Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

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
Division Financement

QMS TRV CH
Rapport sur les résultats
Janvier – Décembre 2021

GLCT

Secteur "Bus"

Lieu / date: Archamps, 29.03.2022

Signatures:

Patrice DUNAND, Président

Directeur/directrice	Responsable de la qualité

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

Contenu

1 Mandat des ET 4
1.1 Contexte et mandat des ET 4
1.2 Objet de la mesure de la qualité OFT 4
1.3 Système de valeurs-cibles du QMS TRV CH 4
1.4 Valeurs-cibles MSS et DPM 5
1.5 Élaboration et structure du rapport 5
1.6 Processus de collaboration entre les ET et les commanditaires 6
1.7 Remarques sur le rapport, sur les bases et sur le processus de pilotage de la qualité 6
2 Données de base de l'ET 8
2.1 Plan du réseau de lignes de l'entreprise de transport (facultatif ; à ajouter par l'ET) 8
2.2 Responsables au sein de l'entreprise de transport 8
2.3 Liste des lignes TRV commandées conjointement par la Confédération et les cantons 9
2.4 Autres lignes de l'ET (même mode de transport) 10
2.5 Vue d'ensemble des arrêts (HST) pertinents de l'ET ayant le plus de mesures DPM (arrivées) dans l'année sous revue. 11
3 Comparaison des résultats de l'ET 12
3.1 Indice DQ (DQI, Data Quality Index) pour la mesure de la qualité DPM (Direct Performance Measure) 12
3.2 Résultats des mesures de ponctualité DPM (y compris les suppressions de courses) 12
3.3 Résultats des mesures des clients-tests MSS 14
3.4 Vue d'ensemble des valeurs qualitatives de l'ET pour l'année sous revue 15
4 Mesure de la ponctualité DPM 16
4.1 Ponctualité à l'arrivée (0 < 3 minutes de retard) toute la journée en comparaison pluriannuelle 16
4.2 Ponctualité à l'arrivée toute la journée en comparaison des ET 16
4.3 Ponctualité à l'arrivée (0 < 3 minutes de retard) aux HDP en comparaison pluriannuelle 17
5 Mesures des clients-tests MSS 18
5.1 Qualité du séjour Bus (AQ BUS) 18
5.1.1 AQ BUS Capacité de fonctionnement 18
5.1.2 AQ BUS Ordre 19
5.1.3 AQ BUS Propreté 20
5.1.4 AQ BUS Absence de dégâts 21
5.2 Information au client dans le véhicule (KI FZG) 22
5.3 Compétence et comportement du personnel roulant (KO PE) 24
5.4 Qualité du séjour à l'arrêt (AQ HST) 25
5.4.1 AQ HST Capacité de fonctionnement 25
5.4.2 AQ HST Ordre 26
5.4.3 AQ HST Propreté 27
5.4.4 AQ HST Absence de dégâts 28
5.5 Information au client à l'arrêt (KI HST) 29
6 Plan d'action de l'ET 30
A Annexe : valeurs indicatives détaillées de la qualité de l'ET 31
A.1 Mesure de la ponctualité DPM 31
A.1.1 Ponctualité à l'arrivée de l'ET (0 < 3 minutes de retard) toute la journée durant 12 mois (avec année précédente) 31
A.1.2 Ponctualité à l'arrivée de l'ET . Présentation par minutes de retard 32
A.1.3 Ponctualité à l'arrivée par ligne, (0 < 3 minutes de retard) toute la journée en comparaison pluriannuelle 33

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

A.1.4 Ponctualité à l'arrivée par ligne, (0 < 3 minutes de retard) aux HDP le matin (06h30 09h00) , toute l'année 34
A.1.5 Ponctualité à l'arrivée par ligne, (0 < 3 minutes de retard) aux HDP le matin (06h30 09h00) , par mois 34
A.1.6 Ponctualité à l'arrivée par ligne, (0 < 3 minutes de retard) aux HDP le soir (16h00 19h00) , toute l'année 35
A.1.7 Ponctualité à l'arrivée par ligne, (0 < 3 minutes de retard) aux HDP le soir (16h00 19h00) , par mois 35
A.1.8 Arrêts des ET aux valeurs de ponctualité les plus basses (0 < 3 minutes de retard) 36
A.2 AQ FZG Indicateurs de mesure présentant une « valeur insuffisante » (valeurs inférieures au standard minimal) 37
A.3 KI FZG: Indicateurs de mesure présentant une « valeur insuffisante » (valeurs inférieures au standard minimal) 37
A.4 KO PE: Indicateurs de mesure présentant une « valeur insuffisante » (valeurs inférieures au standard minimal) 37
A.5 Valeurs MSS pour le domaine de qualité « Véhicule » par faisceaux de lignes 38
A.6 Information des voyageurs dans le véhicule en cas de panne 39
A.7 Valeurs MSS pour les arrêts les plus souvent recensés pendant l'année sous revue 40
A.8 AQ HST: Indicateurs de mesure présentant une « valeur insuffisante » (valeurs inférieures au standard minimal) 41
A.9 KI HST: Indicateurs de mesure présentant une « valeur insuffisante » (valeurs inférieures au standard minimal) 41
A.10 Information des voyageurs aux arrêts en cas de panne 42
B Vue d'ensemble des indicateurs de mesure MSS et pondération 43

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

1 Mandat des ET

1.1 Contexte et mandat des ET

Sur la base de l´art. 9, al. 1, de l´ordonnance sur l´indemnisation du trafic régional des voyageurs (OITRV ; RS 745.16), l'Office fédéral des transports (OFT) a mis en place un système de mesure de la qualité du transport régional de voyageurs en Suisse (QMS TRV CH). Pour ce faire, il a impliqué les cantons et les entreprises de transport (ET).

Les activités liées au QMS TRV CH ont pour but d'assurer la transparence sur la qualité de l'offre du transport régional de voyageurs (TRV) suisse, d'encourager de manière ciblée et d'assurer durablement la mise à disposition d'offres et de prestations de qualité élevée pour la clientèle du TRV.

Conformément à l'art. 9, al. 2, OITRV, les commanditaires peuvent exiger des ET qu'elles documentent la qualité de l'offre et des prestations du TRV et qu'elles améliorent celles-ci dans le cadre de la convention d'offre. En vertu de cette disposition, l'OFT charge les ET de présenter aux commanditaires, par secteur de transport, un rapport annuel sur la qualité du TRV. Le rapport sur la qualité doit présenter les indices de qualité réalisés par l'ET au cours de l'année sous revue, et ce, à différents degrés d'agrégation : par rapport aux prescriptions de l'OFT, par rapport aux valeurs de l'année précédente et par rapport aux autres ET via une comparaison des performances.

Les principaux destinataires du rapport sur la qualité, dressé par les ET sur une base électronique standardisée, sont l'OFT et les cantons en tant que commanditaires communs de prestations en TRV. L'établissement des rapports relatifs au QMS TRV CH s'adresse aussi à la direction stratégique et opérationnelle de l'ET. Il a pour but de soutenir les responsables dans les questions décisionnelles relatives à la gestion de la qualité.

Le rapport sur la qualité s'entend comme un instrument de prestations de service destiné aux ET et aux commanditaires. Outre des chiffres, des tableaux et des graphiques relatifs à la qualité de l'offre, il contient des commentaires et des mesures propo-sées par les ET en vue de l'amélioration de la qualité. Les données attestées dans ces rapports se réfèrent à l'année civile.

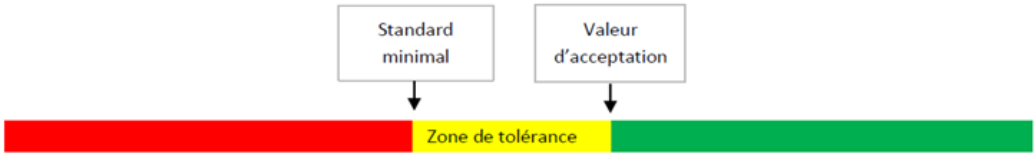
L'établissement des rapports des ET ne doit pas être une fin en soi, mais servir à l'échange d'informations au sein des ET et entre cellesci et les commanditaires. Cet échange doit être ciblé, interconnecté, constructif et franc.

1.2 Objet de la mesure de la qualité OFT

À l'aide du QMS TRV CH, les clients-test (Mystery Shopping Surveys, MSS) évaluent la propreté, l'ordre, la fonctionnalité et l'absence de dégâts aux véhicules et aux arrêts. Le personnel testeur mesure également la qualité de l'information des passagers dans les véhicules et aux arrêts. De plus, les données numériques en temps réel (Direct Performance Measures, DPM) relatives aux courses collectées par les ET elles-mêmes sont intégrées dans la base de données de qualité Q.Daba OFT. Elles y sont comparées avec les données de l'horaire officiel. Le recensement automatique des suppressions de courses sur les lignes du TRV n'est pas encore mis en œuvre.

1.3 Système de valeurs-cibles du QMS TRV CH

Conformément à l'art. 18, al. 1, let. b, de la loi sur le transport de voyageurs (LTV ; RS 745.1), les ET sont tenues de respecter des standards minimaux de qualité. Afin de vérifier la qualité, l'OFT a mis en place un système de valeurs-cibles. Celui-ci se présente comme suit :



Système des valeurs-cibles pour le QMS TRV CH

La valeur d'acceptation est la valeur-cible que les ET doivent en principe chercher à atteindre. Satisfaire à la valeur d'acceptation signifie qu'une ET répond entièrement aux attentes des commanditaires en termes de qualité. La zone de tolérance permet de tenir compte des imprécisions statistiques des mesures MSS liées aux dimensions des sondages. Cette zone est calculée de manière à assurer une précision des résultats saisis de 95 %. Les valeurs qui se situent dans

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

la zone de tolérance indiquent des prestations de qualité satisfaisante à bonne. Lorsque le standard minimal n'est pas atteint, la prescription est considérée comme non respectée pour le critère de qualité concerné.

1.4 Valeurs-cibles MSS et DPM

Les critères de qualité et les valeurs-cibles ci-après ont été fixés en vue de l'application de la méthode de mesure MSS :

Méthode de mesure	Secteur	Domaine de qualité	**Critères de qualité**	Train	Bus	Valeur d'accep-tation	Zone de tolérance	**Standard minimal**
MSS	FZG (véhicule)	Information au client dans le véhicule (KI FZG)	Information des clients dans le véhicule (bus et train)	x	x	95	6	**89**
		Qualité de sejour dans le bus (AQ Bus)	Bus: capacité de fonctionnement des équipements		x	96	3	**93**
			Bus: ordre		x	98	3	**95**
			Bus: propreté		x	95	3	**92**
			Bus: absence de dégâts		x	97	3	**94**
		KO PE	Bus: compétence et comportement du personnel		x	98	6	**92**
		Qualité de séjour dans le train (AQ ZUG)	Train: capacité de fonctionnement des équipements	x		96	3	**93**
			Train: ordre	x		96	3	**93**
			Train: propreté	x		88	3	**85**
			Train: absence de dégâts	x		97	3	**94**
	HST (arrêt)	Information au client à l'arrêt (KI HST)	Information des clients aux arrêts (bus et train)	x		88	6	**82**
		Qualité de séjour à l'arrêt (AQ HST)	Arrêt: capacité de fonctionnement des équipements (bus et train)	x		93	3	**90**
			Arrêt: ordre (bus et train)	x		96	3	**93**
			Arrêt: propreté (bus et train)	x		79	3	**76**
			Arrêt: absence de dégâts (bus et train)	x		85	3	**82**

Caractéristiques de qualité MSS avec échelle de valeurs-cibles avec un nombre maximum possible de 100 points

Concernant la méthode de mesure de la ponctualité DPM, les valeurs-cibles ont été fixées à titre provisoire. Elles sont attestées ci-après dans le rapport. Elles font office de valeurs indicatives pour les ET. Les valeurs-cibles définitives seront fixées dès que la base de données sera disponible dans une mesure suffisante aux niveaux quantitatif et qualitatif. La mesure de la ponctualité DPM des ET est basée sur un recensement exhaustif. La zone de tolérance entre la valeur d'acceptation et le standard minimal a été fixée indépendamment des impératifs statistiques.

Si le présent rapport de qualité ne contient pas de données sur la ponctualité, cela signifie que l'ET n'a pas recensé de données numériques en temps réel au cours de l'année sous revue. L'OFT a demandé à toutes les entreprises ferroviaires et de bus du TRV de fournir ces données numériques pour le QMS TRV CH avant la fin octobre 2018.

1.5 Élaboration et structure du rapport

Dans le rapport structuré hiérarchiquement, les indices qui présentent le degré d'agrégation le plus élevé et qui sont primordiaux pour les commanditaires et les directions des entreprises sont présentés immédiatement à la suite des données de base des ET. Suivent les indices présentant un haut degré d'agrégation relatifs à la mesure de la ponctualité DPM et aux critères MSS déterminants pour la qualité ; pour ces derniers, les points intéressants sont l'évolution trimestrielle des valeurs au cours de la période sous revue ainsi que la comparaison avec les valeurs des années précédentes des concurrents.

Les ET qui n'atteignent pas les standards minimaux dictés par l'OFT doivent obligatoirement définir des propositions de mesures dans leur plan d'action. Des commentaires sont également exigés des ET si elles présentent des valeurs insuffisantes concernant la qualité au niveau de l'ET et des lignes. Les ET sont libres de choisir si elles souhaitent traiter ou non les autres zones de commentaire prévues dans le rapport, par exemple à des fins de communication interne.

