



## Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Question Ghielmini Krayenbühl Paola / Bischof Simon

2018-CE-172

### Système de mesure de la qualité des transports publics

#### I. Question

Depuis 2016, l'Office fédéral des transports utilise un système de mesure de la qualité du transport régional de voyageurs afin d'avoir un instrument de pilotage et de comparaison pour la Confédération, les cantons et les communes qui commandent les prestations du TRV et qui les financent conjointement. Le rapport 2017 du QMS TRV vient d'être publié.

Nous avons pris connaissance avec intérêt du contenu et posons les questions suivantes au Conseil d'Etat :

1. Quel avis a-t-il sur l'existence de ce nouveau système de mesure et sur la méthodologie utilisée ?
2. Quels commentaires apporte-t-il sur les résultats dans le canton de Fribourg ?
3. Est-ce que des enseignements sont tirés pour le canton de Fribourg ? Si oui, lesquels ?

10 août 2018

#### II. Réponse du Conseil d'Etat

L'Office fédéral des transports (OFT) met en place, depuis 2016, un système de mesure de la qualité (QMS) pour le transport régional de voyageurs (TRV). Il s'appuiera à terme sur des données mesurant la ponctualité (DPM – Direct Performance Measures) et des données provenant de mesures de clients-test MSS (Mystery Shopping Surveys). Ce système complexe est toujours en cours d'élaboration et le rapport 2017, publié le 22 juin 2018, ne traite pas de données DPM.<sup>1</sup>

Les mesures MSS concernent trois secteurs (arrêt, bus et trains) ainsi que 16 indicateurs et 122 sous-indicateurs. Pour 15 de ces indicateurs (information au client, comportement du personnel,

---

<sup>1</sup> OFT : Système de mesure de la qualité dans le trafic régional de voyageurs (QMS TRV) – Analyse des données 2017  
[https://www.bav.admin.ch/dam/bav/fr/dokumente/aktuell-startseite/berichte/qms\\_rpv\\_2017.pdf.download.pdf/QMS\\_TRV\\_Rapport\\_des\\_donn%C3%A9es\\_2017.pdf](https://www.bav.admin.ch/dam/bav/fr/dokumente/aktuell-startseite/berichte/qms_rpv_2017.pdf.download.pdf/QMS_TRV_Rapport_des_donn%C3%A9es_2017.pdf)  
OFT : QMS TRV 2017 – Résultats par Entreprises de transports  
[https://www.bav.admin.ch/dam/bav/fr/dokumente/aktuell-startseite/berichte/qms\\_rpv\\_2017\\_pro\\_tu.pdf.download.pdf/QMS\\_RPV\\_2017\\_Resultate\\_pro\\_TU\\_-\\_R%C3%A9sultats\\_par\\_ET\\_-\\_Risultati\\_per\\_IT.pdf](https://www.bav.admin.ch/dam/bav/fr/dokumente/aktuell-startseite/berichte/qms_rpv_2017_pro_tu.pdf.download.pdf/QMS_RPV_2017_Resultate_pro_TU_-_R%C3%A9sultats_par_ET_-_Risultati_per_IT.pdf)

propreté des bus/trains ou des arrêts/gares, etc.<sup>2</sup>), appelés critères déterminants, des valeurs-cibles ont été fixées grâce aux données recueillies en 2016 et 2017 :

- > La « valeur d'acceptation » est l'objectif fixé par l'OFT.
- > Le « standard minimal » est la limite inférieure d'une zone de tolérance.

L'analyse de 2017 porte sur 46 938 mesures MSS effectuées par 60 clients-tests. Les résultats obtenus au niveau national sont globalement bons.

Sur la base de ces informations, le Conseil d'Etat répond comme suit aux questions posées.

*1. Quel avis a-t-il sur l'existence de ce nouveau système de mesure et sur la méthodologie utilisée ?*

Le Conseil d'Etat salue la mise en place par l'OFT du système de mesures QMS TRV. L'Etat de Fribourg et les communes fribourgeoises versent des montants importants aux entreprises de transport pour l'indemnisation du TRV ; pouvoir vérifier et améliorer sa qualité est important. Un tel système permet d'effectuer des comparaisons, de déterminer quels domaines doivent être améliorés en priorité par les entreprises de transport et de les inciter à agir.

