



CH-3003 Berne, OFT

## Poste A

A l'attention des entreprises de transport  
indemnisées selon la LTV

A l'attention des offices cantonaux des transports  
publics

Référence du dossier: BAV-313.42-00001/00001/00009/00019/00003

Votre référence:

Notre référence: stn

Dossier traité par: Benedikt Studer

**Berne, le 15 mai 2017**

## **Systeme de mesure de la qualité du transport régional de voyageurs en Suisse (QMS TRV CH) : conclusions, nouveautés, délais**

Mesdames, Messieurs,

Nous avons le plaisir de vous informer de l'état d'avancement de la mesure de la qualité et des prochaines étapes de l'introduction du système de mesure de la qualité du transport régional de voyageurs en Suisse (QMS TRV CH). Vous avez été informés sur le projet par nos séances d'information de l'année dernière et par les visites du fournisseur de service ETC Transport Consultants GmbH (ETC) aux entreprises de transport (ET). Grâce aux réactions de nombreux cantons et des ET, nous savons que la banque de données qualitatives Q-DABA OFT liée au QMS TRV CH est utilisée assidûment comme base de travail. L'Office fédéral des transports (OFT) souhaite continuer à encourager cette activité par des mesures ciblées.

### **1. Résultats des recensements qualitatifs 2016**

Entre avril 2016 et juillet 2016, les recensements des clients-tests MSS (*Mystery Shopping Surveys*) ont commencé progressivement dans un canton après l'autre. En 2016, environ 43 000 mesures ont été exécutées sur plus de 1200 lignes ferroviaires et de bus. Ces mesures se répartissent sur 198 faisceaux de lignes. Pour chaque faisceau de lignes, un échantillon annuel a été prédéfini. Comme la période de recensement ne s'étendait pas sur toute l'année, l'échantillon prédéfini n'a pas été atteint sur huit faisceaux de lignes (4 %). À partir de 2017, la période de recensement est étendue à toute l'année, ce qui donnera assez de souplesse pour obtenir l'échantillon.

Malgré la légère variation par rapport à l'échantillon et malgré la période de recensement réduite, les résultats des recensements des clients-tests MSS 2016 donnent une idée assez précise du niveau de qualité de l'offre du TRV. Les évaluations de l'OFT aboutissent aux conclusions suivantes :

- La qualité de l'offre proposée dans toute la Suisse peut être qualifiée de bonne à très bonne ;
- Les valeurs qualitatives sont un peu plus élevées en Suisse alémanique que dans le reste de la Suisse ;
- En ce qui concerne la qualité du séjour dans les véhicules et aux arrêts, les déficits de propreté pèsent davantage que les manques d'ordre, les dommages / le vandalisme et les dysfonctionnements des équipements;
- Les déficits de propreté sont le principal point faible de nombreuses ET. Dans les trains et aux arrêts, les problèmes de propreté sont plus répandus que dans les bus;
- La qualité des informations des clients est jugée un peu moins bonne dans les véhicules qu'aux arrêts (sans tenir compte de l'information des passagers en cas de panne). Les résultats relatifs à l'information des clients présentent en règle générale une forte marge de variation entre les ET;
- Les prestations du personnel roulant des bus sont jugées très bonnes.

Veuillez consulter les résultats spécifiques des recensements des clients-tests MSS de votre canton /votre entreprise de transport dans la banque de données qualitatives Q-DABA OFT en ligne. Si vous avez des questions sur l'utilisation de celle-ci, veuillez vous adresser à la société ETC.

## **2. Conclusions de la mesure des données de ponctualité et de l'identification des courses supprimées DPM**

L'OFT a écrit aux ET le 29 novembre 2016 pour leur signaler le nouveau *management-board* d'information des clients des TP suisses et leurs obligations fondamentales : publication des horaires avec toutes leurs modifications, information des passagers sur la situation d'exploitation effective (horaire effectif) et coordination en cas d'incidents techniques. Il a été rappelé aux ET indemnisées du TRV qu'elles doivent mettre à disposition leur horaire (données planifiées et données effectives) pour le QMS TRV CH, dans le cadre de la mesure automatisée continue de la ponctualité DPM (*Direct Performance Measures*). Les ET doivent à cet effet greffer les processus de recensement et de transmission des données de ponctualité à la Q-DABA OFT sur leurs processus courants d'entreprise. Ladite transmission de ces données perçues par les ET doit (autant que possible) passer par une plaque tournante régionale de données et par le système d'information des clients CUS des CFF selon le standard VDV454. En même temps, ce standard sert à l'identification des courses supprimées.