L'annexe présente des indices détaillés relatifs à la mesure de la ponctualité DPM au niveau de l'ET, du faisceau de lignes et des lignes ; cela étant, on fait la distinction entre les valeurs de ponctualité par plage horaire (toute la journée, matin et soir pour les heures de pointe [HDP]) et par an/mois. Les données DPM et différentes données pour les recensements MSS (par ex. sur les indicateurs de mesure présentant des valeurs effectives insuffisantes) présentent un degré d'agrégation plus faible et fournissent des indices sur les faiblesses potentielles que l'ET devrait aborder.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

Ch.	Objet	Précisions sur le contenu	Principaux destinataires auprès des ET/commanditaires*		
1	**Mandat de l'ET**	Prescriptions, intentions, utilité du rapport description succincte du système de valeurs-cibles	(M)	Q	
2	**Données de base de l'ET**	Vue d'ensemble du réseau de lignes et des arrêts de l'ET	(M)	Q	(F)
3	**Principaux résultats MSS + DPM échelon entreprise (résumé)**	Aperçu des valeurs qualitatives de l'ET et plan de mesures Ponctualité à l'arrivée DPM toute la journée, HDP, valeurs mensuelles ; Mesures clients-tests MSS : niveau pertinent pour l'évaluation	M	Q	
4	**Mesure de la ponctualité DPM degré d'agrégation élevé**	Comparaison pluriannuelle, valeurs mensuelles Classement de l'ET dans la comparaison entre les ET	(M)	Q	F
5	**Mesures des clients-tests MSS : domaines pertinents pour l'évaluation**	Comparaison pluriannuelle, valeurs trimestrielles ; Classement de l'ET dans la comparaison entre les ET	(M)	Q	
6	**Plan d'action de l'ET**	Plan d'action en vue de l'année suivante		Q	(F)
	Annexe : valeurs détaillées DPM et MSS	- par lignes / faisceaux de lignes / arrêts - évolution des valeurs qualitatives en cours d'année - Information en cas de panne - Indicateurs de mesure présentant des valeurs inférieures au standard minimal - Indicateurs de mesure MSS et pondération		Q	F

Structure du rapport sur la qualité : *M = Management, Q=responsable qualité/structuration de l'offre, F= spécialiste de la planification de l'horaire

1.6 Processus de collaboration entre les ET et les commanditaires

Les ET génèrent le rapport sur la qualité de manière automatisée et en ligne dans la Q.Daba OFT. Après avoir établi leur rapport, les ET fournissent aux commanditaires un exemplaire du rapport signé par la direction de l'entreprise. Le Q.rapport est à rendre aux commanditaires au début de l'année qui suit l'année du rapport. L'OFT communique à l'avance le délai exact de reddition du rapport.

Le processus d'échange entre les commanditaires et les ET concernant le QMS TRV CH est lié du mieux possible aux procédures de l'offre et de commande en TRV. Des entretiens spécifiques sur la qualité ont notamment lieu avec les ET qui présentent de moins bons résultats dans la comparaison globale avec les ET.

Pour les commanditaires, le facteur décisif est le fait que chaque ET poursuive ses activités d'amélioration de la qualité, tire les bonnes conclusions par rapport aux déficits de qualité constatés et prenne les mesures de correction qui s'imposent (par ex. dans la planification de l'offre / de l'horaire), si nécessaire en concertation avec les commanditaires et les tiers concernés.

1.7 Remarques sur le rapport, sur les bases et sur le processus de pilotage de la qualité

1. Le rapport sur la qualité est généré de manière automatisée dans la Q.Daba OFT en fonction des réglage de base de celle-ci.
2. Dans le rapport, les indications sur le nombre de mesures DPM se réfèrent exclusivement aux arrivées (des courses) aux arrêts déterminants pour l'évaluation des ET. La ponctualité à l'arrivée est déterminée moyennant une valeur-limite de ponctualité de 2'59''. Une course est considérée comme étant en retard lorsqu'elle arrive avec un retard de 3' ou plus par rapport à l'horaire officiel (Info+) à un point de mesure enregistré en tant que point de mesure déterminant pour l'évaluation dans la Q.Daba OFT. Les évaluations DPM aux HDP (le matin et le soir) portent toujours uniquement sur les jours ouvrables du lundi au vendredi.
3. Le rapport sur la qualité ne contient pas encore d'informations sur les suppressions de courses DPM, mais leur recensement est prévu à l'avenir : la base de données requise et un instrument d'évaluation dans la Q.Daba OFT doivent d'abord être créés.
4. Les valeurs des arrêts (HST) d'une ET qui posssède des lignes TRV de plusieurs secteurs (par ex. Bus et train) seront évaluées séparément selon le secteur. Dans un Q.rapport du secteur "Bus" ne sont considérées que les valeurs des arrêts de bus. Dans un Q.rapport du secteur "train" ne sont considérées que les valeurs des arrêts de train.
5. Les indicateurs de mesure MSS en aval des critères de qualité déterminants pour l'évaluation ainsi que le système de pondération afférent sont présentés à la dernière page du rapport sur la qualité.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

6. Les nouvelles lignes TRV ou les lignes radicalement modifiées qui sont mise en service à partir du changement d'horaire en décembre de l’année X, ne sont pas intégrées dans le Q.rapport de l’année X mais ne seront intégrées que dans le Q.rapport de l'année suivante (Q.rapport de l’année X+1).

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

2 Données de base de l'ET

2.1 Plan du réseau de lignes de l'entreprise de transport (facultatif ; à ajouter par l'ET)

2.2 Responsables au sein de l'entreprise de transport

Responsabilité générale	Nom / Prénom	DORGLAS Murielle
	Fonction au sein de l'ET	Secrétaire Générale
	Courriel	mdorglas@transports-transfrontaliers.org
	Téléphone / mobile	0033450950646 /
Interlocuteur/trice DPM	Nom / Prénom	FUCILE Sandrine
	Fonction au sein de l'ET	Chef de projets
	Courriel	sfucile@transports-transfrontaliers.org
	Téléphone / mobile	0033450950643 /
Interlocuteur/trice MSS	Nom / Prénom	FUCILE Sandrine
	Fonction au sein de l'ET	Chef de projets
	Courriel	sfucile@transports-transfrontaliers.org
	Téléphone / mobile	0033450950643 /

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

2.3 Liste des lignes TRV commandées conjointement par la Confédération et les cantons

Ligne		Personnes-kilomètres (Pkm) / an	Nombre de paires de trajets (allers-retours) TRV commandés par semaine (luve)	Longueur de la ligne en km.mmm	Numéro du faisceau de lignes	Nombre de mesures DPM durant l'année sous revue	Nombre de recensements AQ BUS durant l'année sous revue
10.814	814 Coppet (- Divonne-les-Bains - Gex)	172,404.00	50	5.4	GLCT BusÜ 1	0	99
10.818	818 Nyon (- Divonne-les-Bains - Gex)	21,471.00	6	6.5	GLCT BusÜ 1	0	48
Total		193,875.00	56	11.90		0	147

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

2.4 Autres lignes de l'ET (même mode de transport)

Ligne	Personnes-kilomètres (Pkm) / an	Nombre de paires de trajets (allers-retours) TRV commandés par semaine (luve)	Longueur de la ligne en km.mmm	Numéro du faisceau de lignes	Nombre de mesures DPM durant l'année sous revue	Nombre de recensements AQ BUS durant l'année sous revue
Total	0.00	0	0.00		0	0

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

2.5 Vue d'ensemble des arrêts (HST) pertinents de l'ET ayant le plus de mesures DPM (arrivées) dans l'année sous revue.

Numéro DiDok	Nom des arrêts selon la liste DiDok	Nombre de mesures DPM durant l'année sous revue

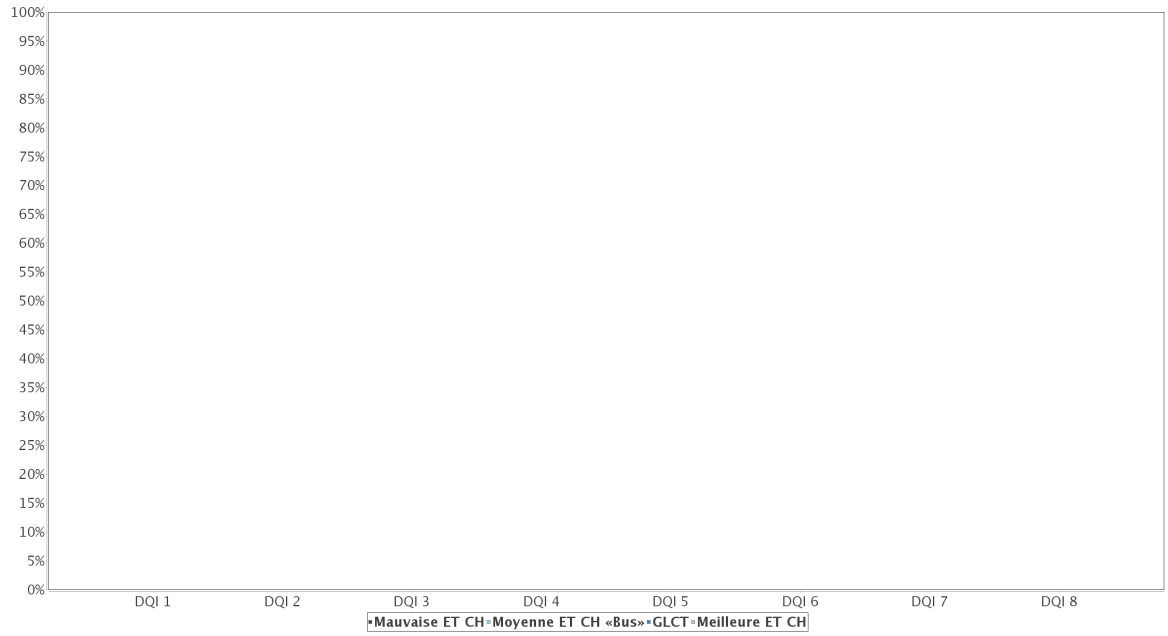
Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

3 Comparaison des résultats de l'ET

3.1 Indice DQ (DQI, Data Quality Index) pour la mesure de la qualité DPM (Direct Performance Measure)

Aperçu complet (Les données présentées concernent la période du 12/07/2021 au 31/12/2021)

ET	Part des données effectives (réelles) pouvant être affectées à une course issue de l'horaire périodique (DQI 1)	Exhaustivité des séries de données relevant du TRV (DQI 2)	Part des séries de données au statut ESTIMÉ, PRÉVISIONNEL ou RÉEL (DQI 3)	Part des séries de données pour lesquelles l'heure de départ effective est différente de l'heure de départ prévue dans l'horaire journalier (DQI 4)	Part des séries de données pour lesquelles l'heure d'arrivée effective est différente de l'heure d'arrivée prévue dans l'horaire journalier (DQI 5)	Part des séries de données pour lesquelles l'heure de départ est postérieure ou équivalente à l'heure d'arrivée (DQI 6)	L'heure de départ théorique de l'horaire journalier concorde avec l'heure de départ théorique de l'horaire périodique (DQI 7)	L'heure d'arrivée théorique de l'horaire journalier concorde avec l'heure d'arrivée théorique de l'horaire périodique (DQI 8)
Moyenne ET CH «Bus»	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
GLCT	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0



3.2 Résultats des mesures de ponctualité DPM (y compris les suppressions de courses)

Ponctualité à l'arrivée ET

Ponctualité à l'arrivée de la ligne (retard 0 < 3 minutes)	intervalle de temps considéré	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Résultat effectif moyen de toutes les ET pour l'année sous revue	Résultat effectif de l'ET la mieux classée pour l'année sous revue
Valeur annuelles 2021							
2021	Moyenne de toute la journée d'exploitation	89.00	89.00 - 92.00	92.00		89.94	98.15
	Heures de pointe (HDP) matin, 06:30-09:00	89.00	89.00 - 92.00	92.00		90.05	98.45
	Heures de pointe (HDP) soir, 16:00-19:00	89.00	89.00 - 92.00	92.00		82.24	97.78
Valeurs mensuelles							
1.2021	Moyenne de toute la journée d'exploitation	89.00	89.00 - 92.00	92.00		89.74	96.08
2.2021	Moyenne de toute la journée d'exploitation	89.00	89.00 - 92.00	92.00		93.26	99.38
3.2021	Moyenne de toute la journée d'exploitation	89.00	89.00 - 92.00	92.00		92.00	98.72

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

Ponctualité à l'arrivée de la ligne (retard 0 < 3 minutes)	intervalle de temps considéré	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Résultat effectif moyen de toutes les ET pour l'année sous revue	Résultat effectif de l'ET la mieux classée pour l'année sous revue
4.2021	Moyenne de toute la journée d'exploitation	89.00	89.00 - 92.00	92.00		91.34	99.80
5.2021	Moyenne de toute la journée d'exploitation	89.00	89.00 - 92.00	92.00		90.30	99.61
6.2021	Moyenne de toute la journée d'exploitation	89.00	89.00 - 92.00	92.00		88.76	99.43
7.2021	Moyenne de toute la journée d'exploitation	89.00	89.00 - 92.00	92.00		90.97	98.49
8.2021	Moyenne de toute la journée d'exploitation	89.00	89.00 - 92.00	92.00		90.30	98.88
9.2021	Moyenne de toute la journée d'exploitation	89.00	89.00 - 92.00	92.00		87.78	97.94
10.2021	Moyenne de toute la journée d'exploitation	89.00	89.00 - 92.00	92.00		88.89	97.78
11.2021	Moyenne de toute la journée d'exploitation	89.00	89.00 - 92.00	92.00		87.30	98.92
12.2021	Moyenne de toute la journée d'exploitation	89.00	89.00 - 92.00	92.00		88.98	99.89

Suppressions de trajets

Actuellement, les suppressions de courses ne sont pas encore évaluées.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

3.3 Résultats des mesures des clients-tests MSS

Recensements dans / sur le véhicule

Domaine de qualité	Indicateur	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Nombre de mesures MSS	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Résultat effectif moyen de toutes les ET pour l'année sous revue	Résultat effectif de l'ET la mieux classée pour l'année sous revue
[MSS] AQ BUS --- Qualité du séjour dans le bus	AQ BUS Capacité de fonctionnement	93.00	93.00 - 96.00	96.00	147	100.00	96.81	100.00
	AQ BUS Ordre	95.00	95.00 - 98.00	98.00	147	99.70	99.72	100.00
	AQ BUS Propreté	92.00	92.00 - 95.00	95.00	147	94.49	95.20	99.52
	AQ BUS Absence de dégâts	94.00	94.00 - 97.00	97.00	147	99.83	99.38	100.00
[MSS] KI FZG --- Information au client dans le véhicule	KI FZG Capacité de fonctionnement	89.00	89.00 - 95.00	95.00	147	50.46	94.73	99.32
[MSS] KO PE --- Compétence et comportement du personnel	KO PE Comportement	92.00	92.00 - 98.00	98.00	147	99.55	99.24	100.00

Information au client FZG en cas de perturbations *	Nombre de perturbations recensées	30	
	Part des perturbations pour lesquelles l'information au client a eu lieu	13	43.33%
	Part des perturbations dont l'information contenait des éléments d'aide	13	100.00%

* Les situations pour lesquelles les clients-tests évaluent les informations fournies aux voyageurs en cas de panne sont décrites dans le document « Directives d'évaluation des mesures MSS » ; cf. Q.Daba BAV.

