). Les données des clients-tests sont recueillies sous forme d'échantillons par la société ETC Solutions GmbH au nom de l'OFT. L'horaire numérique et les données en temps réel pour l'information des passagers relative à la ponctualité sont fournis par les entreprises de transport (ET) pour tous les trajets réguliers. Il est à noter que le trafic local, qui n'est pas subventionné par la Confédération, n'est pas intégré au QMS TRV.

En 2022, les clients-tests ont effectué 48'512 mesures MSS dans les trains et les bus du TRV, et 51'690 mesures aux arrêts. Ces mesures ont été menées entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 10 décembre 2022. Les mesures permettent de réaliser des comparaisons entre ET et entre faisceaux de lignes, mais pas entre lignes en raison de la taille des échantillons. En raison de la très grande hétérogénéité de l'équipement des véhicules et des arrêts dans le TRV suisse, une solution adaptée à la situation a été choisie afin d'assurer la représentativité des résultats pour chaque entreprise. Le point 6.1 de ce document présente le système de pondération utilisé afin d'évaluer les entreprises dans le domaine MSS du QMS TRV.

Ce rapport intègre également des indications relatives à la ponctualité dans le TRV, ainsi que des résultats de comparaison de ponctualité. Pour les passagers, la ponctualité est l'une des caractéristiques de qualité les plus importantes dans les transports publics. Les résultats de la mesure de la ponctualité montrent la ponctualité des compagnies de train et de bus dans le trafic régional de voyageurs.

La mise à disposition et la maintenance d'horaires numériques de haute qualité et de données en temps réel par les ET sont complexes. Celles-ci fournissent de gros efforts pour relever ce défi. Désormais, plus de 92% des données en temps réel attendues sont livrées conformément aux exigences de l'OFT par les compagnies de chemins de fer et de bus.

Ces données sont principalement utilisées pour les informations numériques destinées aux passagers, pour l'échange de données entre entreprises et pour une utilisation par des tiers sur la plate-forme de données des transports publics en Suisse. L'OFT utilise les données fournies par les ET aux pools nationaux de collecte de données CUS et INFO+ pour réaliser la mesure de la ponctualité, en comparant les données en temps réel (heure effective) fournies dans Q.Daba OFT pour chaque ligne TRV avec les données de l'horaire (heure cible) et en calculant l'écart.

Un trajet est considéré à l'heure si l'écart entre l'heure d'arrivée (heure effective) et l'heure d'arrivée planifiée (heure cible) est inférieur à 3 minutes. Un train ou un bus est donc considéré comme ponctuel s'il arrive avec moins de 3 minutes de retard à destination.

La ponctualité est calculée de la même manière quel que soit le mode de transport et compte à part égale, quel que soit le nombre de passagers dans un véhicule ou sur une ligne. Dans Q.Daba OFT, les arrêts pertinents sont sélectionnés pour chaque ligne TRV. Ils sont également appelés points de mesure. Les points de mesure d'une ligne sont les points de début et de fin ainsi que des jonctions importantes d'une ligne. Tous les points de mesure sont équivalents en termes de pondération pour l'évaluation. Les comparaisons de ponctualité sont utilisées pour déterminer le pourcentage de tous les trajets d'une ligne TRV qui ont été ponctuels à l'arrivée (c'est-à-dire avec un retard de moins de 3 minutes) aux arrêts définis comme pertinent pour la qualité.

Les valeurs de ponctualité présentées dans ce rapport concernent la période du 12 décembre 2021 au 10 décembre 2022.

### **Lignes de tram régionales**

Plus de 1200 lignes commandées et subventionnées par la Confédération et les cantons en tant que transport régional sont incluses dans le QMS TRV. Ci-dessous le nombre de ces lignes TRV selon le mode de transport :

Nombre de lignes de trains dans le TRV	223
Nombre de lignes de bus dans le TRV	1'044
Nombre de lignes de tram dans le TRV	8

Seules huit lignes de tram font partie du TRV. En principe, les lignes de tram font partie du transport local, qui n'est pas commandé par la Confédération et donc n'est pas pris en considération dans le QMS TRV. En raison de la très faible proportion de lignes de tram dans le TRV et de l'impossibilité pour ce motif également d'en tirer des généralités, les résultats les concernant ne sont pas publiés dans ce rapport.

## 2 Définition des valeurs-cibles

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

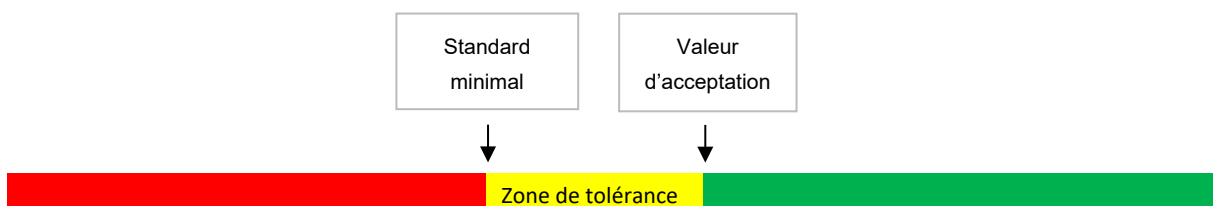


Figure 1 : système de valeurs-cibles pour le QMS TRV CH

Concernant les mesures de qualité MSS, les ET doivent non seulement respecter des standards minimaux mais également atteindre des valeurs d'acceptation.

La « **valeur d'acceptation** » est l'objectif qualitatif que les ET doivent en principe s'efforcer de réaliser. Une ET qui atteint la « valeur d'acceptation » a satisfait toutes les attentes du commanditaire.

La « **zone de tolérance** » : Les valeurs inscrites dans la « zone de tolérance » correspondent à des prestations de qualité satisfaisante à bonne. En dessous de cette « zone de tolérance », le score est considéré comme insuffisant.

Le « **standard minimal** » est le niveau minimal de qualité que le commanditaire exige des prestations d'une ET. En dessous de celui-ci, le score d'un critère de qualité est considéré comme insuffisant. Lorsque le résultat atteint par une ET ne correspond pas au « standard minimal », les commanditaires peuvent fixer des mesures d'amélioration avec les ET dans le cadre de conventions d'offre et de conventions d'objectifs.

Les valeurs-cibles ont été déterminées pour chacun des 15 critères déterminants MSS. Elles sont présentées au chapitre 4 (Figure 7) du présent rapport. Les valeurs-cibles que doit atteindre chaque faisceau de lignes de chaque entreprise de transport dans le TRV ont été définies sur la base des données recueillies durant la première année d'application du QMS (2016) et d'une consultation auprès des cantons. Les valeurs-cibles valables en 2022 restent inchangées par rapport à l'année précédente.

Les valeurs-cibles pour la mesure de la ponctualité DPM entreront en vigueur pour le rapport annuel 2023.

### 3 Données DPM (ponctualité)

#### 3.1 Résultats par secteur

##### 3.1.1 ZUG

Durant la période sous revue (12.12.2021-10.12.2022), 11'226'490 données en temps réel ont été livrées concernant les lignes de train TRV. Sur les 30 entreprises ferroviaires intégrées au QMS, il a été décidé de ne présenter que les résultats des ET ayant livré au moins 80% des données attendues. Ainsi, 21 ET répondent à ce critère, 3 ET livrent des données en temps réel en quantité insuffisante (moins de 80% de données livrées), et 6 ET ne livrent aucune donnée en temps réel. Dans l'ensemble, la proportion de données en temps réel livrée est supérieure à 90% pour le secteur ZUG, ce qui assure des résultats globaux significatifs.