La première année de l'exploitation régulière de QMS TRV CH, l'OFT n'a pas encore reçu les données de ponctualité DPM obtenues par recensement automatisé de nombreuses ET. Voici en résumé l'état actuel de la mise à disposition des données :

- Jusqu'ici, 20 ET (en majorité des entreprises ferroviaires) ont livré les données de ponctualité à la Q-DABA OFT selon les règles de l'OFT.
- Un peu plus de la moitié des 90 ET ne remplissent pas les conditions techniques de mise à disposition et de livraison de données de ponctualité. Les données présentent encore des insuffisances de contenu et de structure chez de nombreuses ET faute d'intégration du système dans une plaque tournante régionale de données ou parce que celle-ci ne fonctionne pas encore correctement.
- Environ 20 ET ne disposent pas encore d'un système technique de mise à disposition de données de ponctualité. Il manque à certaines ET le savoir-faire spécialisé nécessaire.

Le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) souhaite que les chances qu'offre la numérisation dans le domaine des TP deviennent exploitables par le système global et par ses clients, notamment pour le QMS TRV CH et pour la plate-forme *Open Data* des TP suisses.

Pour les ET, cela signifie qu'elles doivent s'investir activement dans le processus. Nous demandons par la présente à toutes les entreprises ferroviaires et entreprises de bus du TRV de réunir les conditions spécifiques et techniques permettant de mettre à disposition du QMS TRV CH, de façon automatisée et à un haut degré de qualité, leurs données d'horaire et leurs données effectives (ponctualité et courses supprimées selon VDV454). Toutes les entreprises ferroviaires et entreprises de bus du TRV doivent avoir atteint le niveau ci-dessous en matière de mise à disposition de l'horaire numérique et de données effectives avant le 30 septembre 2017 au plus tard :

- Les ET fournissent leur horaire à INFO+ conformément à la spécification HRDF actuelle<sup>1</sup> ;
- Les ET actualisent l'horaire en cas de modifications ultérieures et provisoires. Elles respectent les délais de livraison et les dispositions de l'ordonnance sur les horaires (RS 745.13) ;
- Les ET fournissent les données effectives, recensées de manière autonome, continue et automatisée via une plaque tournante régionale de données au système d'information des clients CUS des CFF conformément à la spécification VDV454 ;
- Les ET assurent une qualité irréprochable des données effectives par rapport aux données de l'horaire du point de vue de
  - la cohérence des numéros de course entre données effectives et horaire ;
  - l'intégralité des données effectives par rapport à l'horaire ;
  - l'exactitude des données effectives (exactitude des prévisions, suppression, suppression partielle) ;
- Les ET utilisent la liste DIDOK pour la gestion des arrêts.

Les ET se procurent elles-mêmes le soutien spécifique et technique dont elles ont besoin. Elles peuvent l'acquérir dans le secteur suisse des TP. La société ETC mandatée par l'OFT fournit sur demande un conseil neutre en la matière.

### **3. Indications supplémentaires sur les kilomètres de courses supprimées**

Après la mise à disposition réussie des données effectives selon le standard VDV454, il s'agira dans une prochaine phase d'aborder la question des kilomètres de courses supprimées. Le but est de compléter toutes les courses supprimées et suppressions partielles annoncées via VDV454 par le nombre de kilomètres bruts et nets, c'est-à-dire avec/sans prestation complémentaire. Les raisons des suppressions seront également recensées.

### **4. Appel des ET à remettre leur planification DPM à l'OFT**

L'OFT suivra avec attention les efforts que chaque ET devra fournir pour mettre à disposition des données numériques de l'horaire et des données en temps réel, et contrôlera les progrès. À cet effet, les entreprises ferroviaires et les entreprises de bus devront, ces prochaines semaines, fournir un plan de mise en œuvre contraignant vis-à-vis de l'OFT, où figureront les phases des travaux / objectifs intermédiaires nécessaires afin d'atteindre les objectifs, avec un calendrier. Les ET sont priées d'utiliser le modèle que leur fournira la société ETC ces prochains jours par courriel sur mandat de l'OFT pour l'établissement de leur planification. Nous vous remercions dès à présent de retourner la

---

<sup>1</sup> HRDF = format de données brutes HAFAS

fiche de recensement remplie pour le 7 juin 2017 au plus tard à ETC. En cas de questions sur la fiche de recensement, veuillez vous adresser directement à la société ETC.