** Pour pouvoir réajuster les chiffres, il faut que le filtre Regroupement 1 soit mis sur Type de dérangement ou sur Fourniture d'information au client ou sur Teneur de l'information. Étant donné qu'il peut y avoir plusieurs dérangements par mesurage (par ex. points de départ modifiés et arrivée à la station de départ retardée), le nombre de dérangements peut dépasser le nombre de mesurages indiquant « dérangement oui » (cela est visible dans l'ensemble via le filtre Regroupement 1).

Recensements à l'arrêt

Domaine de qualité	Indicateur	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Nombre de mesures MSS	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Résultat effectif moyen de toutes les ET pour l'année sous revue	Résultat effectif de l'ET la mieux classée pour l'année sous revue

Information au client HST en cas de perturbations *	Nombre de perturbations recensées	0	
	Part des perturbations pour lesquelles l'information au client a eu lieu	0	-%
	Part des perturbations dont l'information contenait des éléments d'aide	0	-%

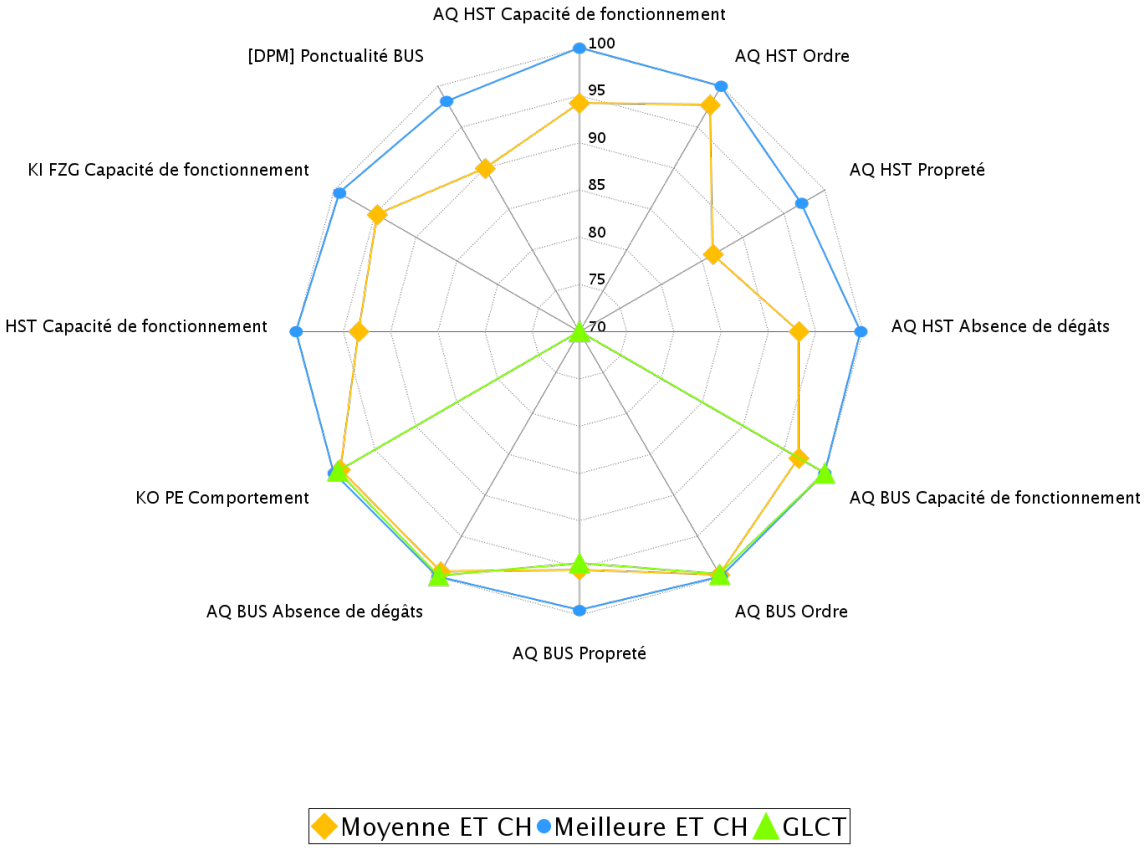
* Les situations pour lesquelles les clients-tests évaluent les informations fournies aux voyageurs en cas de panne sont décrites dans le document « Directives d'évaluation des mesures MSS » ; cf. Q.Daba BAV.

** Pour pouvoir réajuster les chiffres, il faut que le filtre Regroupement 1 soit mis sur Type de dérangement ou sur Fourniture d'information au client ou sur Teneur de l'information. Étant donné qu'il peut y avoir plusieurs dérangements par mesurage (par ex. points de départ modifiés et arrivée à la station de départ retardée), le nombre de dérangements peut dépasser le nombre de mesurages indiquant « dérangement oui » (cela est visible dans l'ensemble via le filtre Regroupement 1).

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

3.4 Vue d'ensemble des valeurs qualitatives de l'ET pour l'année sous revue

Warnung: Die Skalierung der Y-Achse bedingt, dass mindestens ein Wert nicht dargestellt wird.



Champ de commentaire pour 3.4 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)
Pas de commentaire de l'ET.

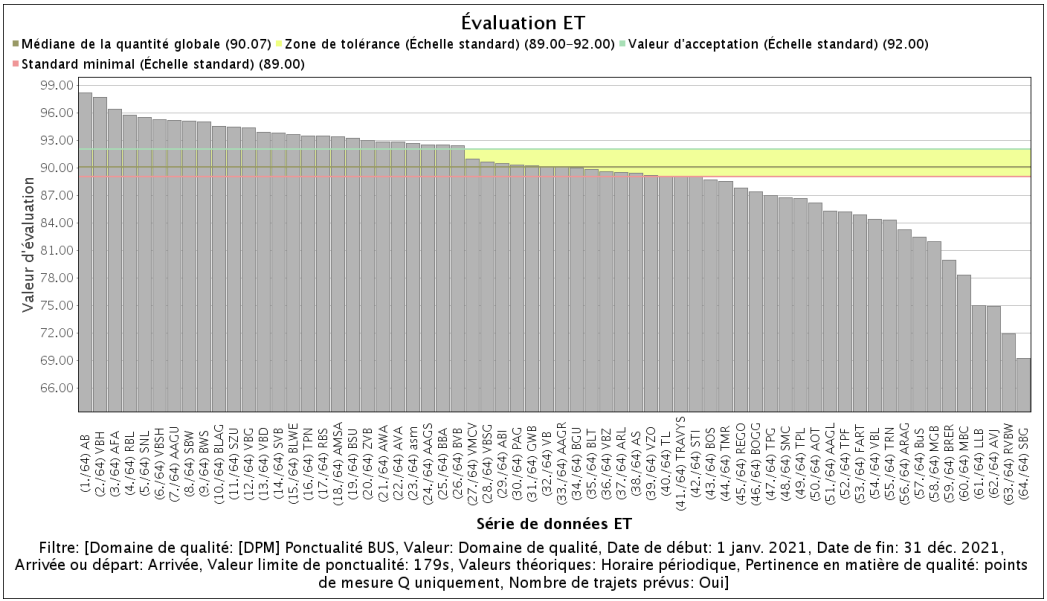
Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

4 Mesure de la ponctualité DPM

4.1 Ponctualité à l'arrivée (0 < 3 minutes de retard) toute la journée en comparaison pluri-annuelle

ET	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur ET pour l'année précédente 3	Valeur ET pour l'année précédente 2	Valeur ET pour l'année précédente 1	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente
GLCT	89.00	89.00 - 92.00	92.00					-

4.2 Ponctualité à l'arrivée toute la journée en comparaison des ET



Toutes les ET du secteur qui livrent des données en temps réel DPM sont incluses dans les comparaisons de ponctualité des ET.

Champ de commentaire pour 4.1 (L'ET est obligée de saisir un commentaire (justification) si la valeur ET effective, pendant l'année sous revue, est inférieure au standard minimal) Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

4.3 Ponctualité à l'arrivée (0 < 3 minutes de retard) aux HDP en comparaison pluriannuelle

Heure	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur ET pour l'année précédente 3	Valeur ET pour l'année précédente 2	Valeur ET pour l'année précédente 1	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente

Champ de commentaire pour 4.3 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)

Pas de commentaire de l'ET.

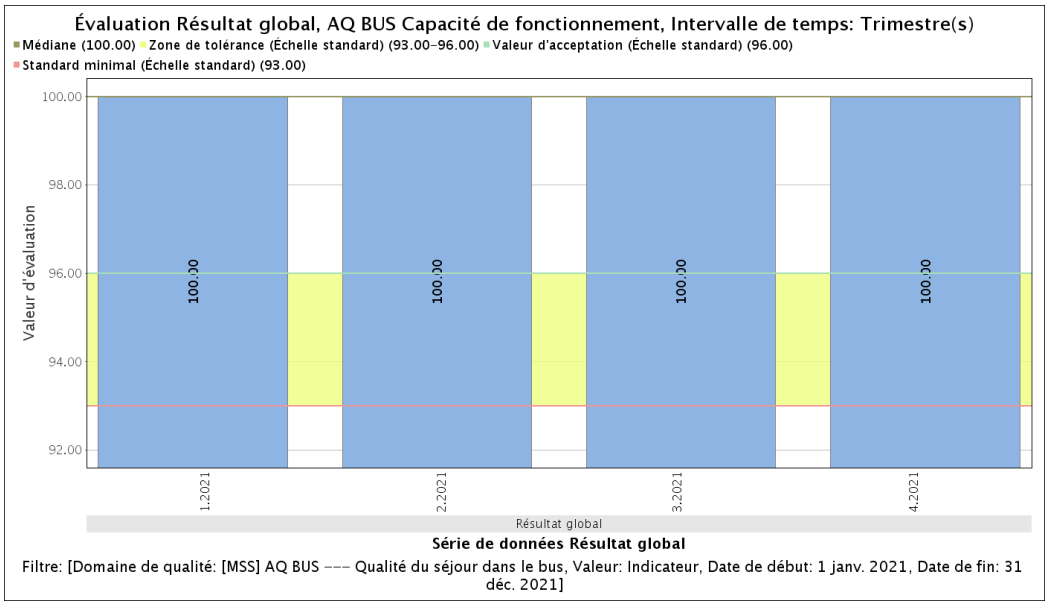
Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

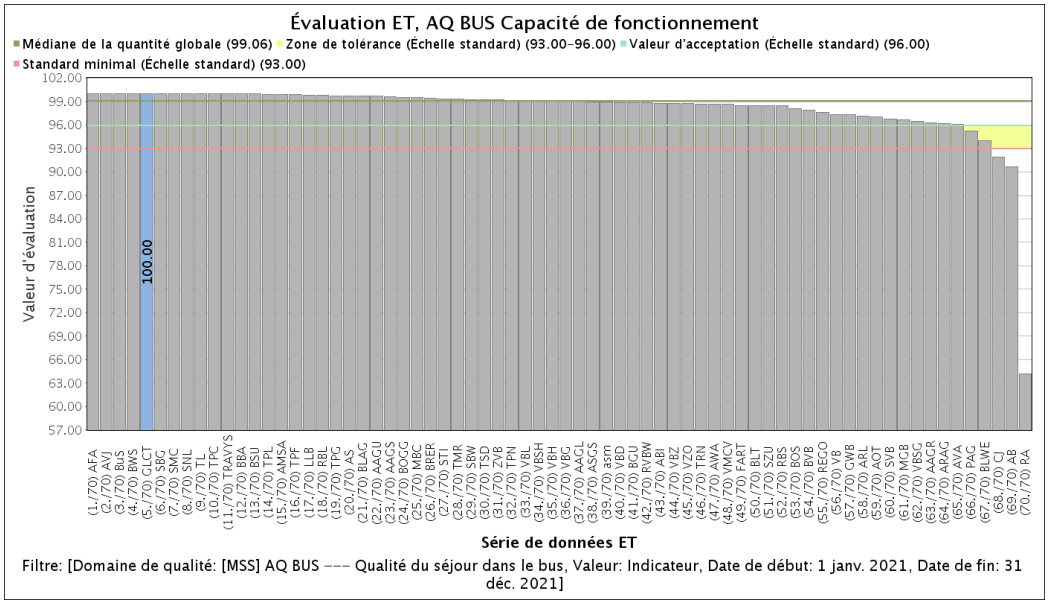
5 Mesures des clients-tests MSS

5.1 Qualité du séjour Bus (AQ BUS)

5.1.1 AQ BUS Capacité de fonctionnement

ET	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur ET pour l'année précédente 3	Valeur ET pour l'année précédente 2	Valeur ET pour l'année précédente 1	Nombre de mesures MSS	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente
GLCT	93.00	93.00 - 96.00	96.00				147	100.00	-





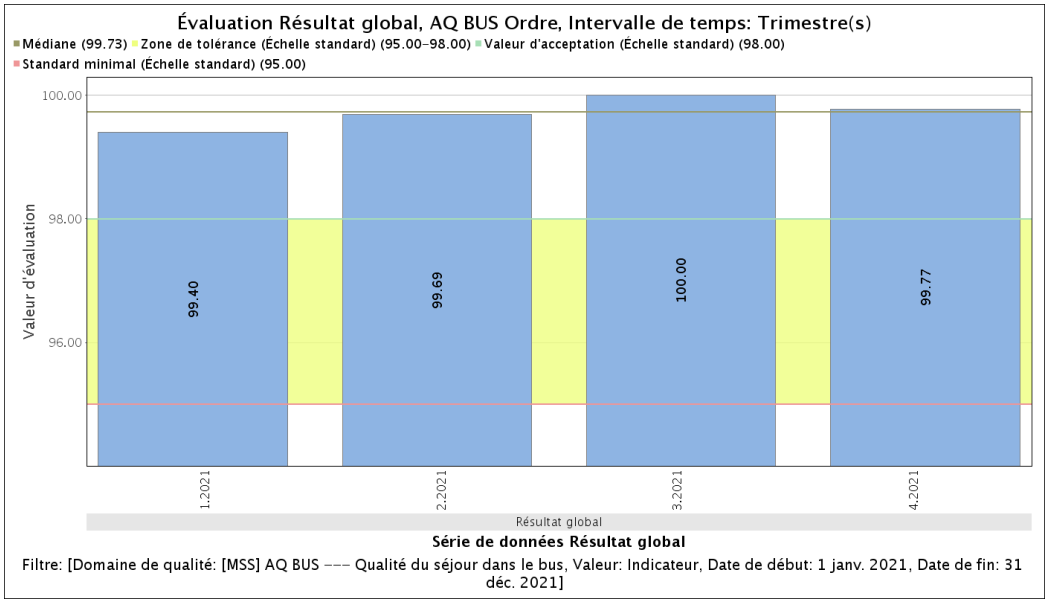
Champ de commentaire pour 5.1.1 (L'ET est obligée de saisir un commentaire (justification) si la valeur ET effective, pendant l'année sous revue, est inférieure au standard minimal)