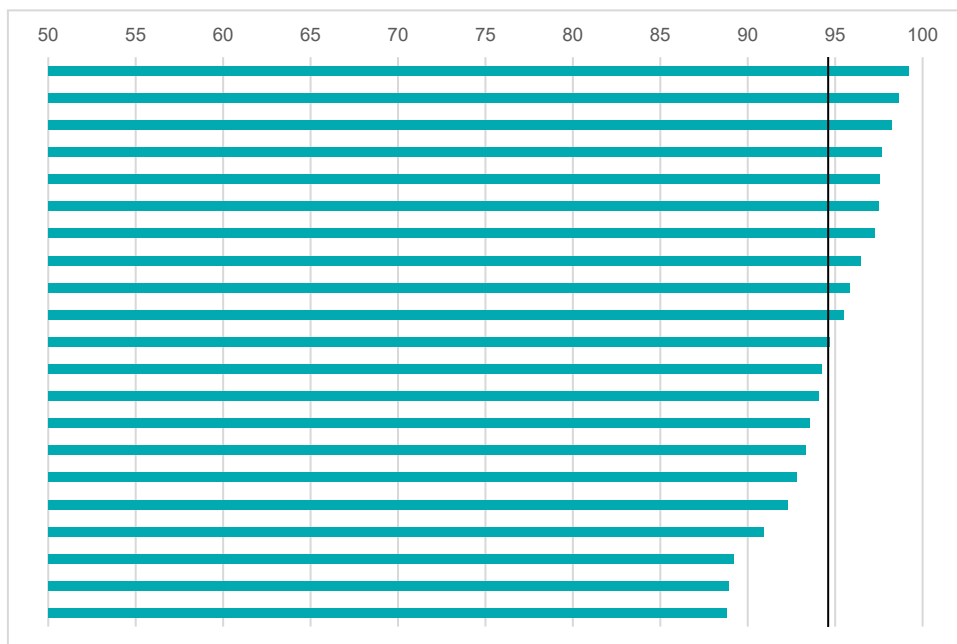


Figure 2 : score par ET secteur ZUG pour le critère déterminant *Ponctualité à l'arrivée*

La moyenne suisse des mesures DPM livrées est de 94.92 points en 2022 (2021 : 94.39 points), ce qui signifie que 94.92% des trajets mesurés ont moins de trois minutes de retard à l'arrivée. Cependant la moyenne des scores par entreprise, représentée par la ligne noire sur le graphique ci-dessus, est de 94.60 points (2021 : 95.14 points). La médiane des scores par entreprises est de 94.68 points (2021 : 95.38 points). Comme les années précédentes, on constate que les trains directs / RE présentent un score bien inférieur à celui des autres catégories du TRV.

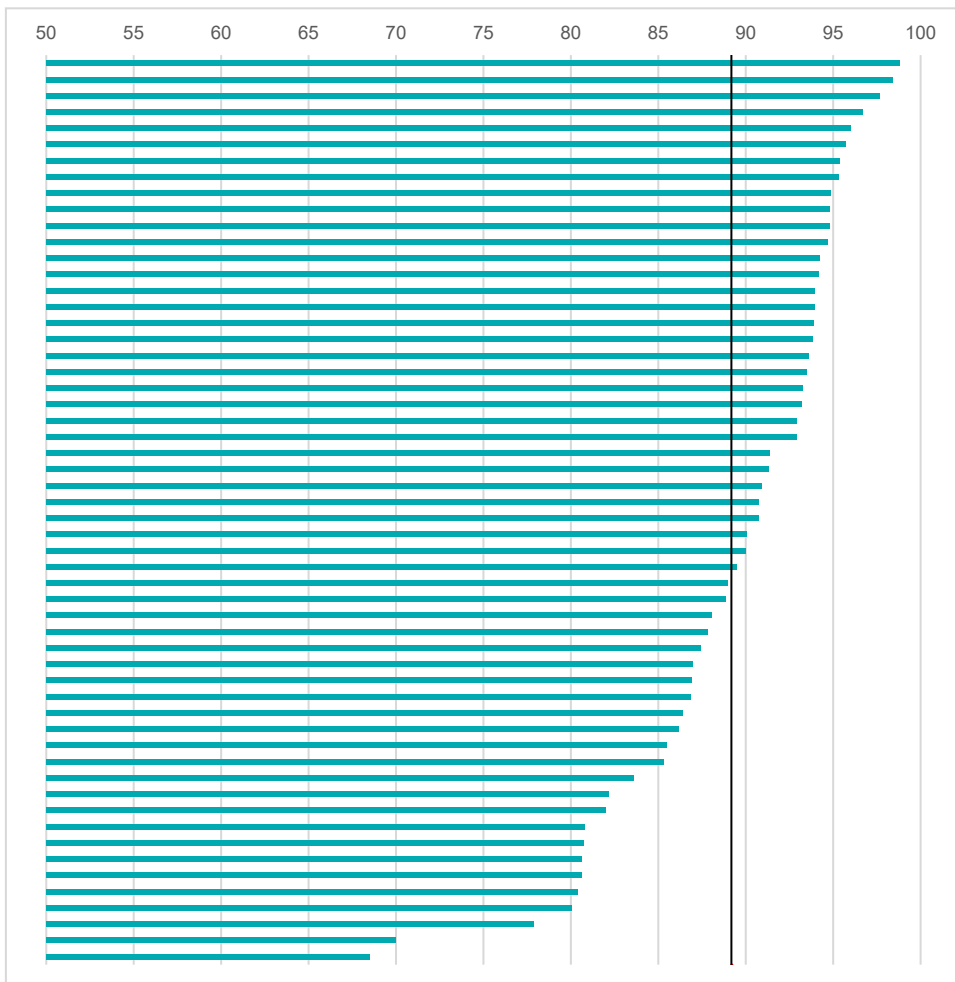
Catégorie de train	2020	2021	2022
Agglomération	96.66	96.27	96.46
Régional / Montagne	94.04	93.92	94.77
Trains directs / RE	89.29	89.87	89.80

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

Ecartement des rails	2020	2021	2022
Voie étroite	95.48	95.59	95.02
Voie normale	94.27	93.98	94.78

### 3.1.2 BUS

Concernant les lignes de bus TRV, 33'584'570 données en temps réel ont été livrées. Sur les 68 entreprises de bus intégrées au QMS (comme pour les entreprises de train), il a été décidé de ne présenter que les résultats des ET ayant livré au moins 80% des données attendues. 56 ET répondent à ce critère, 9 ET ne livrent pas assez de données et 3 ET ne livrent aucune donnée en temps réel. Dans l'ensemble, la proportion de données en temps réel livrée est supérieure à 93% pour le secteur BUS, ce qui assure des résultats globaux significatifs.



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

La moyenne suisse des mesures DPM effectuées dans le secteur BUS est de 90.13 points en 2022 (2021 : 90.00 points). Cependant la moyenne des scores par entreprise, représentée par la ligne noire sur le graphique ci-dessus, est de 89.18 points (2021 : 89.83 points). La médiane des scores par entreprises est de 90.74 points (2021 : 90.31 points).

Comme en 2021, on constate que la catégorie de bus « Agglomération » présente un score inférieur à celui de la catégorie « Régional / Montagne ».

Catégorie de bus	2020	2021	2022
Agglomération	87.78	87.97	87.08
Régional / Montagne	90.02	90.23	90.48

### 3.2 Comparaisons intercantionales pour les données DPM

#### 3.2.1 ZUG



Figure 4 : résultats de ponctualité secteur ZUG par canton

La moyenne des scores par canton, représentée par la ligne noire sur le graphique ci-dessus, est de 95.31 points (2021 : 94.74 points).