## **5. Suivi des données de ponctualité DPM des ET**

La banque de données qualitatives Q-DABA OFT est complétée par un graphique dans la vue d'ensemble des résultats globaux d'une ET. Le statut actuel de chaque ET en termes de mise à disposition des données de ponctualité DPM conformes aux besoins pour le QMS TRV CH est visualisé au moyen des trois couleurs d'un feu tricolore. Vert : l'ET fournit les données DPM (dans une large mesure) conformément aux besoins ; orange : l'ET fournit les données DPM, mais la cohérence entre les données de l'horaire publiées et les données effectives manque encore ; rouge : l'ET ne fournit aucune donnée DPM.

## **6. Contrôle qualité des données de ponctualité DPM des ET par l'ET elle-même**

Toutes les ET dont les données de ponctualité DPM sont évaluables dans la Q-DABA OFT sont priées de vérifier systématiquement et régulièrement l'intégralité et la plausibilité de leurs indications, données et résultats (par ex. adéquation du nombre de courses planifié et effectif, exactitude du nombre de courses par points de mesurage d'une ligne, existence de données pour au moins deux points de mesurage par ligne). Les irrégularités constatées doivent être éliminées rapidement.

Les ET sont seules responsables de la qualité des données de ponctualité DPM qui figurent dans la banque de données qualitatives Q-DABA OFT.

## **7. Publication / communication de données qualitatives**

L'OFT part du principe que les données des recensements des clients-tests MSS et des mesures de la ponctualité DPM placées dans la Q-DABA OFT devront être publiées dans un proche avenir en vertu de la loi sur la transparence (loi sur la transparence, LTrans ; RS 152.3).

## **8. Nouveau calcul de l'indice de qualité des arrêts et recensements des arrêts pour 2017**

Le jeu d'indicateurs de mesure (JIM) MSS, le processus de recensement MSS et la méthodologie de calcul de l'indice de qualité MSS se sont avérés probants dans l'ensemble la première année de la mesure de la qualité. En revanche, une optimisation du calcul de l'indice de qualité des arrêts s'impose. La banque de données qualitatives Q-DABA OFT ne permet pas encore d'évaluer les données des recensements des arrêts séparément d'après l'ET responsable de l'arrêt conformément au répertoire des noms de stations DIDOK et d'après l'ET qui utilise l'arrêt. Il s'agit d'une faiblesse de la solution QMS actuelle, à laquelle il sera remédié au moyen d'une adaptation de logiciel en 2017.

En 2016, il y a eu environ 3000 recensements de clients-tests dans toute la Suisse sur environ 15 000 arrêts. À partir de 2017, la proportion d'arrêts inspectés une fois par an dans toute la Suisse augmentera.

Pour obtenir une meilleure vue générale de la qualité de l'information des passagers et du séjour à un arrêt d'une ET, les recensements se feront sur une plus large base dans l'ET. Les arrêts du TRV seront classés en deux catégories. Environ 200, auxquels une plus grande importance est accordée en tant que lieu d'embarquement / de changement, entrent dans la catégorie 1 et seront inspectés plus souvent à partir de 2017 que les autres de la catégorie 2. Les valeurs de résultat des recensements pour la catégorie 1 seront pondérées à un niveau un peu plus élevé que celles de la catégorie 2.

## **9. Notice explicative Recensements des clients-tests MSS**

La lettre de l'OFT du 25 novembre 2016 sur la procédure de commande pour la période d'horaire 2018/2019 contient des déclarations sur le QMS TRV CH. Elle mentionne que tous les arrêts doivent être équipés d'un horaire affiché valable (horaire des lignes), d'un plan du réseau de lignes actuel et de l'indication d'une adresse à contacter joignable pendant les heures d'exploitation. Les arrêts équipés de distributeurs automatiques situés dans une zone tarifaire doivent aussi afficher un plan des zones tarifaires. La notice explicative « Recensements des clients-tests MSS » contient entre autres ces exigences. Elle sert de directive aux clients-tests pour l'évaluation de la qualité de l'offre en TRV. Les dispositions modifiées dans le document pour 2017 sont marquées en jaune. La version actuelle 2.0 / 2017 est classée dans la Q-DABA OFT et téléchargeable au format .pdf.