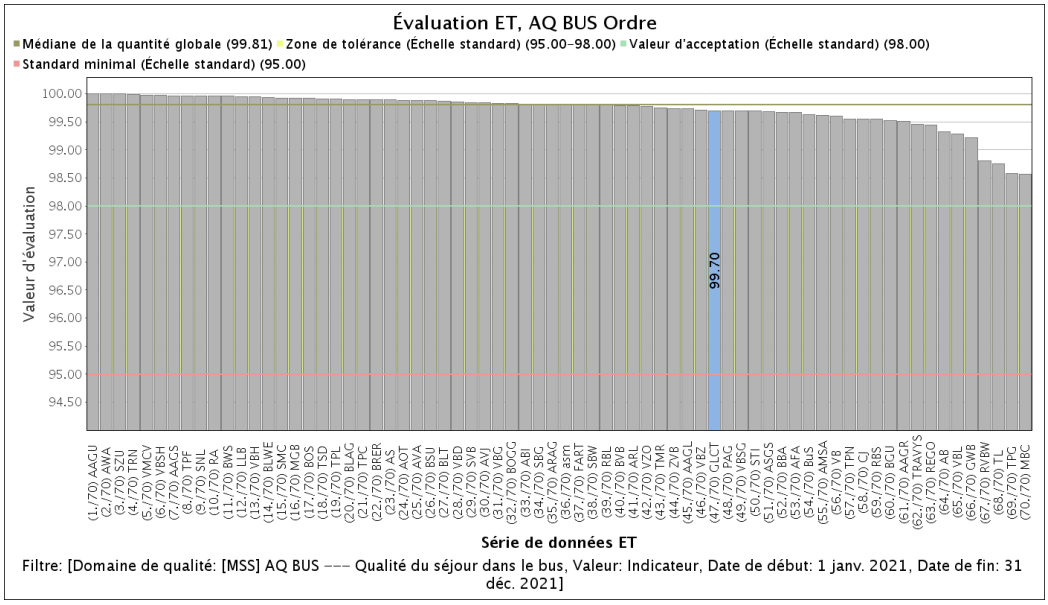
Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

5.1.2 AQ BUS Ordre

ET	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur ET pour l'année précédente 3	Valeur ET pour l'année précédente 2	Valeur ET pour l'année précédente 1	Nombre de mesures MSS	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente
GLCT	95.00	95.00 - 98.00	98.00				147	99.70	-





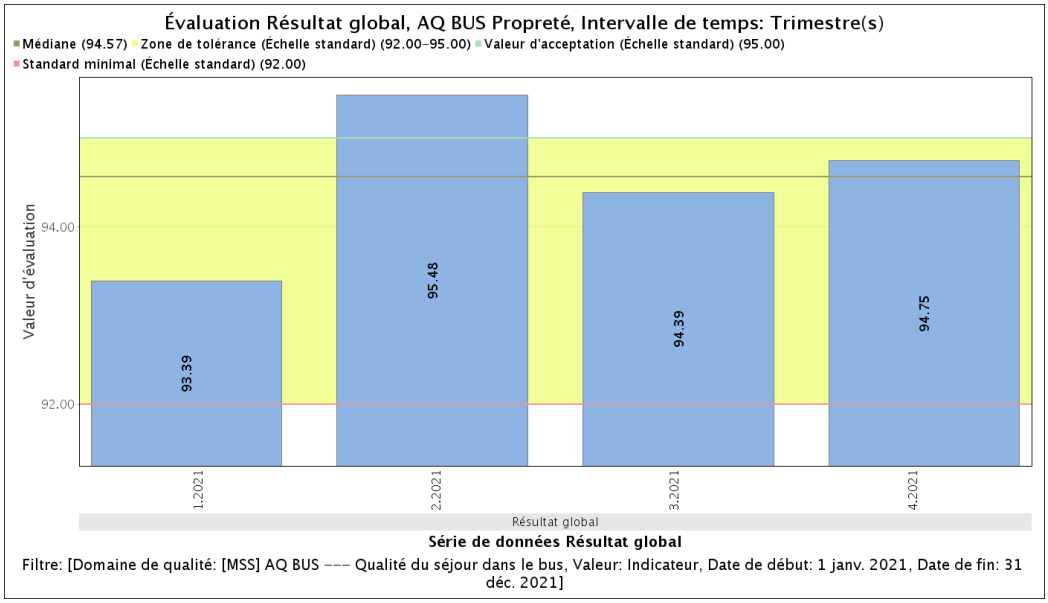
Champ de commentaire pour 5.1.2 (L'ET est obligée de saisir un commentaire (justification) si la valeur ET effective, pendant l'année sous revue, est inférieure au standard minimal)

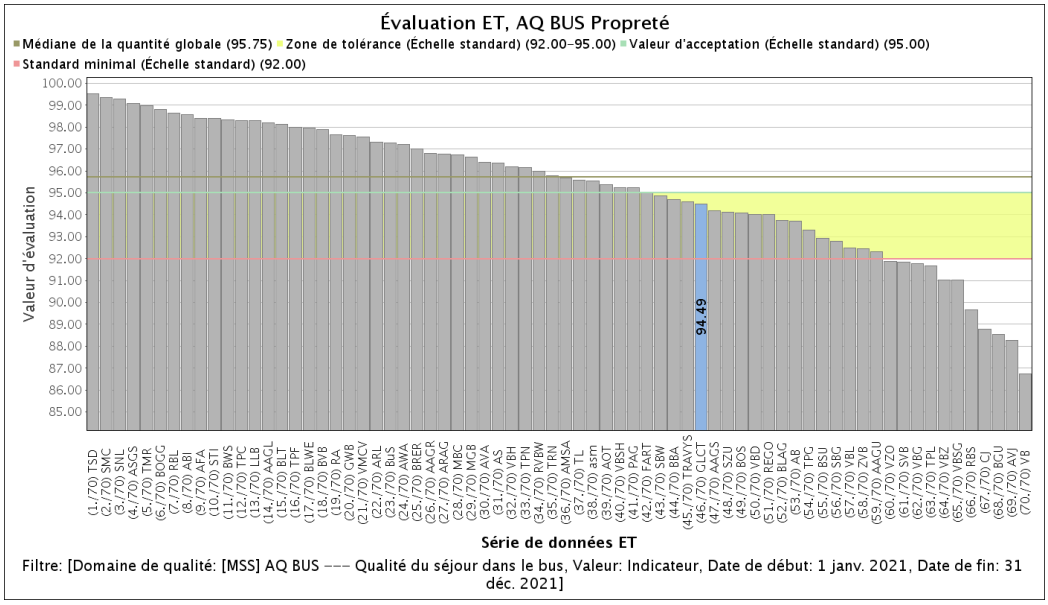
Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

5.1.3 AQ BUS Propreté

ET	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur ET pour l'année précédente 3	Valeur ET pour l'année précédente 2	Valeur ET pour l'année précédente 1	Nombre de mesures MSS	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente
GLCT	92.00	92.00 - 95.00	95.00				147	94.49	-





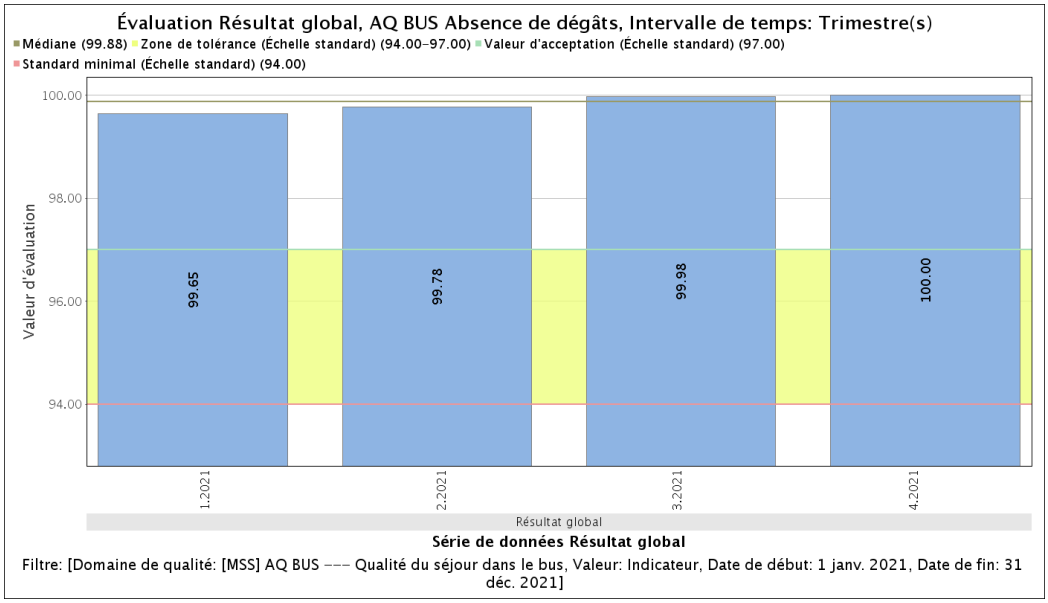
Champ de commentaire pour 5.1.3 (L'ET est obligée de saisir un commentaire (justification) si la valeur ET effective, pendant l'année sous revue, est inférieure au standard minimal)

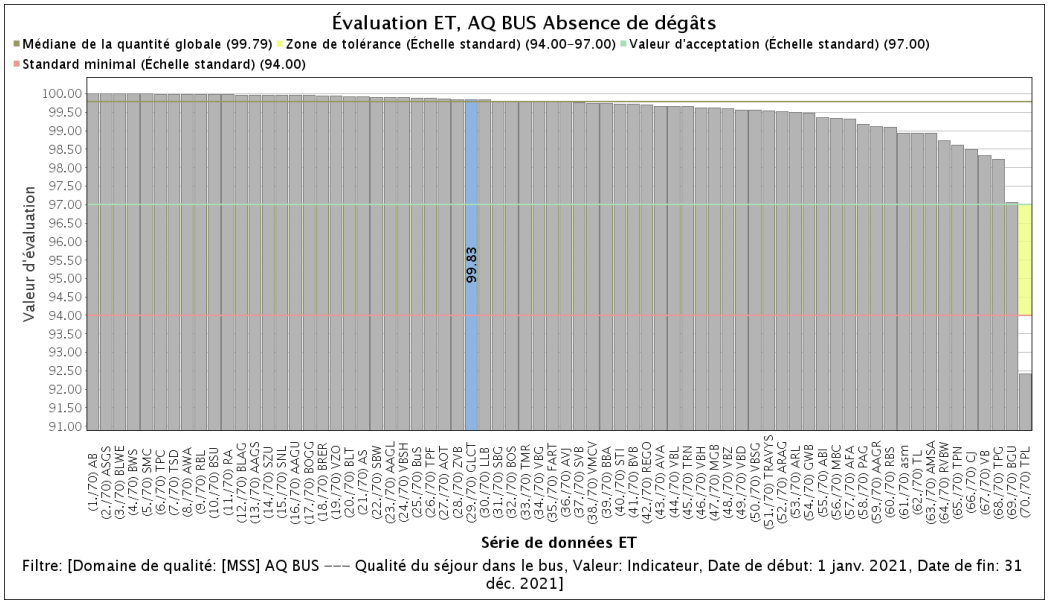
Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

5.1.4 AQ BUS Absence de dégâts

ET	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur ET pour l'année précédente 3	Valeur ET pour l'année précédente 2	Valeur ET pour l'année précédente 1	Nombre de mesures MSS	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente
GLCT	94.00	94.00 - 97.00	97.00				147	99.83	-





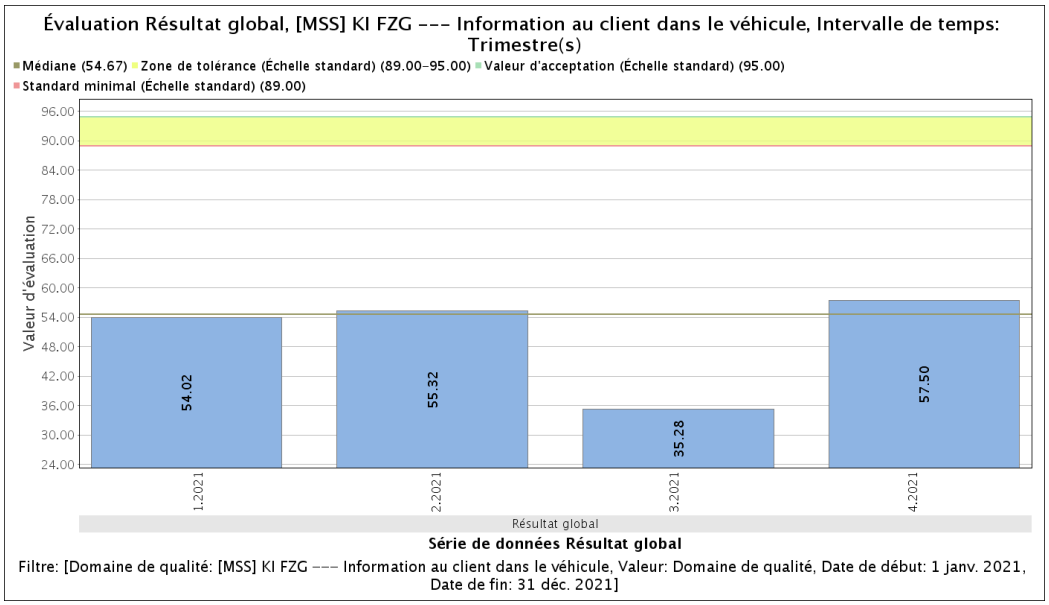
Champ de commentaire pour 5.1.4 (L'ET est obligée de saisir un commentaire (justification) si la valeur ET effective, pendant l'année sous revue, est inférieure au standard minimal)