### 3.2.2 BUS

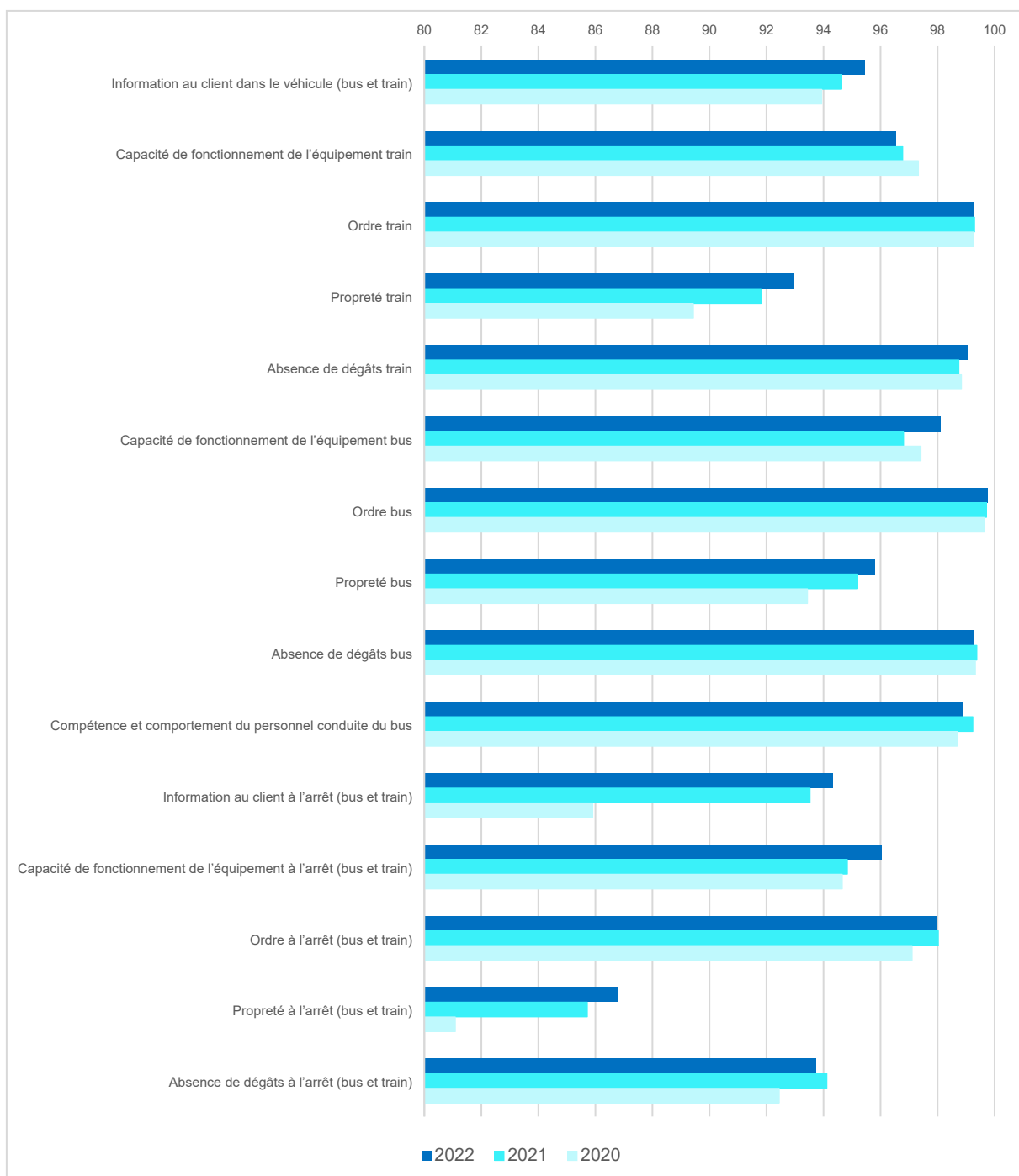


**Figure 5 : résultats de ponctualité secteur BUS par canton**

La moyenne des scores par canton, représentée par la ligne noire sur le graphique ci-dessus, est de 90.71 points (2021 : 90.20 points).



#### 4 Données MSS (clients-tests)



**Figure 6 : comparaison des données MSS 2020-2022 pour les 15 critères déterminants**

Comme en 2021, les mesures réalisées par les clients-test montrent une tendance générale à l'amélioration de la qualité en 2022.

On constate une augmentation continue de la qualité de *l'information au client* dans les véhicules et aux arrêts sur les trois dernières années.

La *propreté des véhicules (train et bus)* et aux *arrêts* est en nette progression sur les trois dernières années également.

Afin d'avoir une vue d'ensemble des résultats 2022, ces derniers ont été synthétisés sous la forme d'un tableau. Le calcul inclut 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)	Moyenne des évaluations de chaque entreprise	Coefficient de variation entre évaluations des entreprises	Proportion d'ET en dessous du standard minimal
Information au client dans le véhicule (bus et train)	95	6	89	95.45	93.08	0.09	14%
Capacité de fonctionnement de l'équipement dans le train	96	3	93	96.53	96.85	0.04	17%
Ordre dans le train	96	3	93	99.25	99.18	0.01	0%
Propreté dans le train	88	3	85	92.97	95.11	0.02	13%
Absence de dégâts dans le train	97	3	94	99.05	99.10	0.01	0%
Capacité de fonctionnement de l'équipement dans le bus	96	3	93	98.11	98.47	0.05	1%
Ordre dans le bus	98	3	95	99.77	99.77	0.00	0%
Propreté dans le bus	95	3	92	95.79	96.15	0.03	12%
Absence de dégâts dans le bus	97	3	94	99.27	99.58	0.01	0%
Compétence et comportement du personnel conduite du bus	98	6	92	98.91	98.97	0.01	0%
Information au client à l'arrêt (bus et train)	88	6	82	94.32	95.51	0.06	6%
Capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt (bus et train)	93	3	90	96.04	95.90	0.06	7%
Ordre à l'arrêt (bus et train)	96	3	93	97.99	97.97	0.02	3%
Propreté à l'arrêt (bus et train)	79	3	76	86.79	87.26	0.08	8%
Absence de dégâts à l'arrêt (bus et train)	85	3	82	93.74	93.32	0.05	4%

**Figure 7 : valeurs-cibles et indicateurs statistiques par critères déterminants (échelle de 0 à 100 points)**

Les indicateurs *ordre*, *absence de dégâts* et *capacité de fonctionnement* sont bien notés de manière générale pour tous les domaines de qualité dans les véhicules. Le domaine de qualité *compétence et comportement du personnel de conduite*, qui n'est mesuré que pour les bus, reste très bien noté malgré une légère baisse (-0.33pts) en 2022.

Les domaines pour lesquels le coefficient de variation est élevé sont ceux dans lesquels une grande hétérogénéité des résultats entre les ET est présente. Le taux d'entreprises se situant en dessous du standard minimal pour chacun de ces critères déterminants est globalement plus élevé que pour les autres domaines.

La suite du rapport va se concentrer sur les critères déterminants où le potentiel d'amélioration est le plus important.

#### 4.1 Analyse approfondie des critères déterminants ayant le potentiel d'amélioration le plus important

##### 4.1.1 Information au client dans le véhicule (bus et train)

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

Sous-indicateur	2020	2021	2022
affichage terminus de la ligne	94.69	95.19	96.17
affichage extérieur du véhicule	98.15	98.48	98.56
affichage prochain arrêt	94.91	95.20	95.74
affichage thermomètre de la ligne	93.20	93.54	95.23
annonce prochain arrêt	92.12	93.26	93.77
annonce terminus de la ligne	92.66	94.50	97.24

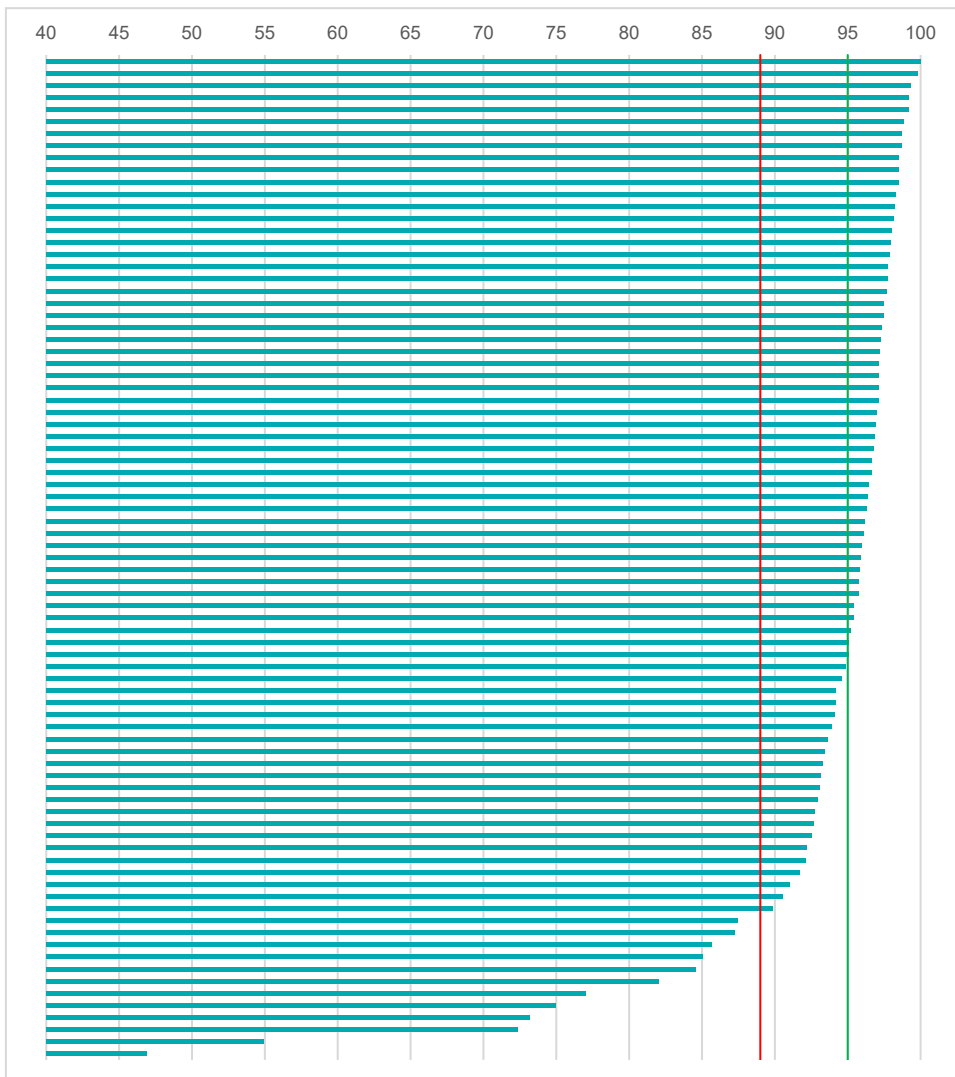


Figure 8 : score par ET pour le critère déterminant *information au client dans le véhicule*

En 2022, 12 ET ont un score insuffisant concernant ce critère de qualité (2021 : 15 ET).