## **10. Fixation d'exigences minimales MSS**

Selon l'art. 18, al. 1, let b, de la loi sur le transport de voyageurs (LTV ; 745.1), les ET sont tenues de respecter des exigences minimales de qualité. Les préparatifs de l'OFT en vue de la définition des exigences minimales suivent leur cours et sont basés sur les données et sur les valeurs de qualité des recensements des clients-tests MSS de 2016. L'OFT a informé les cantons de ses intentions et de la marche à suivre à la mi-septembre 2016. Il prévoit de fixer des exigences minimales pour les secteurs train, bus et arrêt au niveau « domaines de qualité » (par ex. information des clients des bus, politesse/compétences du personnel roulant des bus) ainsi qu'au niveau des « indicateurs », situé en aval (par ex. propreté et ordre des bus). Les cantons seront impliqués dans le processus de fixation des exigences minimales vers juin 2017 par voie de consultation. Ensuite, les réactions reçues seront évaluées. La suite de la planification de l'OFT prévoit que d'ici à septembre 2017, les exigences minimales du domaine MSS seront fixées et classées dans la Q-DABA OFT. Les cantons et les ET en seront informés en temps utile.

Veillez noter qu'il n'existe pas encore d'exigences minimales en matière de mesure de la ponctualité DPM. Le nombre d'entreprises qui fournissent à l'OFT les données de ponctualité DPM conformément aux besoins et l'étendue de ces données dans la Q-DABA OFT ne sont pas encore suffisants pour servir de base.

## **11. Rapport sur la qualité ET / entretiens sur la qualité**

En février 2016, nous vous avons annoncé que chaque année, à partir de 2017, les ET devraient remettre aux commanditaires un rapport sur la qualité généré automatiquement. La conception de ce rapport sur la qualité des ET est prête. Les travaux de programmation des applications informatiques dans la Q-DABA OFT ont commencé. Ils demandent plus de temps que prévu. L'OFT estime que les travaux seront terminés à la fin de l'été 2017. Avant que le feu vert soit donné pour l'utilisation de la nouvelle application dans la Q-DABA OFT, elle sera testée dans les règles de l'art.

L'OFT a annoncé aux représentants des cantons en septembre 2016 qu'avant de mener des entretiens d'évaluation de la qualité entre commanditaires et entreprises de transport, il souhaitait attendre que l'instrumentaire ad hoc soit opérationnel (exigences minimales fixées, logiciel de rapport sur la qualité des ET etc.). Il envisage de commencer les entretiens à partir de d'avril 2018. Bien entendu, les cantons et les ET ont toujours la possibilité de s'adresser à l'OFT et à ETC pour poser des questions, formuler des préoccupations ou signaler des insuffisances constatées à propos du QMS TRV CH.

## 12. Divers

Les recensements des clients-tests MSS ont permis de découvrir qu'il existe en Suisse des arrêts qui, sur place, ne sont pas du tout signalisés, ou qui le sont insuffisamment (pour les personnes ne connaissant pas les lieux). Les ET sont priées de vérifier leur réseau d'arrêts et de procéder aux améliorations nécessaires.

## 13. Délais à respecter par les entreprises ferroviaires et les entreprises de bus

1. Retourner la fiche de recensement remplie **pour le 7 juin 2017** au plus tard à ETC, y compris la planification de la mise en œuvre de l'ET pour la mise à disposition des données de ponctualité DPM par courriel (cf. chiffre 4 ci-dessus).
2. Objectif atteint en ce qui concerne la mise à disposition des données de ponctualité numériques de l'horaire et effectives pour le QMS TRV CH conformément aux exigences spécifiques de l'OFT jusqu'au **30 septembre 2017** (cf. chiffre 2 ci-dessus).

Bien entendu, l'équipe de projet de l'OFT se tient à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

- Jacques Baeriswyl ([jacques.baeriswyl@bav.admin.ch](mailto:jacques.baeriswyl@bav.admin.ch); Tél. 058 464 02 03)
- Benedikt Studer ([benedikt.studer@bav.admin.ch](mailto:benedikt.studer@bav.admin.ch); Tél. 058 464 01 55)
- Thusheepan Thevarajah ([thusheepan.thevarajah@bav.admin.ch](mailto:thusheepan.thevarajah@bav.admin.ch); Tél. 058 462 50 43)

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, l'assurance de notre considération distinguée.

Office fédéral des transports

P. Füglistaler  
Directeur

Pierre-André Meyrat  
Directeur suppléant

### Copie p. i. à :

- UTP, Dählhölzliweg 12, 3000 Berne 6
- CDCTP, Maison des cantons, Speichergasse 6, 3000 Berne 7
- ETC Transport Consultants GmbH, Aarburgerstrasse 7, 4600 Olten
- pv/stn/aa

### Interne par pointeur à :

- Fü, MEP, BAG, gim, pv (tous), km, re
-