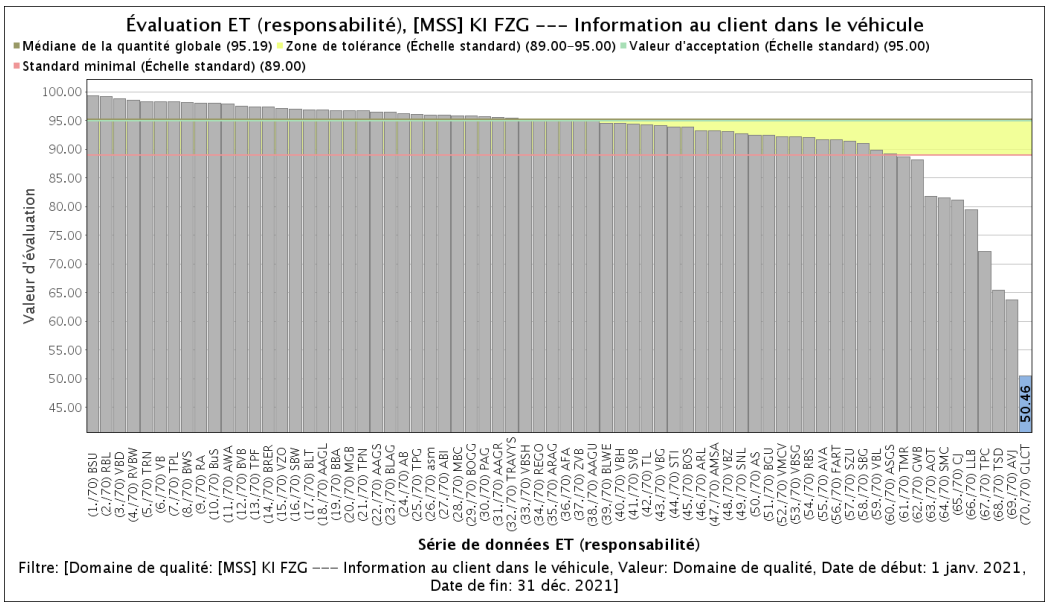
Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

5.2 Information au client dans le véhicule (KI FZG)

ET	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur ET pour l'année précédente 3	Valeur ET pour l'année précédente 2	Valeur ET pour l'année précédente 1	Nombre de mesures MSS	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente
GLCT	89.00	89.00 - 95.00	95.00				147	50.46	-





Champ de commentaire pour 5.2 (L'ET est obligée de saisir un commentaire (justification) si la valeur ET effective, pendant l'année sous revue, est inférieure au standard minimal)

Voici les justifications apportées par l'exploitant ABG des lignes 10.814 et 10.818, pour les 2 lignes :

Dans une situation perturbée liée au Covid, l'affichage par écran s'est fait en plusieurs phases. Une première avec l'installation du matériel et une seconde avec la programmation des informations depuis les pupitres de ventes. Sur la seconde phase, compte tenu des restrictions de déplacements, notre équipe technique et celle du fournisseur n'ont pas pu venir sur site avant novembre 2021.

- Sur l'installation des écrans nous avons toujours une situation disparate entre les bus. Tous les véhicules ont les mêmes systèmes embarqués, mêmes fournisseurs, même intervenant, et malgré cela, des écrans qui ne diffusent pas ou que ponctuellement.

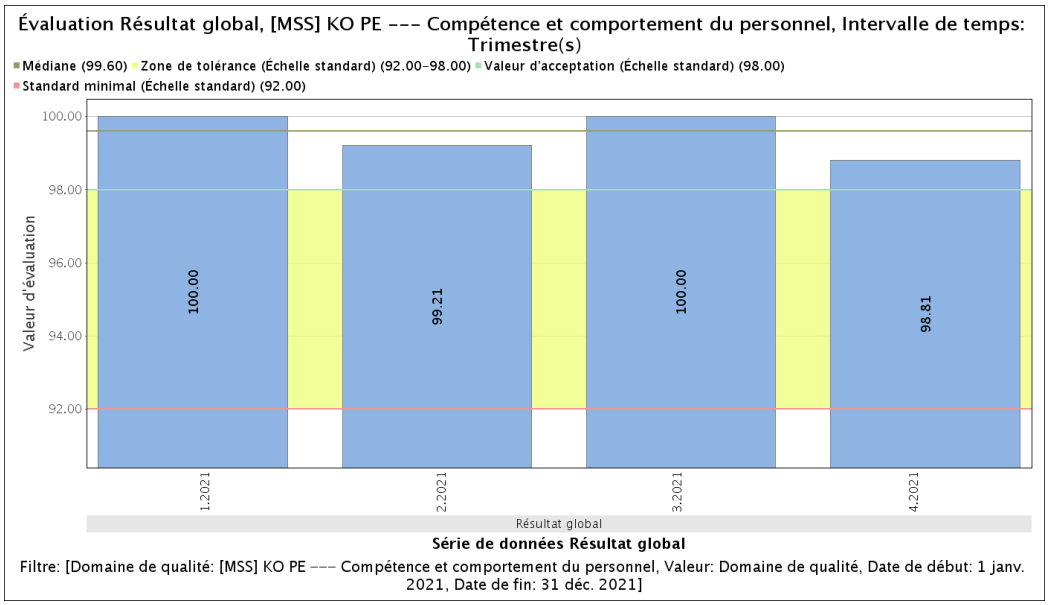
Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

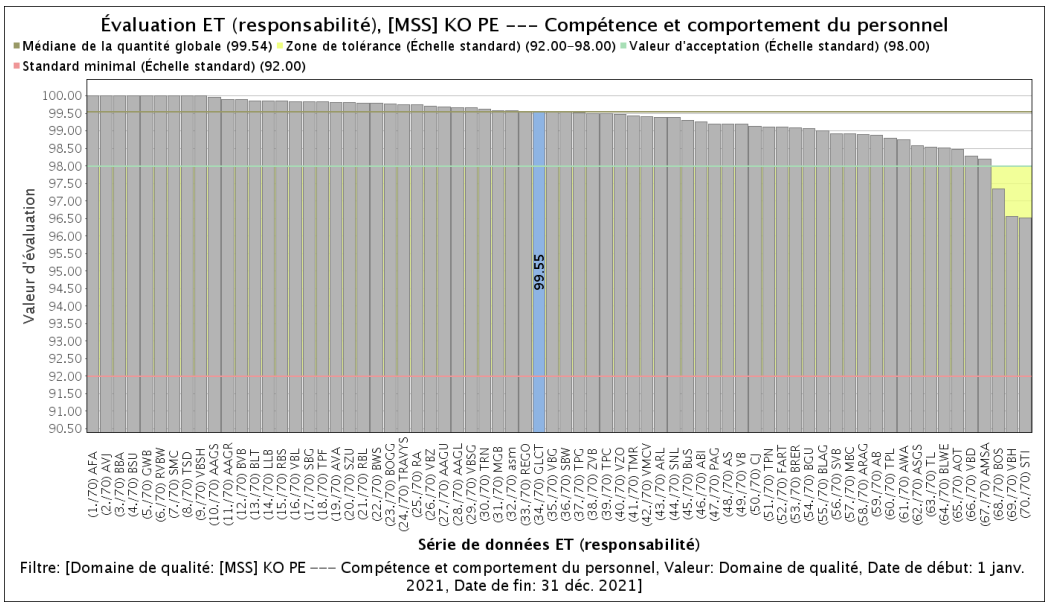
- Sur la conformité aux exigences des éléments affichés, elle est en rapport avec le premier niveau de paramétrage qui est en cours de correction

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

5.3 Compétence et comportement du personnel roulant (KO PE)

ET	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur ET pour l'année précédente 3	Valeur ET pour l'année précédente 2	Valeur ET pour l'année précédente 1	Nombre de mesures MSS	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente
GLCT	92.00	92.00 - 98.00	98.00				147	99.55	-





Champ de commentaire pour 5.3 (L'ET est obligée de saisir un commentaire (justification) si la valeur ET effective, pendant l'année sous revue, est inférieure au standard minimal)

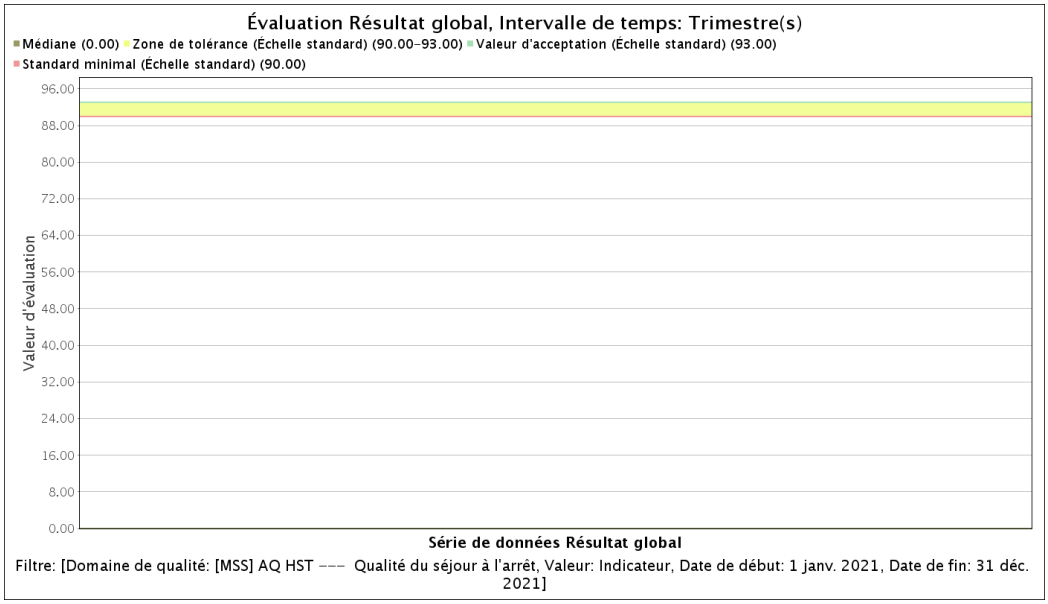
Pas de commentaire de l'ET.

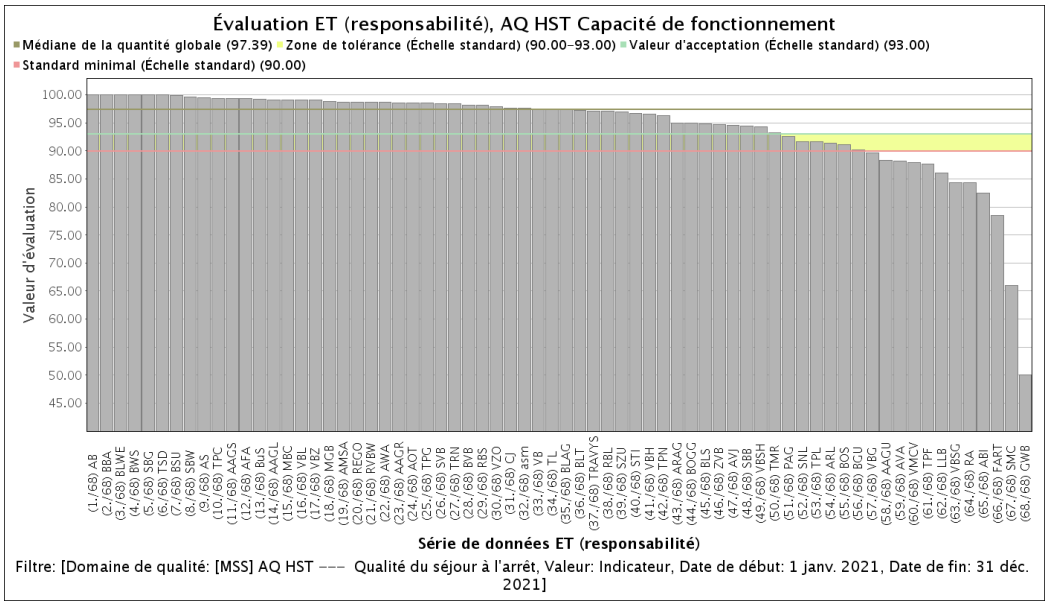
Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

5.4 Qualité du séjour à l'arrêt (AQ HST)

5.4.1 AQ HST Capacité de fonctionnement

ET	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur ET pour l'année précédente 3	Valeur ET pour l'année précédente 2	Valeur ET pour l'année précédente 1	Nombre de mesures MSS	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente
GLCT	90.00	90.00 - 93.00	93.00						-





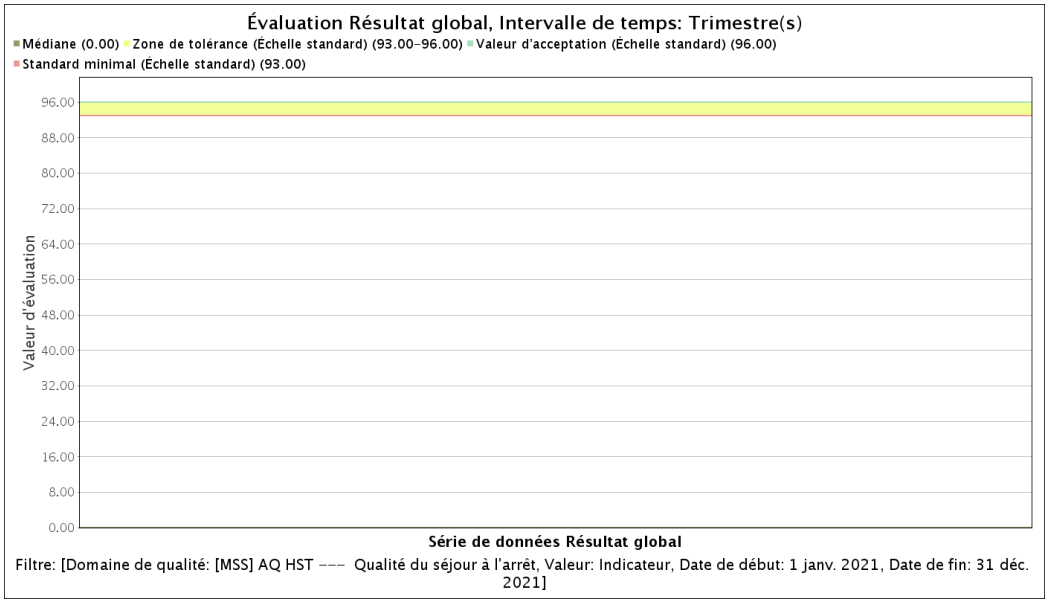
Champ de commentaire pour 5.4.1 (L'ET est obligée de saisir un commentaire (justification) si la valeur ET effective, pendant l'année sous revue, est inférieure au standard minimal)