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

On constate comme pour l'année précédente une nette amélioration au niveau du *plan du réseau de lignes*, sous-indicateur qui constitue le point faible de l'*information au client à l'arrêt*. Ce sous-indicateur enregistre la plus grande progression.

Les autres sous-indicateurs présentent une légère amélioration, à l'exception de l'*affichage de départ* qui recule quelque peu. L'*affichage de l'horaire* subit quant à lui une baisse de 0.80 points. Dans près des trois quarts des cas évalués, la période de validité indiquée sur l'horaire est incorrecte.

Sous-indicateur	2020	2021	2022
plan du réseau des lignes	72.50	81.85	84.33
plan des zones tarifaires	98.39	99.36	99.52
affichage de l'horaire	73.22	94.10	93.30
QR-Code de l'horaire	94.57	96.31	97.23
adresse de contact / numéro de téléphone	98.03	98.93	99.23
affichage de départ	97.23	97.13	96.99
annonce acoustique	98.75	96.63	97.10

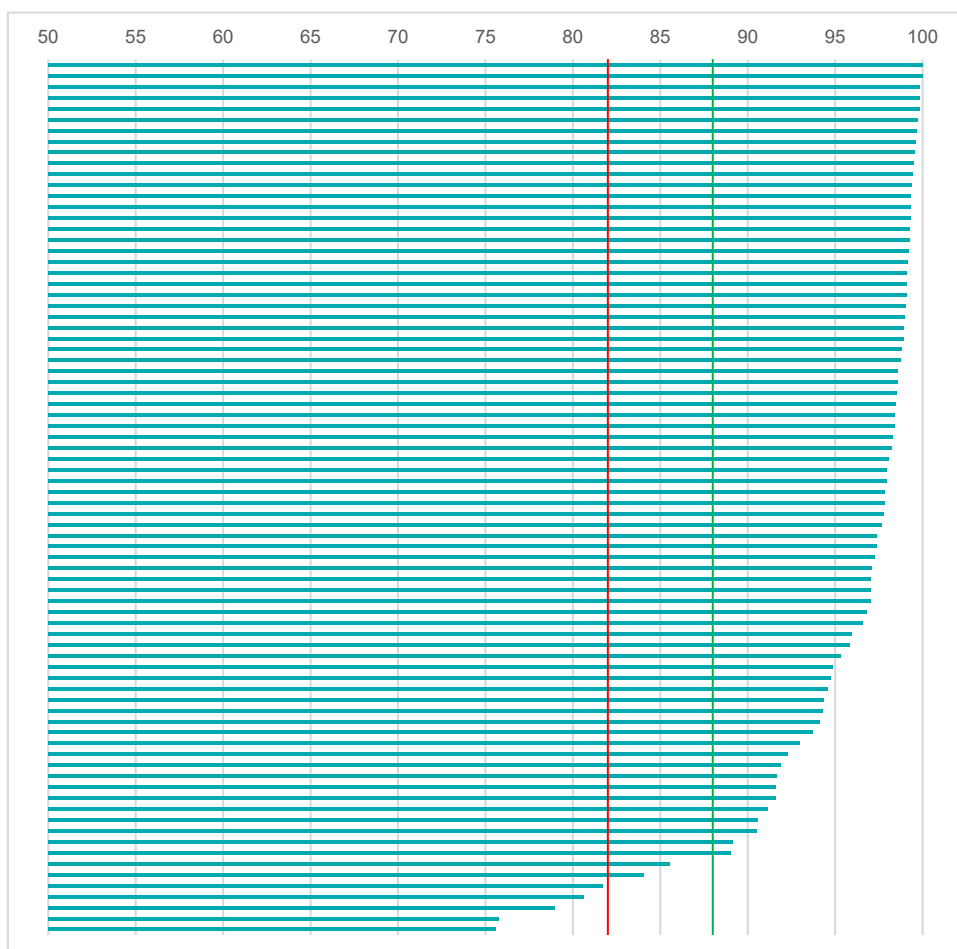


Figure 9 : score par ET pour le critère déterminant *information au client à l'arrêt*

En 2022, 5 ET ont un score insuffisant concernant ce critère de qualité (2021 : 9 ET).

### 4.1.3 Propreté du train

Tous les sous-indicateurs de la *propreté du train*, sans exception, présentent une amélioration en 2022. L'amélioration atteint près de trois points pour la propreté du *sol* et des *poubelles*, et près de 4 points pour la propreté des *portes et murs de séparation en verre, fenêtres*.

Sous-indicateur	2020	2021	2022
enveloppe extérieure	56.58	66.88	68.77
barres de maintien	98.13	98.62	98.97
sol	78.89	78.17	81.03
murs, plafond	97.59	96.71	97.77
poubelles	89.63	89.95	92.77
portes et murs de séparation en verre, fenêtres	56.19	84.53	88.38
sièges	98.08	97.64	97.94
tables	95.09	93.97	94.63
cuvette / couvercle des toilettes	79.75	83.09	84.84
murs / miroir / vitres / lavabo des toilettes	88.39	91.03	93.19
sol des toilettes	76.52	82.74	83.04
poubelles des toilettes	90.30	90.07	90.88



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

En 2022, comme en 2021, aucune ET n'a un score insuffisant concernant ce critère de qualité.

#### 4.1.4 Propreté du bus

La propreté de *l'enveloppe extérieure* du véhicule, des *sols*, et des *distributeurs de billets* connaissent la plus forte progression. Les autres sous-indicateurs présentent également une augmentation, à l'exception des *barres de maintien* et des *poubelles*.

Sous-indicateur	2020	2021	2022
poubelles	98.94	99.38	99.37
tables	94.65	95.34	96.05
enveloppe extérieure	60.72	66.87	70.34
distributeur de billets	96.13	94.93	98.61
borne de compostage	99.12	98.95	99.43
sol	80.74	86.19	89.06
portes et murs de séparation en verre, fenêtres	66.89	90.39	92.46
barres de maintien	97.40	97.17	95.97
sièges	98.56	97.70	97.93
murs, plafond	96.82	97.09	97.92