Concernant la méthodologie, le MSS a été développé, sur mandat de l'OFT, par l'entreprise ETC Transport Consultants GmbH. Cette entreprise allemande possède plusieurs années d'expérience dans le domaine de la mesure de la qualité des transports publics en Allemagne. Elle dispose d'une succursale en Suisse depuis 2009, année où elle a mis en place le système de mesure de la qualité des CFF.

La méthodologie utilisée pour le QMS TRV semble donc éprouvée. Toutefois, ce système est toujours en cours d'élaboration et les mesures MSS ne sont effectuées que depuis avril 2016. Le Conseil d'Etat estime qu'il est encore trop tôt pour juger vraiment de la pertinence de la méthodologie utilisée.

*2. Quels commentaires apporte-t-il sur les résultats dans le canton de Fribourg ?*

Les données disponibles permettent de connaître les notes obtenues en matière de desserte sur le sol fribourgeois pour chaque entreprise de transport dans trois différents secteurs (trains, bus, arrêt). Elles permettent également de faire ressortir les résultats globaux obtenus par chaque canton et d'effectuer ainsi une comparaison intercantonale.

Au niveau des cantons, dans l'évaluation 2017 du secteur « bus », Fribourg se situe en 13e position en comparaison nationale, mais en tête des cantons romands. Dans celle du secteur « train », il se place à la 16e position au niveau national et en 2e au niveau romand avec un score supérieur à la valeur d'acceptation. Il arrive au 20e rang de l'évaluation des arrêts (gare et bus), secteur où il dépasse toutefois le standard minimal fixé.

---

<sup>2</sup> Ces 15 critères déterminants sont : Information au client dans le véhicule (bus et train), capacité de fonctionnement de l'équipement bus, ordre bus, propreté bus, absence de dégâts bus, compétence et comportement du personnel conduite du bus, capacité de fonctionnement de l'équipement train, ordre train, propreté train, absence de dégâts train, information au client à l'arrêt (bus et train), capacité de fonctionnement de l'équipement à l'arrêt (bus et train), ordre à l'arrêt (bus et train), propreté à l'arrêt (bus et train), absence de dégâts à l'arrêt (bus et train).

Au niveau des entreprises et en ce qui concerne la desserte du territoire cantonal, les résultats obtenus par les TPF se situent dans les trois secteurs en dessus du standard minimal. Il en va de même des résultats des CFF, des BLS et de CarPostal. Les Transports publics Vevey-Montreux-Chillon-Villeneuve (VMCV) n'atteignent par contre pas le standard minimal dans le secteur « arrêt » tandis qu'il n'y a pas eu de mesure concernant les arrêts fribourgeois du MOB en 2017. Pour le MOB, le secteur « train » n'a pas atteint le standard minimal.

A noter que les valeurs les plus basses relèvent le plus souvent du secteur « arrêt » dont les indicateurs ne sont pas tous de la compétence des entreprises de transport. L'ordre et la propreté des abribus sont, par exemple, du ressort des communes.

*3. Est-ce que des enseignements sont tirés pour le canton de Fribourg ? Si oui, lesquels ?*

Le canton de Fribourg dispose d'un accès direct à l'ensemble des données récoltées par les clients-test. Il peut ainsi, en tout temps et en fonction des besoins, procéder à des évaluations ponctuelles par entreprise ou par thème afin de vérifier que les valeurs-cibles sont atteintes. Cet outil supplémentaire participera à l'amélioration globale de la qualité et de l'attractivité des transports publics.

L'OFT mentionne par ailleurs la possibilité d'utiliser le QMS TRV dans le cadre des conventions d'objectifs passées avec les entreprises de transport, en y intégrant des valeurs-cibles.

La convention-cadre d'objectifs passée entre l'Etat de Fribourg, l'OFT et les TPF en 2016 mentionne d'ailleurs que des objectifs qualitatifs seront fixés dans la convention d'objectifs, ce en suivant « le système de mesure de la qualité mis au point par l'OFT ». Toutefois, la convention actuellement en vigueur, valable de 2016 à 2019, a été signée alors que le QMS TRV n'était pas pleinement opérationnel. Tous les objectifs de qualité à atteindre n'ont donc pas pu être fixés. Si la convention d'objectifs est reconduite, et pour autant que l'élaboration du QMS soit terminée, elle comprendra des valeurs-cibles à atteindre, basées sur le QMS TRV de l'OFT.

*5 novembre 2018*