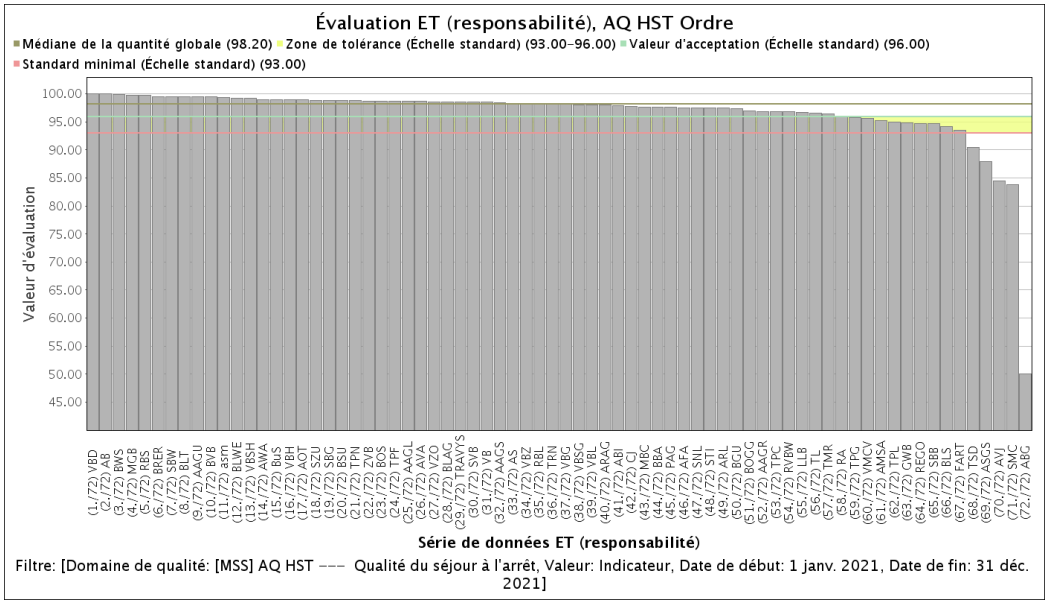
Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

5.4.2 AQ HST Ordre

ET	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur ET pour l'année précédente 3	Valeur ET pour l'année précédente 2	Valeur ET pour l'année précédente 1	Nombre de mesures MSS	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente
GLCT	93.00	93.00 - 96.00	96.00						-





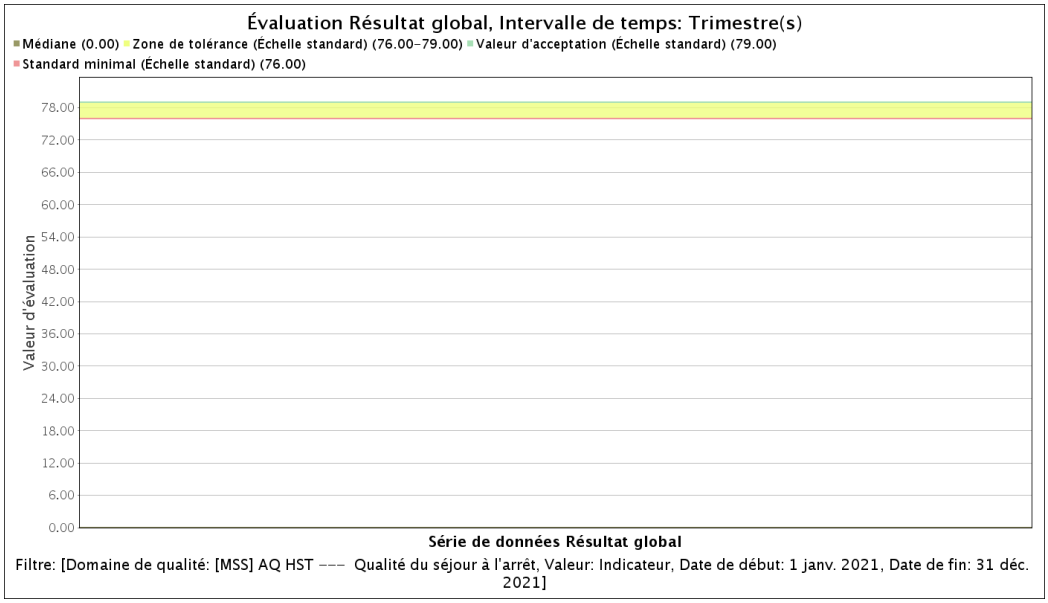
Champ de commentaire pour 5.4.2 (L'ET est obligée de saisir un commentaire (justification) si la valeur ET effective, pendant l'année sous revue, est inférieure au standard minimal)

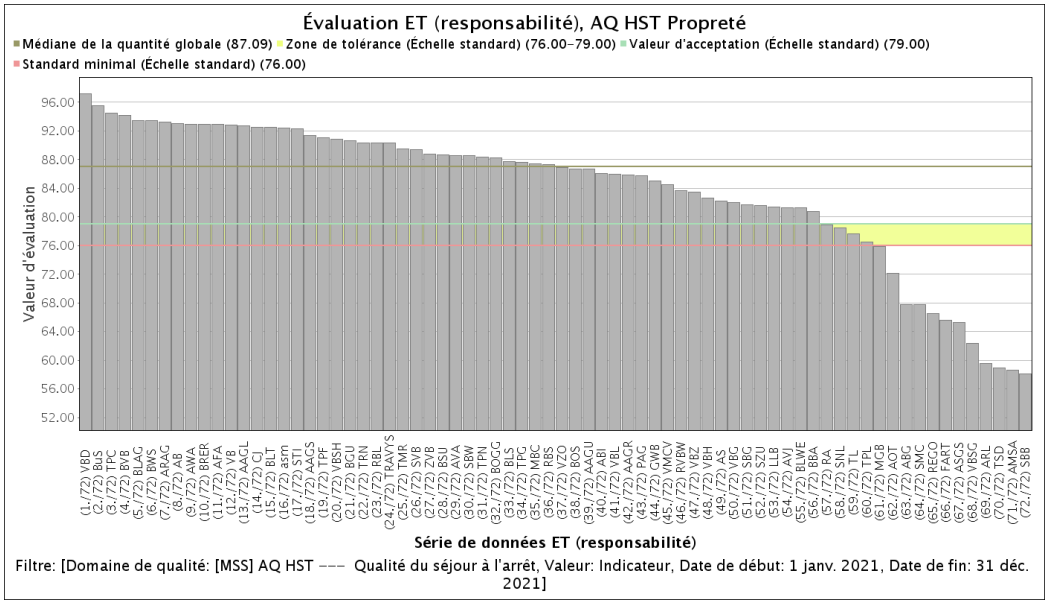
Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

5.4.3 AQ HST Propreté

ET	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur ET pour l'année précédente 3	Valeur ET pour l'année précédente 2	Valeur ET pour l'année précédente 1	Nombre de mesures MSS	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente
GLCT	76.00	76.00 - 79.00	79.00						-





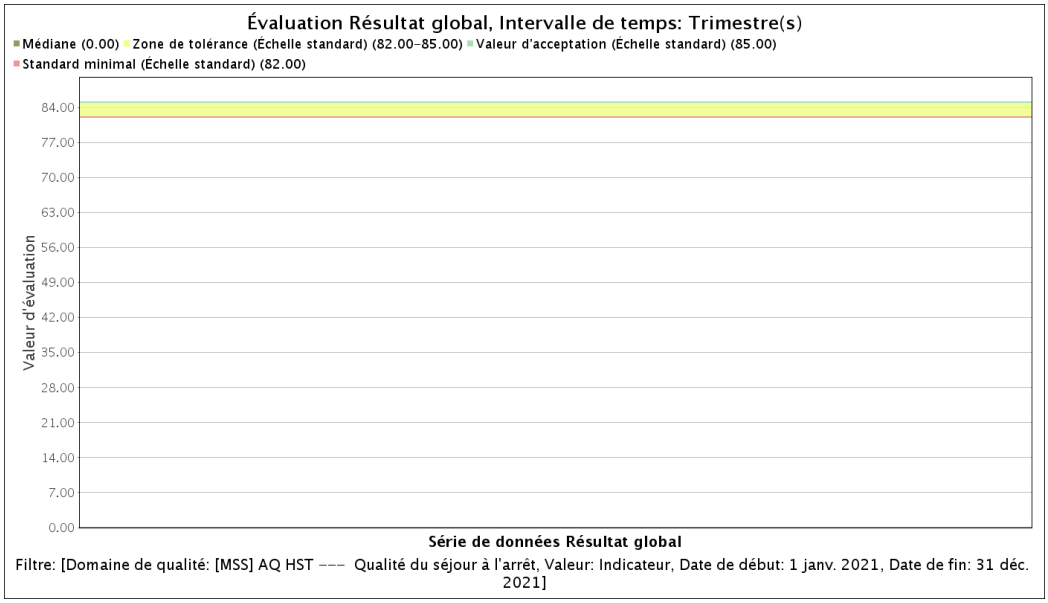
Champ de commentaire pour 5.4.3 (L'ET est obligée de saisir un commentaire (justification) si la valeur ET effective, pendant l'année sous revue, est inférieure au standard minimal)

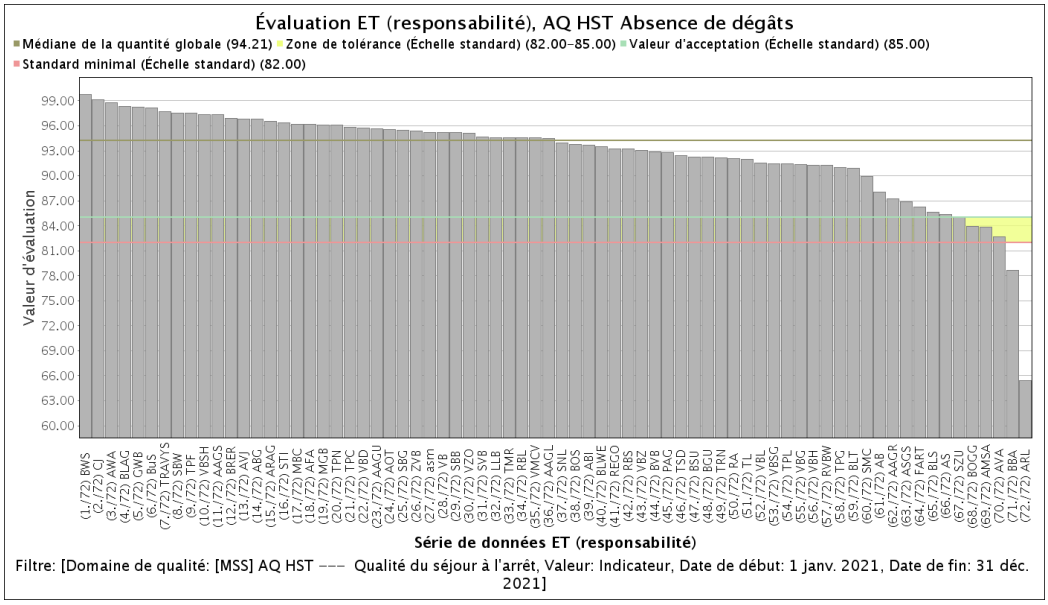
Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

5.4.4 AQ HST Absence de dégâts

ET	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur ET pour l'année précédente 3	Valeur ET pour l'année précédente 2	Valeur ET pour l'année précédente 1	Nombre de mesures MSS	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente
GLCT	82.00	82.00 - 85.00	85.00						-





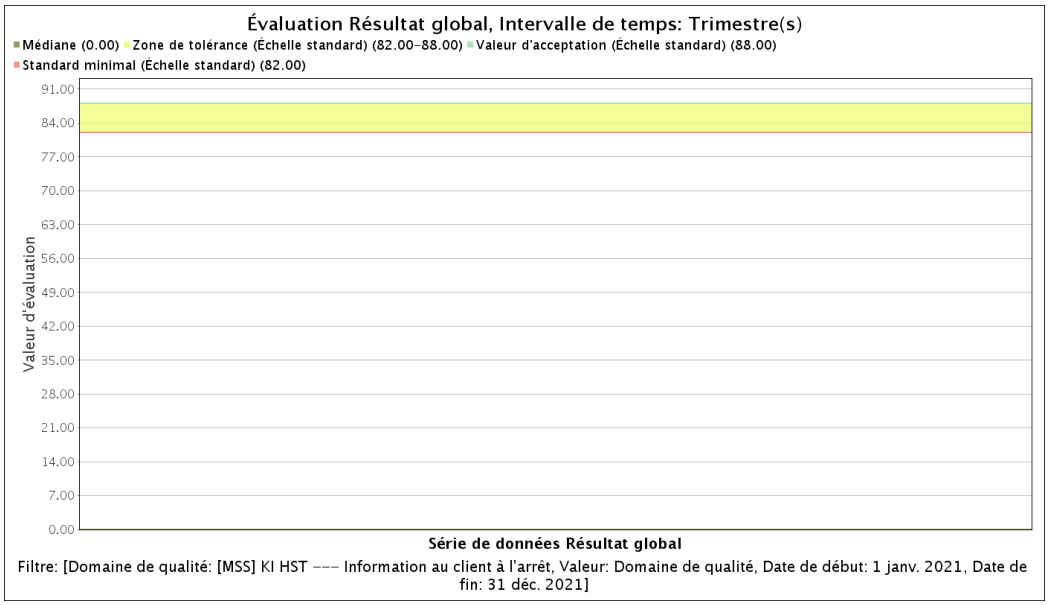
Champ de commentaire pour 5.4.4 (L'ET est obligée de saisir un commentaire (justification) si la valeur ET effective, pendant l'année sous revue, est inférieure au standard minimal)

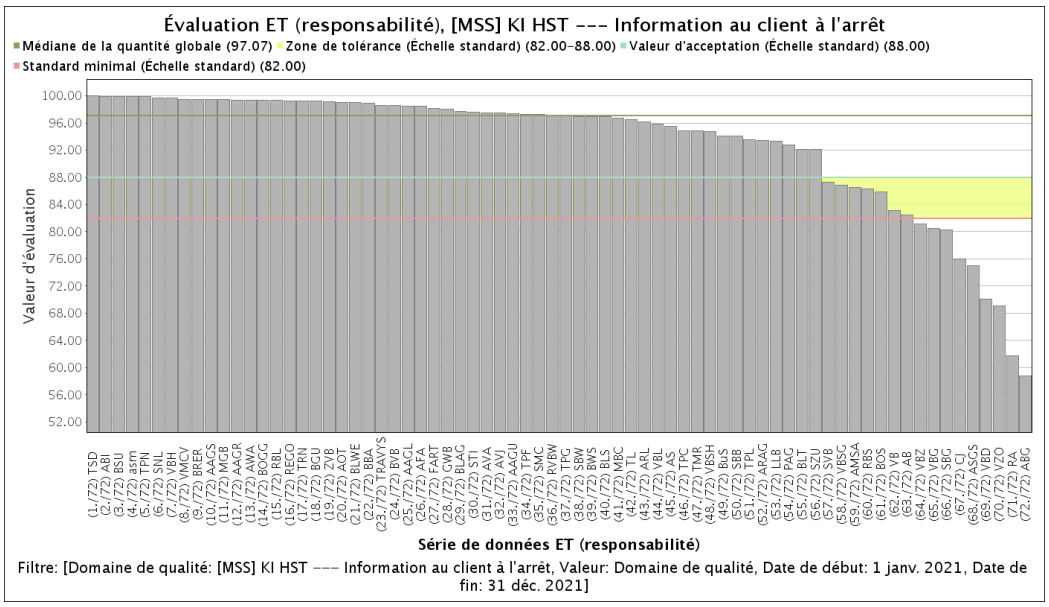
Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

5.5 Information au client à l'arrêt (KI HST)

ET	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur ET pour l'année précédente 3	Valeur ET pour l'année précédente 2	Valeur ET pour l'année précédente 1	Nombre de mesures MSS	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente
GLCT	82.00	82.00 - 88.00	88.00						-





Champ de commentaire pour 5.5 (L'ET est obligée de saisir un commentaire (justification) si la valeur ET effective, pendant l'année sous revue, est inférieure au standard minimal)

Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

6 Plan d'action de l'ET

Les mesures de l'ET, les estimations des coûts et les dates de mise en œuvre de ces mesures figurent dans le plan d'action. Celles-ci doivent être répertoriées individuellement et obligatoirement si la valeur ET effective pendant l'année sous revue est inférieure au standard minimal.