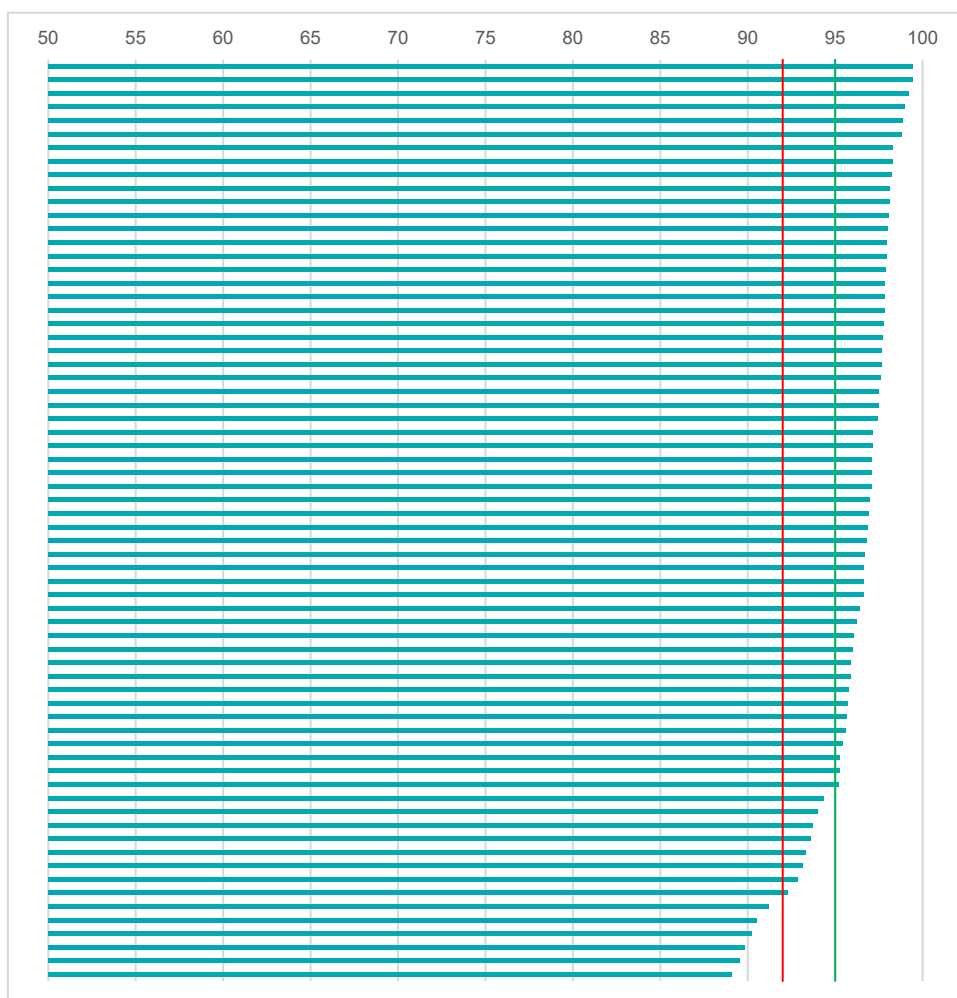


Figure 11 : score par ET pour le critère déterminant *propreté du bus*

En 2022, 6 ET ont un score insuffisant concernant ce critère de qualité (2021 : 11 ET).

#### 4.1.5 Propreté à l'arrêt (train et bus)

Comme les années précédentes, la *propreté à l'arrêt* est l'indicateur le moins bien noté. Cependant, il a de nouveau amélioré son score en 2022. Pour la troisième année de suite, tous les sous-indicateurs sont mieux notés qu'un an plus tôt.

Sous-indicateur	2020	2021	2022
sièges	84.03	88.84	89.71
sol	88.64	93.25	93.45
vitres salle d'attente	63.18	67.87	72.83
murs / colonnes salle d'attente	82.20	84.26	86.85
autres murs / colonnes gare	73.77	79.65	80.40
poubelles	70.99	74.47	74.80
distributeur de billets	87.69	89.35	90.16
borne de compostage	86.16	86.37	89.12
ascenseur	63.07	68.63	74.87
sol salle d'attente	71.93	75.59	77.33
autres objets appartenant à l'ET	78.23	79.83	81.00
autres objets étrangers à l'ET	78.66	83.17	84.90

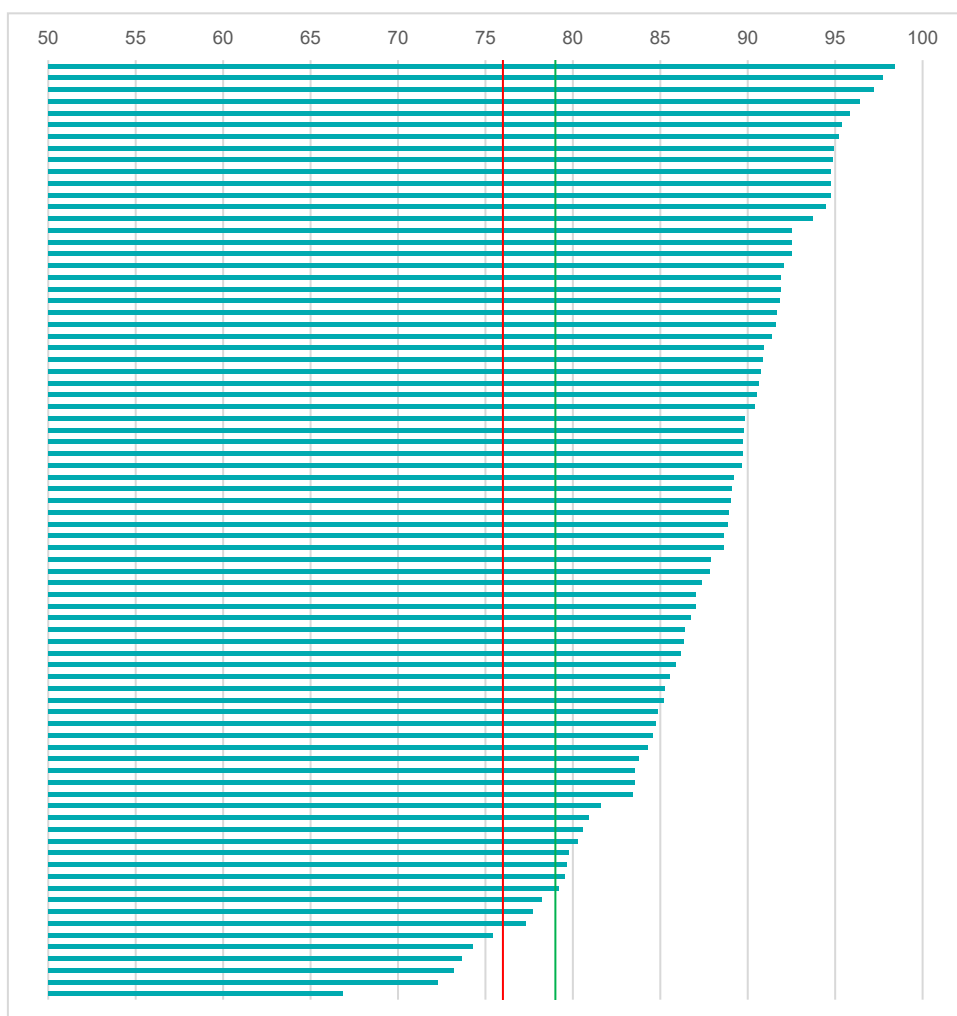


Figure 12 : score par ET pour le critère déterminant *propreté à l'arrêt*

En 2022, 6 ET ont un score insuffisant concernant ce critère de qualité (2021 : 7 ET).

#### 4.1.6 Absence de dégât à l'arrêt (train et bus)

Etant donné la progression des indicateurs liés à l'*information au client* et à la *propreté*, l'*absence de dégât* fait partie en 2022 des indicateurs ayant un fort potentiel d'amélioration (3<sup>ème</sup> critère déterminant MSS le moins bien classé après les critères *propreté à l'arrêt* et *propreté train*). Ce critère connaît une légère baisse en 2022.<sup>1</sup>

Sous-indicateur	2020	2021	2022
sièges	91.01	93.82	92.52
vitres salle d'attente	97.48	93.27	94.73
murs / colonnes salle d'attente	96.88	95.74	95.81
autres murs / colonnes gare	89.58	91.42	90.58
poubelles	94.38	96.11	95.85
distributeur de billets	97.26	97.31	97.23
borne de compostage	96.83	94.30	95.73
ascenseur	95.93	86.19	89.30
autres objets appartenant à l'ET	94.05	92.51	92.78
autres objets étrangers à l'ET	92.98	93.57	93.65