Chapitre	Sujet	Plan d'action: Mesure et explication sur l'estimation des coûts	Date de mise en œuvre proposée par l'ET	Estimation des coûts (CHF)
5.2	8. Information au client dans le véhicule	En ce qui concerne le plan d'actions, les deux sujets (installation et contenu) sont traités en parallèle de manière à a minima afficher des données correctes sur les écrans qui fonctionnent. Les paramétrages d'affichage du thermomètre de ligne feront apparaitre : - Le numéro de la ligne, - L'origine destination de la ligne (par sens de circulation), - Les terminus, - Le nom du prochain arrêt, - Le nom complet des arrêts au format Didok, - L'horaire théorique (ABG n'étant pas soumis au temps réel), - Les correspondances aux arrêts. Les paramétrages d'annonces seront également adaptés de manière à annoncer le terminus ainsi que les correspondances aux arrêts. ABG n'étant pas soumis au temps réel, nous ne pouvons annoncer les heures des correspondances.	08.05.2022	5,600.00

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

A Annexe : valeurs indicatives détaillées de la qualité de l'ET

A.1 Mesure de la ponctualité DPM

A.1.1 Ponctualité à l'arrivée de l'ET (0 < 3 minutes de retard) toute la journée durant 12 mois (avec année précédente)

Objectif Aucune valeur mensuelle (degré de ponctualité en % lors de retards < 3 minutes) n'est inférieure au « standard minimal » de 89.0 %

Champ de commentaire pour A.1.1 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)
Pas de commentaire de l'ET.

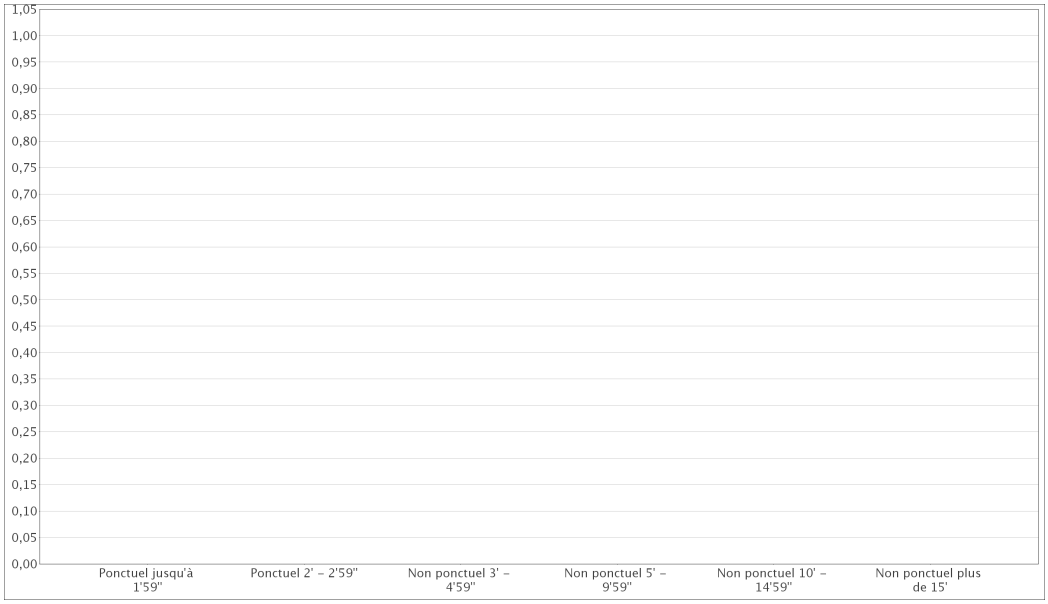
Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

A.1.2 Ponctualité à l'arrivée de l'ET . Présentation par minutes de retard

Mois	Total des mesures	Ponctuel jusqu'à 1'59''	Ponctuel 2' - 2'59''	Non ponc-tuel 3' - 4'59''	Non ponc-tuel 5' - 9'59''	Non ponc-tuel 10' - 14'59''	Non ponc-tuel plus de 15'	Mesures ponctuelles (somme < 3 minutes)	Valeur ET ef-fective: taux de ponctualité en %
janvier									
février									
mars									
avril									
mai									
juin									
juillet									
août									
septembre									
octobre									
novembre									
décembre									
Somme	0							0	-

Remarque : l'évaluation se réfère à tous les arrêts déterminants pour l'évaluation.

Objectif Aucune valeur mensuelle (degré de ponctualité en % lors de retards < 3 minutes) n'est inférieure au « standard minimal » de 89.0 %



Ponctuel jusqu'à 1'59''	Ponctuel 2' - 2'59''	Non ponctuel 3' - 4'59''	Non ponctuel 5' - 9'59''	Non ponctuel 10' - 14'59''	Non ponctuel plus de 15'
-%	-%	-%	-%	-%	-%

Champ de commentaire pour A.1.2 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)

Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

A.1.3 Ponctualité à l'arrivée par ligne, (0 < 3 minutes de retard) toute la journée en comparaison pluri-annuelle

Ligne	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur ET pour l'année précédente 3	Valeur ET pour l'année précédente 2	Valeur ET pour l'année précédente 1	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente

Champ de commentaire pour A.1.3 (L'ET est obligée de saisir un commentaire (justification) si la valeur ET effective, pendant l'année sous revue, est inférieure au standard minimal)

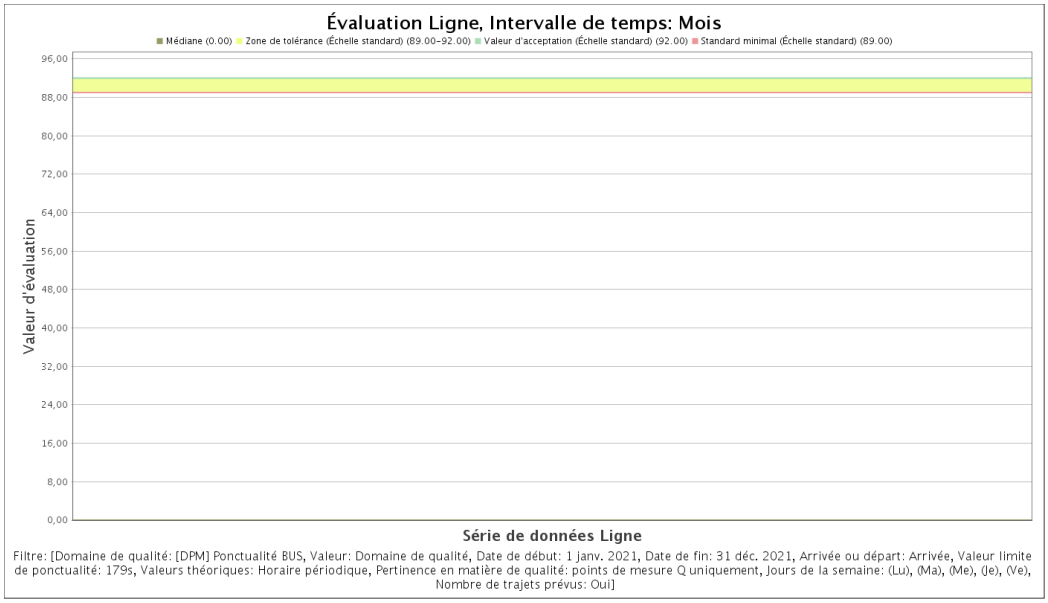
Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

A.1.4 Ponctualité à l'arrivée par ligne, (0 < 3 minutes de retard) aux HDP le matin (06h30 09h00) , toute l'année

Ligne	Nombre de mesures	Nombre de trajets ponctuels	Standard minimal	Valeur d'acceptation	Valeur de ponctualité au cours de l'année précédente	Valeur de ponctualité au cours de l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente

A.1.5 Ponctualité à l'arrivée par ligne, (0 < 3 minutes de retard) aux HDP le matin (06h30 09h00) , par mois



Champ de commentaire pour A.1.4 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)

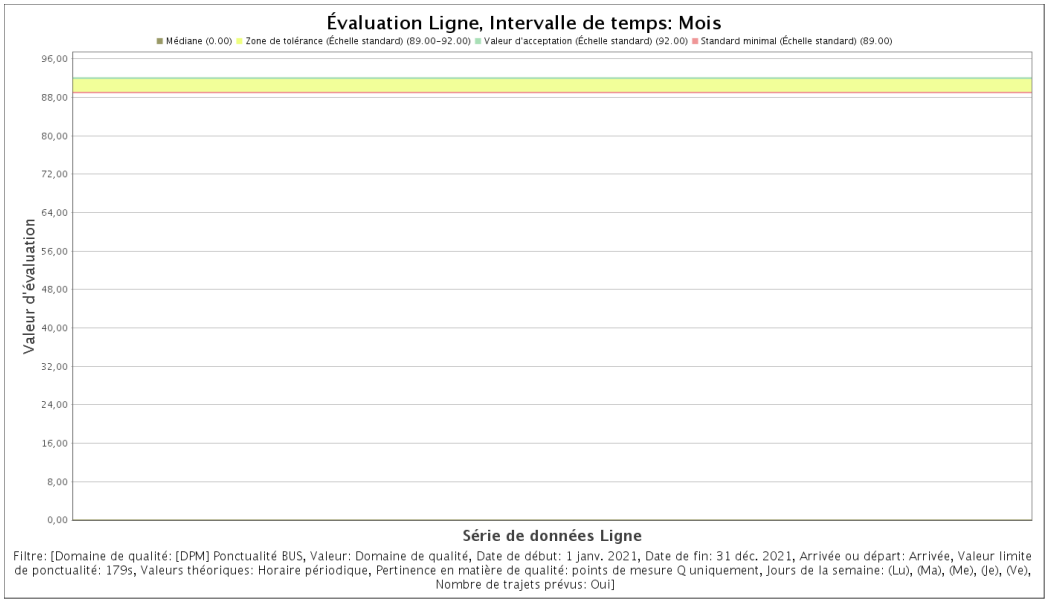
Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

A.1.6 Ponctualité à l'arrivée par ligne, (0 < 3 minutes de retard) aux HDP le soir (16h00 19h00) , toute l'année

Ligne	Nombre de mesures	Nombre de trajets ponctuels	Standard minimal	Valeur d'acceptation	Valeur de ponctualité au cours de l'année précédente	Valeur de ponctualité au cours de l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente

A.1.7 Ponctualité à l'arrivée par ligne, (0 < 3 minutes de retard) aux HDP le soir (16h00 19h00) , par mois



Champ de commentaire pour A.1.6 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)

Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

A.1.8 Arrêts des ET aux valeurs de ponctualité les plus basses (0 < 3 minutes de retard)

Le tableau suivant indique les arrêts pertinents pour l'évaluation (max. 15 HST par ET) qui présentent les valeurs de ponctualité les plus basses (retard > 3 minutes).

Numéro DiDok	Nom des arrêts selon la liste DiDok	Nombre de mesures	Nombre de trajets ponctuels	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur effective ET pour l'année sous revue

Champ de commentaire pour A.1.8 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

A.2 AQ FZG Indicateurs de mesure présentant une « valeur insuffisante » (valeurs inférieures au standard minimal)

Sous-indicateur	Nombre de mesures	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur effective ET pour l'année sous revue
AQ BUS - Propreté enveloppe extérieure	146	92.00	92.00 - 95.00	95.00	76.88
AQ BUS – Propreté murs / portes de séparation en verre, fenêtre	141	92.00	92.00 - 95.00	95.00	81.03
AQ BUS - Propreté tables	134	92.00	92.00 - 95.00	95.00	89.93

Champ de commentaire pour A.2 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)

Pas de commentaire de l'ET.

A.3 KI FZG: Indicateurs de mesure présentant une « valeur insuffisante » (valeurs inférieures au standard minimal)

Sous-indicateur	Nombre de mesures	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur effective ET pour l'année sous revue
KI FZG - Fonction affichage prochain arrêt	117	89.00	89.00 - 95.00	95.00	27.35
KI FZG – Fonction affichage terminus de la ligne	115	89.00	89.00 - 95.00	95.00	23.48
KI FZG – Fonction annonce prochain arrêt	147	89.00	89.00 - 95.00	95.00	43.54
KI FZG - Fonction affichage thermomètre de la ligne	117	89.00	89.00 - 95.00	95.00	23.08

Champ de commentaire pour A.3 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)

Pas de commentaire de l'ET.