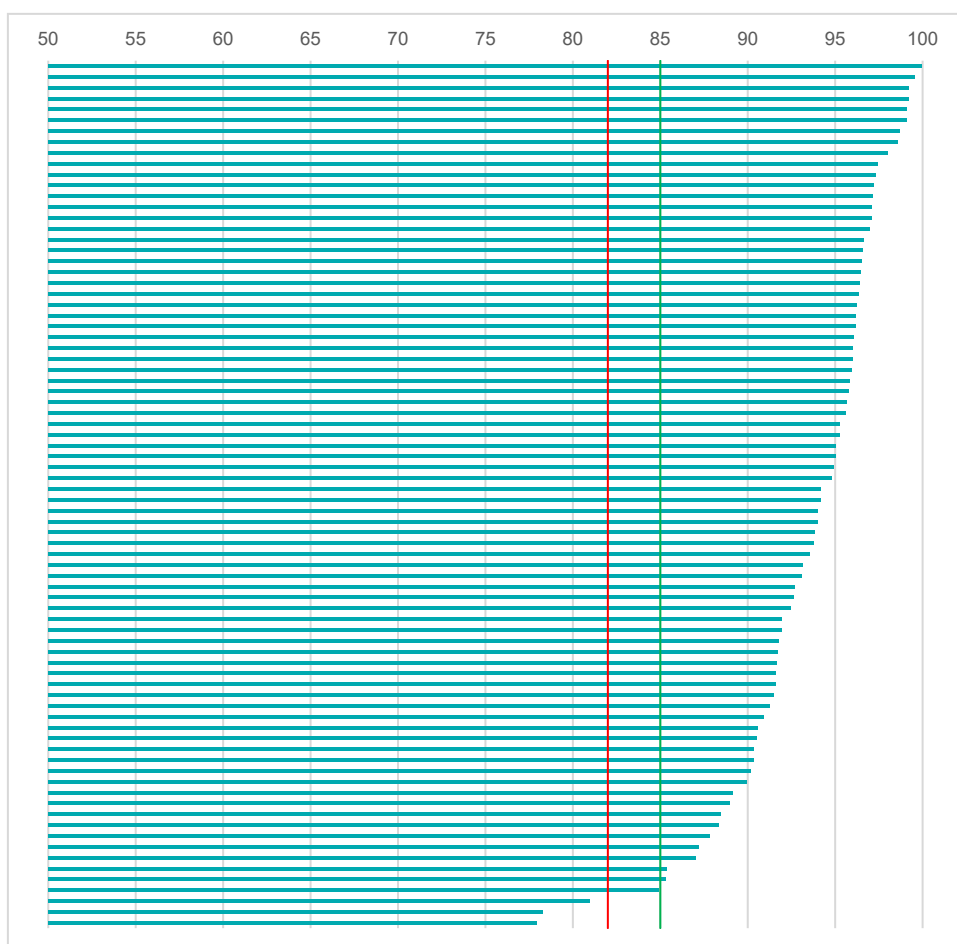


Figure 13 : score par ET pour le critère déterminant *absence de dégât à l'arrêt*

En 2022, 3 ET ont un score insuffisant concernant ce critère de qualité (2021 : 2 ET).

<sup>1</sup> Il est à noter que certains sous-indicateurs sont rarement disponibles (p.ex. ascenseurs), et n'influencent que très peu le résultat de l'indicateur *Absence de dégât à l'arrêt*



## 4.2 Degré d'atteinte des standards minimaux selon le secteur

Les critères déterminants ainsi que les sous-indicateurs correspondants ont été agrégés dans les trois secteurs ZUG, BUS et HST selon les représentations décrites au point 6.1. Les valeurs-cibles et les évaluations de chaque entreprise ont elles aussi été agrégées. Ces agrégations créent les conditions préalables pour évaluer chaque entreprise en lien avec les secteurs ZUG, BUS et HST.

### 4.2.1 ZUG

Dans le trafic régional de voyageurs par chemin de fer (ZUG), on constate une amélioration continue de la qualité depuis quatre ans (2019 : 94.15 points, 2020 : 94.74 points, 2021 : 95.27 points, 2022 : 96.01 points). Cependant, deux critères de qualité représentent toujours un défi pour les entreprises ferroviaires : la *propreté* et l'*information au client*.

En cas de qualité insuffisante ou à peine suffisante, les commanditaires discuteront avec les ET des faiblesses identifiées. Cela vaut aussi pour les secteurs BUS et HST. Il appartient aux entreprises d'apporter des améliorations dans le cadre financier existant.

	2020	2021	2022
Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation	23	22	25
Nombre d'ET dans la zone de tolérance	8	5	4
Nombre d'ET en dessous du standard minimal	3	4	1
<b>Nombre total d'ET</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>30</b>

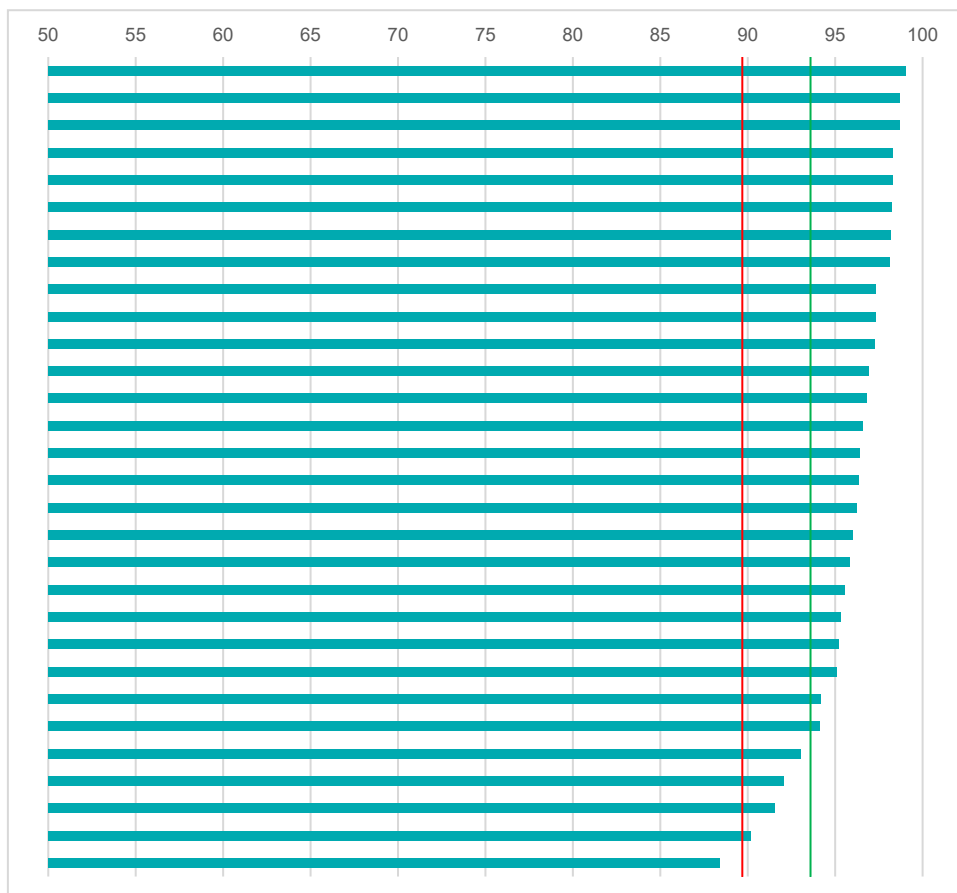


Figure 14 : score par ET pour le secteur ZUG

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

### 4.2.2 BUS

Dans le trafic régional par bus (BUS), on constate également une légère amélioration constante de la qualité (2019 : 95.59 points, 2020 : 96.28 points, 2021 : 96.93 points, 2022 : 97.30 points). Le nombre d'entreprises qui dépassent la valeur d'acceptation, et présentent ainsi une bonne qualité, progresse encore de 49 en 2021 à 56 en 2022. Comme lors des quatre années précédentes, et comme pour le secteur train, *l'information au client* et la *propreté* sont les indicateurs présentant les valeurs les plus faibles.

	2020	2021	2022
Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation	37	49	56
Nombre d'ET dans la zone de tolérance	27	16	7
Nombre d'ET en dessous du standard minimal	5	5	5
<b>Nombre total d'ET</b>	<b>69</b>	<b>70</b>	<b>68</b>

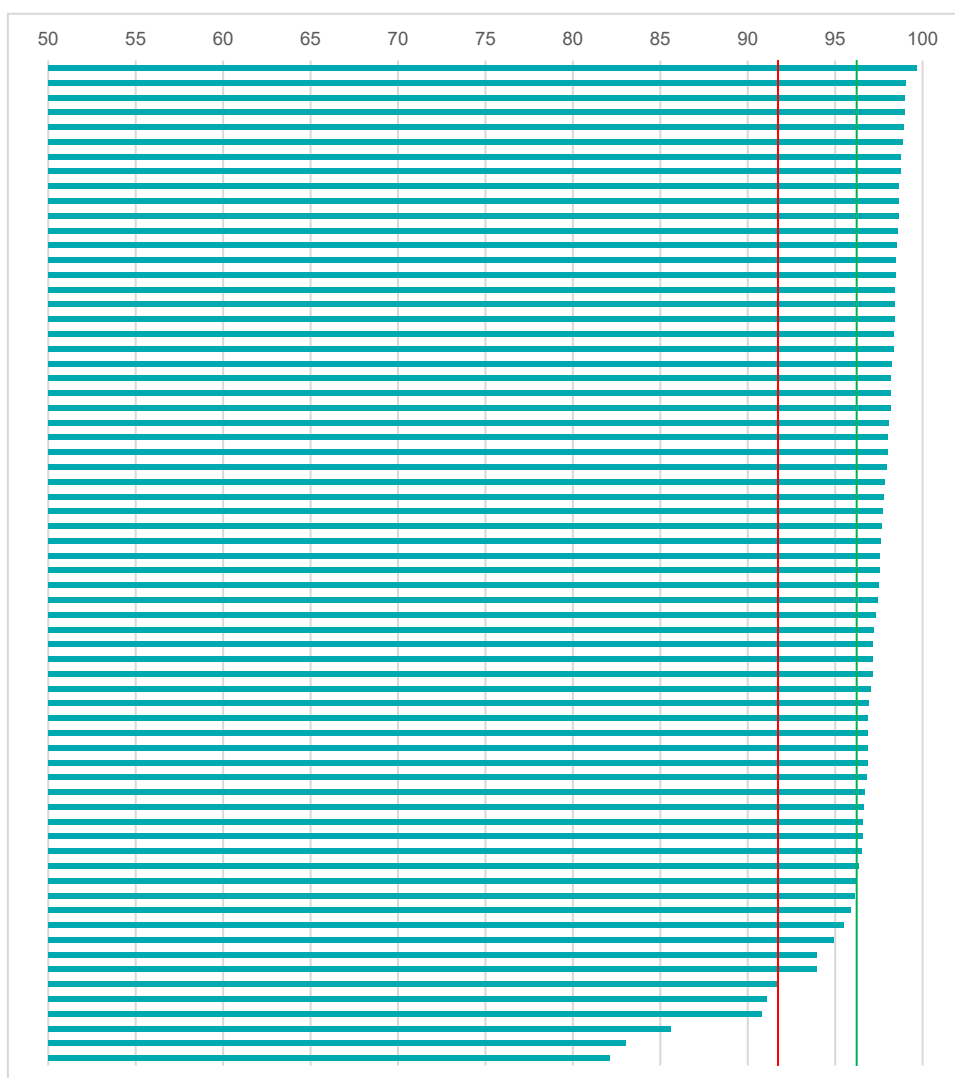


Figure 15 : score par ET pour le secteur BUS

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

### 4.2.3 HST

Aux arrêts, on constate pour la deuxième année de suite une augmentation de la qualité avec un score de 93.43 points (2019 : 89.53 points, 2020 : 88.98 points, 2021 : 92.16 points). La *propreté* reste l'indicateur présentant le plus fort potentiel d'amélioration. Le nombre d'entreprises présentant un score global insuffisant a été réduit à 2 en 2022. (2019 : 24, 2021 : 5).

	2020	2021	2022
Nombre d'ET en dessus de la valeur d'acceptation	44	66	78
Nombre d'ET dans la zone de tolérance	17	10	0
Nombre d'ET en dessous du standard minimal	24	5	2
<b>Nombre total d'ET</b>	<b>85</b>	<b>81</b>	<b>80</b>

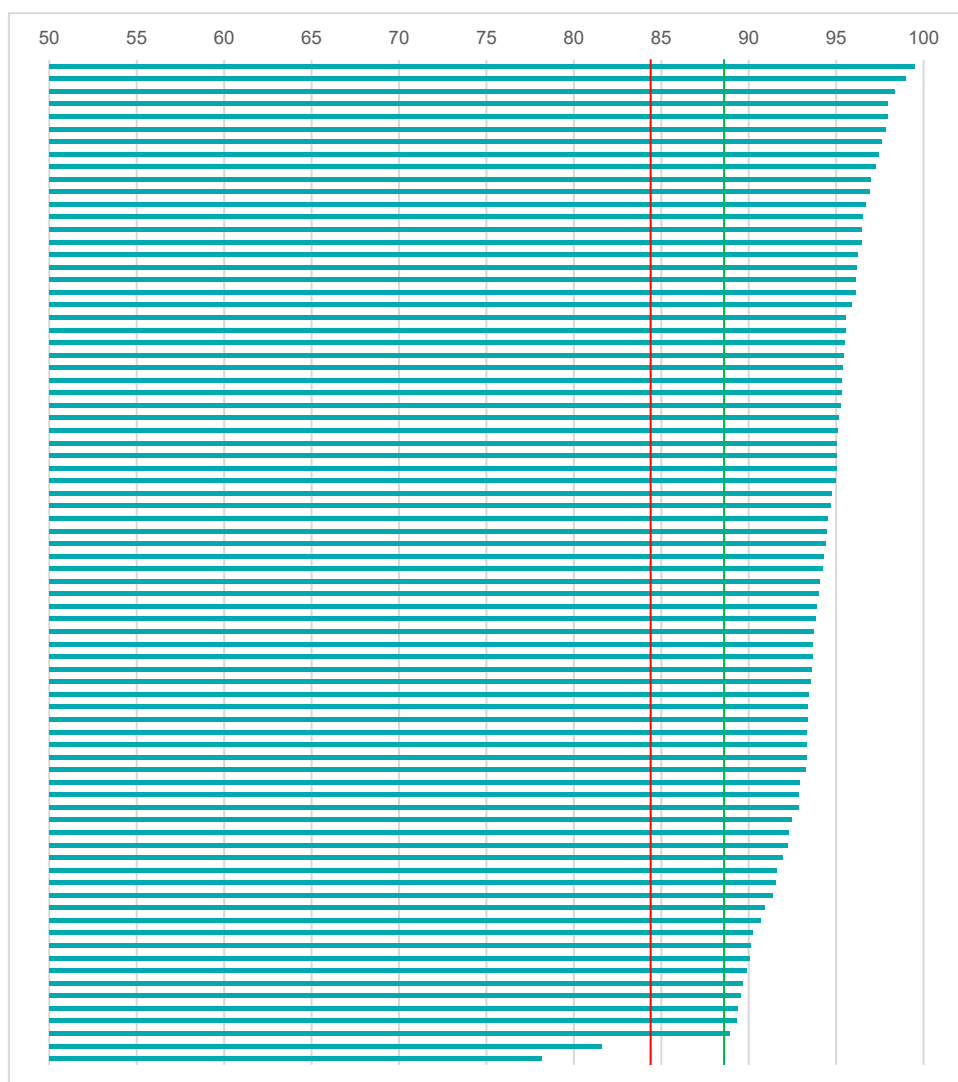


Figure 16 : score par ET pour le secteur HST (arrêts)

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

### 4.3 Comparaisons intercantionales pour les données MSS

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

#### 4.3.1 ZUG



Figure 17 : résultats du secteur ZUG par cantons

En comparaison intercantonale, on constate que les résultats globaux sont une fois de plus en augmentation pour le secteur ZUG. Les 26 cantons atteignent la valeur d'acceptation en ce qui concerne les évaluations dans les trains, alors qu'ils étaient 22 en 2021.