A.4 KO PE: Indicateurs de mesure présentant une « valeur insuffisante » (valeurs inférieures au standard minimal)

Sous-indicateur	Nombre de mesures	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur effective ET pour l'année sous revue

Champ de commentaire pour A.4 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)

Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

A.5 Valeurs MSS pour le domaine de qualité « Véhicule » par faisceaux de lignes

Faisceau de lignes	Indicateur	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur ET pour l'année précédente 3	Valeur ET pour l'année précédente 2	Valeur ET pour l'année précédente 1	Valeur effective ET pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente
GLCT BusÜ 1	AQ BUS Capacité de fonctionnement	93.00	93.00 - 96.00	96.00				100.00	-
	AQ BUS Ordre	95.00	95.00 - 98.00	98.00				99.70	-
	AQ BUS Propreté	92.00	92.00 - 95.00	95.00				94.49	-
	AQ BUS Absence de dégâts	94.00	94.00 - 97.00	97.00				99.83	-
	KO PE Comportement	92.00	92.00 - 98.00	98.00				99.55	-
	KI FZG Capacité de fonctionnement	89.00	89.00 - 95.00	95.00				50.46	-

Champ de commentaire pour A.5 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)

Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

A.6 Information des voyageurs dans le véhicule en cas de panne

Les situations pour lesquelles les clients-tests évaluent les informations fournies aux voyageurs en cas de panne sont décrites dans le document « Directives d'évaluation des mesures MSS » ; cf. Q.Daba BAV.

Perturbation dans le véhicule	Nombre total de saisies par le client-test	Part en %	Répartition du nombre de saisies par type de perturbation	Aucune opération des stations Nombre d'indications	Redirection / retournement prématuré Nombre d'indications	Arrêt non programmé Nombre d'indications	Arrivée retardée à la gare de destination Nombre d'indications	Départ retardé à la gare de départ Nombre d'indications
Perturbation OUI	30			0	17	0	1	12
Perturbation NON	119							
L'information aux clients est fournie	13	43,33%	-> dont ->	0	13	0	0	0
Information non fournie aux clients	17	56,67%	-> dont ->	0	4	0	1	12
STFZG Type d'information	0							
Acoustique	0	0,00%	-> dont ->	0	0	0	0	0
Optique	13	100,00%	-> dont ->	0	13	0	0	0
Acoustique et optique	0	0,00%	-> dont ->	0	0	0	0	0
STFZG Temps de première information	0							
> 9 min APRÈS le départ	0		-> dont ->					0
> 9 min APRÈS l'arrêt	0		-> dont ->			0		
> 9 min APRÈS la déviation	0		-> dont ->		0			
> 9 min AVANT l'arrivée	0		-> dont ->				0	
> 3 min APRÈS l'arrivée	0		-> dont ->				0	
4 - 9 min APRÈS le départ	0		-> dont ->					0
4 - 9 min APRÈS la déviation	0		-> dont ->		0			
4 - 9 min APRÈS l'arrêt	0		-> dont ->			0		
3 - 9 min APRÈS l'arrivée	0		-> dont ->				0	
0 - 4 min AVANT la déviation	13		-> dont ->		13			
0 - 4 min AVANT le départ	0		-> dont ->					0
0 - 4 min APRÈS la déviation	0		-> dont ->		0			
0 - 4 min APRÈS le départ	0		-> dont ->					0
0 - 4 min APRÈS l'arrêt	0		-> dont ->			0		
0 - 3 min AVANT l'arrivée	0		-> dont ->				0	
0 - 3 min APRÈS l'arrivée	0		-> dont ->				0	
STFZG Raison du pertubation	0							
Pas de désignation	0		-> dont ->	0	0	0	0	0
Chantier	0		-> dont ->	0	0	0	0	
Défaut sur un autre véhicule	0		-> dont ->				0	
Accident personnel	0		-> dont ->	0	0			
Interruption de la piste	0		-> dont ->	0	0	0	0	
Problème technique sur le véhicule	0		-> dont ->		0	0	0	0
STFZG Assistance à la clientèle	0							
Alternative commandée	13		-> dont ->	0	13		0	
Aucune alternative proposée	0		-> dont ->	0	0		0	
STFZG Résultat du retard	0							
Connexion atteinte	0		-> dont ->				0	
Connexion manquée	0		-> dont ->				0	
STFZG Valeur des informations	0							
Informations utiles	13	100,00%	-> dont ->	0	13	0	0	0
Informations non utiles	0	0,00%	-> dont ->	0	0	0	0	0

Champ de commentaire pour A.6 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)

Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

A.7 Valeurs MSS pour les arrêts les plus souvent recensés pendant l'année sous revue

Numéro DiDok	Nom des arrêts selon la liste DiDok		[MSS] AQ HST --- Qualité du séjour à l'arrêt						[MSS] KI HST --- Information au client à l'arrêt				
			Nombre de mesures	Valeur d'acceptation	Valeur de l'année précédente 1	Valeur effective pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente		Nombre de mesures	Valeur d'acceptation	Valeur de l'année précédente 1	Valeur effective pour l'année sous revue	Tendance par rapport à l'année précédente

Le tableau énumère par défaut les valeurs d'au plus 20 arrêts HST déterminants pour l'évaluation. Les arrêts sont indiqués dans l'ordre décroissant du nombre de recensements. L'OFT est conscient que les valeurs effectives pour les arrêts ayant fait l'objet de peu de mesures ne sont pas représentatives. Au total, les valeurs isolées restent toutefois d'intérêt et présentent une certaine pertinence.

Champ de commentaire pour A.7 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)

Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

A.8 AQ HST: Indicateurs de mesure présentant une « valeur insuffisante » (valeurs inférieures au standard minimal)

Sous-indicateur	Nombre de mesures	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur effective ET pour l'année sous revue

Champ de commentaire pour A.8 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)

Pas de commentaire de l'ET.

A.9 KI HST: Indicateurs de mesure présentant une « valeur insuffisante » (valeurs inférieures au standard minimal)

Sous-indicateur	Nombre de mesures	Standard minimal	Zone de tolérance	Valeur d'acceptation	Valeur effective ET pour l'année sous revue

Champ de commentaire pour A.9 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)

Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

A.10 Information des voyageurs aux arrêts en cas de panne

Les situations pour lesquelles les clients-tests évaluent les informations fournies aux voyageurs en cas de panne sont décrites dans le document « Directives d'évaluation des mesures MSS » ; cf. Q.Daba BAV.

Perturbation à l'arrêt	Nombre total de saisies par le client-test	Part en %	Répartition du nombre de saisies par type de perturbation	Pas d'opération depuis les stations Nombre d'indications	Trafic de remplacement Nombre d'indications	Changement de voie / changement de bord de départ Nombre d'indications	Départ matinal à la gare de départ Nombre d'indications	Arrivée retardée à la gare de départ Nombre d'indications	Panne / Panne partielle Nombre d'indications
Perturbation OUI	0			0	0	0	0	0	0
Perturbation NON	-1								
L'information aux clients est fournie	0	-%	-> dont ->	0	0	0		0	0
Information non fournie aux clients	0	-%	-> dont ->	0	0	0		0	0
STHST Type d'information	0								
Acoustique	0	-%	-> dont ->	0	0	0		0	0
Optique	0	-%	-> dont ->	0	0	0		0	0
Acoustique et optique	0	-%	-> dont ->	0	0	0		0	0
STHST Temps de première information	0								
> 9 min APRÈS le départ	0		-> dont ->					0	0
4 - 9 min APRÈS le départ	0		-> dont ->	0				0	0
0 - 4 min APRÈS le départ	0		-> dont ->	0				0	0
0 - 4 min AVANT le départ	0		-> dont ->	0	0	0		0	0
4 - 9 min AVANT le départ	0		-> dont ->		0	0			
0 à 10 secondes AVANT le départ	0		-> dont ->				0		
11 à 30 secondes AVANT le départ	0		-> dont ->				0		
31 - 60 secondes AVANT le départ	0		-> dont ->				0		
> 60 secondes AVANT le départ	0		-> dont ->				0		
STHST Raison du pertubation	0								
Pas de désignation	0		-> dont ->	0				0	0
Chantier	0		-> dont ->	0					0
Défaut sur un autre véhicule	0		-> dont ->					0	
Accident personnel	0		-> dont ->	0					0
Interruption de la ligne	0		-> dont ->	0					0
Problème technique sur le véhicule	0		-> dont ->	0				0	0
STHST Assistance à la clientèle	0								
Alternative proposée	0		-> dont ->	0					0
Aucune alternative proposée	0		-> dont ->	0					0
STHST Valeur des informations	0								
Informations utiles	0	-%	-> dont ->	0	0	0		0	0
Informations non utiles	0	-%	-> dont ->	0	0	0		0	0

Champ de commentaire pour A.10 (L'ET est libre d'inscrire un commentaire (justification) ou pas)

Pas de commentaire de l'ET.

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

B Vue d'ensemble des indicateurs de mesure MSS et pondération

Domaine de qualité	Pond. (fixe)	Indicateur	Pond. (fixe)	Sous-indicateur	Pond. (variable)
[MSS] AQ BUS --- Qualité du séjour dans le bus	25.00%	AQ BUS Capacité de fonctionnement	26.00%	AQ BUS – Fonction porte incluant les boutons	5.282%
				AQ BUS - Fonction éclairage dans l'obscurité	0.823%
				AQ BUS - Fonction distributeur de billets	9.054%
				AQ BUS - Fonction borne de compostage	4.527%
		AQ BUS Ordre	22.00%	AQ BUS – Ordre sol	7.402%
				AQ BUS - Ordre poubelle	6.258%
				AQ BUS - Ordre sièges	41.153%
				AQ BUS – Ordre tables	9.054%
		AQ BUS Propreté	35.00%	AQ BUS - Propreté enveloppe extérieure	1.761%
				AQ BUS – Propreté barres de maintien	6.355%
				AQ BUS – Propreté sol	7.402%
				AQ BUS – Propreté murs, plafond	3.395%
				AQ BUS – propreté poubelle	6.258%
				AQ BUS – Propreté murs / portes de séparation en verre, fenêtre	4.938%
				AQ BUS – Propreté sièges	41.153%
				AQ BUS - Propreté tables	9.054%
				AQ BUS - Propreté distributeur de billets	9.054%
				AQ BUS – Propreté borne de compostage	4.527%
		AQ BUS Absence de dégâts	17.00%	AQ BUS – Dégât enveloppe extérieure	1.761%
				AQ BUS – Dégât barres de maintien	6.355%
				AQ BUS – Dégât sol	7.402%
				AQ BUS – Dégâts murs, plafond	3.395%
				AQ BUS - Dégat poubelle	6.258%
				AQ BUS – Dégât murs / portes de séparation en verre, fenêtres	4.938%
				AQ BUS - Dommage sièges	41.153%
				AQ BUS - Dégat tables	9.054%
				AQ BUS - Dégat distributeur de billets	9.054%
				AQ BUS – Dégât borne de compostage	4.527%
[MSS] KO PE --- Compétence et comportement du personnel	10.00%	KO PE Comportement	1.00%	KO PE - Respect des arrêts sur demande	14.286%
				KO PE - Pas d'utilisation de téléphone portable	14.286%
				KO PE - vente de billets durant le trajet	14.286%
				KO PE - Présence au point de départ	14.286%
				KO PE - Salutations aux passagers	14.286%
				KO PE - Réponses aux questions	14.286%
				KO PE - Maîtrise de la langue nationale	14.286%
[MSS] KI FZG --- Information au client dans le véhicule	15.00%	KI FZG Capacité de fonctionnement	1.00%	KI FZG – Fonction affichage extérieure du véhicule	16.667%
				KI FZG - Fonction affichage prochain arrêt	16.667%
				KI FZG – Fonction affichage terminus de la ligne	16.667%
				KI FZG – Fonction annonce terminus de la ligne	16.667%
				KI FZG – Fonction annonce prochain arrêt	16.667%
				KI FZG - Fonction affichage thermomètre de la ligne	16.667%
[DPM] Ponctualité	50.00%				

Envoyé en préfecture le 20/12/2022
Reçu en préfecture le 20/12/2022
Publié le
ID : 074-200006450-20221220-2422-DE

Domaine de qualité	Pond. (fixe)	Indicateur	Pond. (fixe)	Sous-indicateur	Pond. (variable)
[MSS] AQ HST --- Qualité du séjour à l'arrêt	60.00%	AQ HST Propreté	28.00%	AQ HST – Propreté sièges	14.460%
				AQ HST - Propreté sol	12.050%
				AQ HST - Propreté vitres salles d'attente	6.824%
				AQ HST - propreté murs / colonnes / salle d'attente	6.824%
				AQ HST - Propreté des autres murs / colonnes gare	10.845%
				AQ HST - Propreté poubelles	9.640%
				AQ HST – Propreté distributeur de billets	12.050%
				AQ HST – Propreté borne de compostage	6.025%
				AQ HST – Propreté ascenseur	9.640%
				AQ HST – Propreté sol salle d'attente	6.824%
				AQ HST – Propreté autres objets appartenant à l'ET	1.205%
				AQ HST – Propreté autres objets étrangers à l'ET	1.205%
		AQ HST Absence de dégâts	9.00%	AQ HST – Dégât sièges	14.460%
				AQ HST - Dégât vitres salle d'attente	6.824%
				AQ HST - Dégât murs / colonnes salle d'attente	6.824%
				AQ HST – Dégât murs / colonnes abris	10.845%
				AQ HST – Dégât poubelles	9.640%
				AQ HST – Dégât distributeur de billets	12.050%
				AQ HST – Dégât borne de compostage	6.025%
				AQ HST – Dégât ascenseur	9.640%
				AQ HST – Dégât autres objets appartenant à l'ET	1.205%
				AQ HST – Dégât autres objets étrangers à l'ET	1.205%
		AQ HST Capacité de fonctionnement	42.50%	AQ HST - Fonction éclairage dans l'obscurité	2.410%
				AQ HST - Fonction distributeur de billets	12.050%
				AQ HST – Fonction borne de compostage	6.025%
				AQ HST – Fonction ascenseur	9.640%
		AQ HST Ordre	20.50%	AQ HST - Ordre sièges	14.460%
				AQ HST - Ordre sol	12.050%
				AQ HST – Ordre poubelles	9.640%
				AQ HST – Ordre ascenseur	9.640%
				AQ HST – Ordre sol salle d'attente	6.824%
				AQ HST – Ordre autres objets étrangers à l'ET	1.205%
[MSS] KI HST --- Information au client à l'arrêt	40.00%	KI HST Capacité de fonctionnement	1.00%	KI HST – Fonction plan du réseau des lignes	14.286%
				KI HST - Fonction plan de la zone tarifaire	14.286%
				KI HST – Fonction affiche horaire	14.286%
				KI HST – Fonction affiche horaire QR-Code	14.286%
				KI HST – Fonction adresse de contact / numéro de téléphone	14.286%
				KI HST – Fonction affichage de départ	14.286%
				KI HST – Fonction acoustique	14.286%