### 4.3.2 BUS

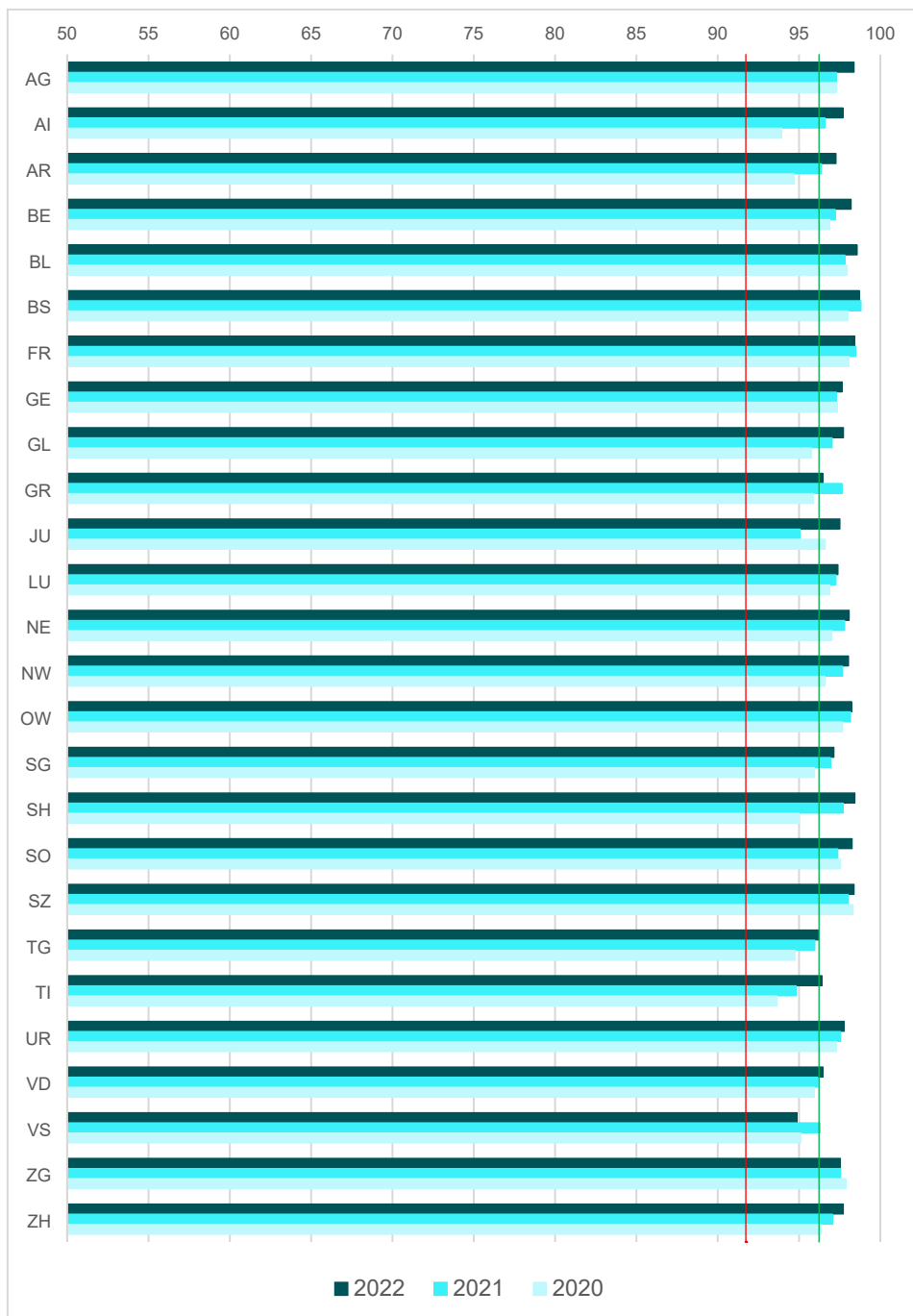


Figure 18 : résultats du secteur BUS par cantons

Dans le secteur des bus, le nombre de cantons atteignant la valeur d'acceptation progresse de 22 en 2021 à 24 en 2022. Les autres cantons (2) se situent dans la zone de tolérance.

### 4.3.3 HST

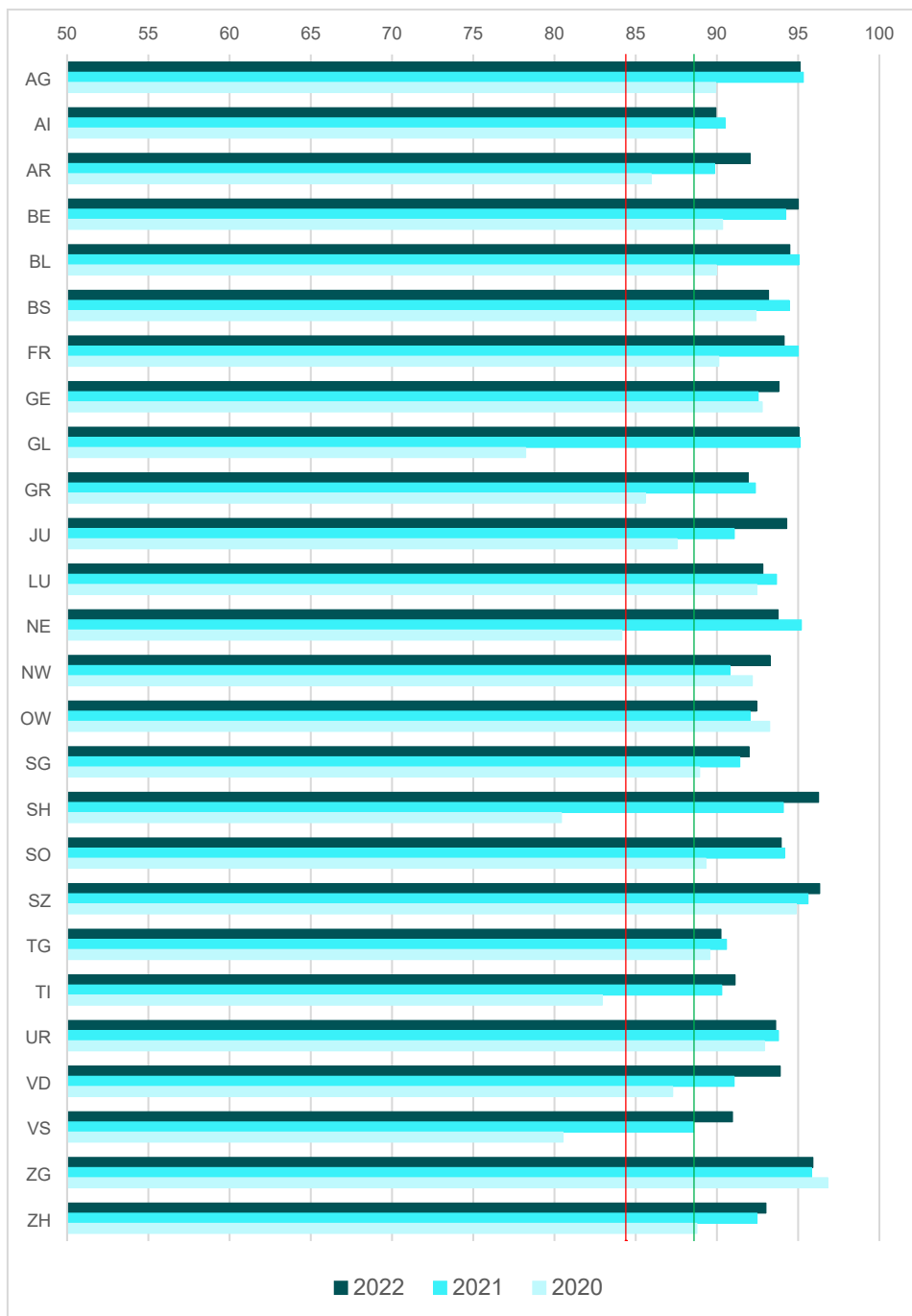


Figure 19 : résultats du secteur HST (arrêts) par cantons

Concernant les résultats globaux des arrêts, tous les cantons se situent pour la première fois depuis le début des mesures en dessus de la valeur d'acceptation.

## 5 Conclusion

### 5.1 Les résultats 2022 en bref

Le TRV en Suisse est extrêmement hétérogène en ce qui concerne la taille et la structure des entreprises de transport. Cela concerne également la taille et l'équipement des véhicules et des arrêts.

Pour la deuxième fois, les résultats de ponctualité DPM présentés dans le rapport annuel sur la qualité dans les TRV portaient sur une année entière. Pour la période sous revue, il ressort que 94.92% des trajets en train et 90.13% des trajets en bus sont ponctuels (en dessous de trois minutes de retard à l'arrivée).

Comme les années précédentes, les résultats 2022 du domaine MSS sont globalement bons. Ils sont en légère progression en ce qui concerne la qualité de séjour dans les véhicules (trains et bus)<sup>2</sup> dans toutes les régions de Suisse, quels que soient la taille des entreprises. On note à nouveau une très forte hausse de la qualité aux arrêts.

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

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

L'OFT optimisera encore le QMS TRV avec la participation des cantons et des entreprises de transport. Les défis actuels et à venir continueront d'être relevés, en particulier en ce qui concerne la ponctualité et la qualité de l'information au client.

### 5.2 Collaboration entre commanditaires et ET

La Confédération et les cantons collaborent avec les entreprises de transport du TRV pour qu'elles fournissent à leurs clients des prestations de qualité élevée et constante. Les faiblesses identifiées font l'objet de discussion. Les commanditaires invitent les entreprises concernées à revoir les prestations de qualité insatisfaisante dans les domaines MSS et DPM et à prendre des mesures ciblées pour les améliorer, si possible sans incidence sur les coûts.

---

<sup>2</sup> Voir tabelles au chap.6

## 6 Annexes

### 6.1 Système de pondération des données dans le QMS TRV

#### 6.1.1 Secteur ZUG

Domaine de qualité	Pond.(fixe)	Indicateur	Pond.(fix)	Sous-indicateur	Pond.(vari-
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%				
KI-FZG (Information au client dans le véhicule)	15%	Capacité de fonctionnement	100%	affichage terminus de la ligne	16.667%
				affichage extérieure du véhicule	16.667%
				affichage prochain arrêt	16.667%
				affichage thermomètre de la ligne	16.667%
				annonce prochain arrêt	16.667%
				annonce terminus de la ligne	16.667%
DPM (Ponctualité)	50%				



**6.1.2 Secteur BUS**

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

**6.1.3 Secteur HST**

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