

fax



Association Française de Normalisation

Tour Europe - 92049 Paris La Défense Cedex - France

Tél. : 01 42 91 55 55

Tél. International : +33 1 42 91 55 55

Fax : 01 42 91 56 56

Fax International : +33 1 42 91 56 56

Télex : AFNOR 611 974 F

Date : 99-02-26

Pages : 40

(y compris celle-ci)
(including cover page)

A/To : (Voir liste ci-dessous)

Société/Company :

Pays/Country :

Fax/Fax Number :

Téléphone/Phone Number :

De/From : AFNOR
M. Frédéric MORVAN
Département Management et Entreprises
Fax/Fax Number : 01 42 91 56 56
Téléphone/Phone Number : 01 42 91 59 19

DESTINATAIRES : Membres de la commission « Transport de voyageurs »

Nom	Entreprise	N° de fax	N° ☎
M. Abeille/M. Vincent	CERTU	04 72 74 59 20	04 72 74 59 00
M. Debrun/ M. De La Morsanglière	TRANSDEV	01 46 94 48 99	01 46 94 48 11 01 46 94 48 43
M. Desvignes/ M. Sachetat	SNCF	01 53 42 07 85	01 53 42 07 31
M. Dirié	SNCF	01 44 15 44 40	01 44 15 46 78
Mme Fortin	CGEA	01 40 13 10 99	01 40 13 10 98
Mme Gué	SNCF	01 53 25 85 25	01 53 25 75 29
M. Hayat/ M. Kuhn	INRETS ESTAS	03 20 43 83 59	03 20 43 83 11
Mr Jallageas	RATP	01 44 68 26 90	01 44 68 32 85
M. Loustaunau	CARIANE	01 45 19 15 33	01 45 19 13 00
M. Luquet	RATP	01 44 68 38 81	
Mme Maguin	AFNOR	25e	
M. Mondot	AFAQ	05 62 74 20 20	05 62 74 20 39
M. Nerot	SLTC	04 78 71 81 50	04 78 71 80 80
M. Penna	Conseil Gt d'Eure et Loir	02 37 20 11 98	02 37 20 11 40
Mme Plantié Mme Rimbert	Union Transports Publics AFNOR	01 40 16 11 72 25e	01 48 74 73 29
M. Roulet	Roulet Conseil	02 47 48 11 28	02 47 27 19 19
M. Sztanke	Union Transports Publics	01 44 63 06 64	01 48 74 63 51
Mme Tauzin	STP	01 47 05 11 05	01 47 53 28 00
M. Trinquet	AFNOR	8e	
M. Tripiet	EFFIA	01 44 75 18 76	01 44 75 18 75

Mesdames, Messieurs,

Comme annoncée et en prévision de la réunion de la commission de normalisation du mercredi 3 mars prochain, veuillez trouver ci-joint la traduction du projet de norme européenne correspondant à la version anglaise diffusée sous la référence n°19.

Il ne reste que peu de temps avant la prochaine réunion, c'est pourquoi ce document vous est adressé par télecopie. Néanmoins, j'attire votre attention sur le fait que cette traduction vient tout juste d'être achevée, le travail ayant été plus long que prévu. En conséquence, la traduction n'a pu faire l'objet d'une relecture technique et il est probable qu'elle contient des imperfections, voire des erreurs. Je me permets donc de faire appel à votre compréhension pour ces défauts.

Très cordialement.

Frédéric MORVAN



Unité AFNOR-NORMALISATION
Département Management et Entreprises

Votre correspondant : Monsieur MORVAN

Ligne directe : 33 (1) 42 91 59 19

Nos références : MOF/SGB

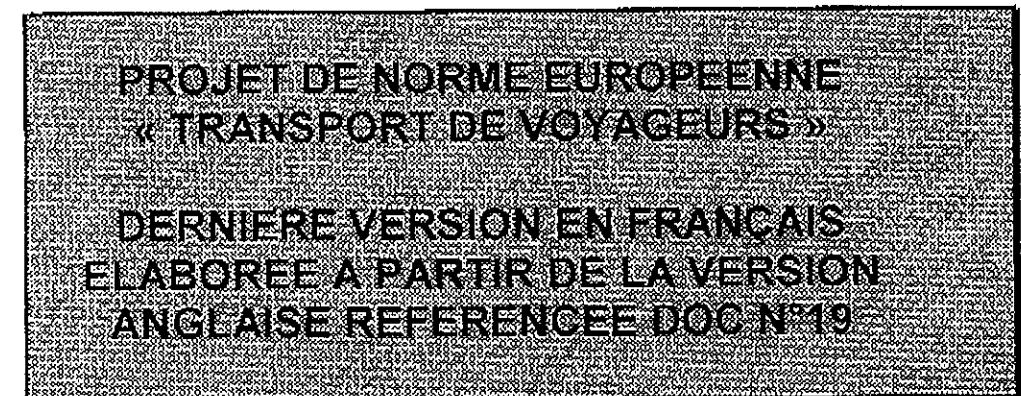
Objet :

**Commission de Normalisation
«Transport de voyageurs»**

X 52 Q – doc 20

le : 26 février 1999

Association
Française de
Normalisation
Tour Europe
92049 Paris La Défense Cedex
France
Accès : La Défense 2
Parking Les Corolles
Tél. : +33 (0)1 42 91 55 55
Fax : +33 (0)1 42 91 56 56
Minitel : 3616 AFNOR
<http://www.afnor.fr>



Remarque : L'annexe C est entièrement nouvelle par rapport aux précédentes versions en français distribuées à la Commission « Transport de Voyageurs »

Association reconnue
d'utilité publique
Comité membre français
du CEN et de l'ISO
Siret 775 724 818 00015
Code NAF 751 E

CEN/TC 320

CEN/TC 320/WG 5
Secrétariat : DS

Services de transport – Transport public de voyageurs – Définition du service, objectifs et mesure des performances

Type de document : Norme internationale
Sous-type de document : Not applicable
Document stage : (20) Preparatory
Langue du document : E

Page 2
CEN/TC 320/WG5

Sommaire

Avant-propos

Introduction

Domaine d'application

1 Référence(s) normative(s)

2 Termes et définitions

3 Principes directeurs

5 Exigences

6 Recommandations

Annexe A - (informative) Critères de qualité

Annexe B - (informative) Glossaire de termes relatifs au Transport public de Voyageurs

Annexe C - (informative) Notes Informatives sur les Mesures des Performances

Annexe D - (informative) Etalonnage concurrentiel

Avant-propos

Le présent projet de norme européenne a été élaboré par le Comité Technique CEN/TC 320 "Services de Transport" dont le secrétariat est tenu par DS. Le groupe de travail responsable est CEN/TC 320/GT5 "Transport Public de Voyageurs".

La présente norme ne remplace aucune norme européenne existante.

Conformément au règlement intérieur du CEN/CENELEC, les pays suivants sont tenus de mettre en œuvre la présente norme européenne : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Islande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, République Tchèque, Royaume Uni, Suède et Suisse.

Introduction

Objet et avantages

L'objet principal de la présente norme est de faire valoir une approche qualité de l'exploitation du transport public et de s'intéresser aux besoins et attentes des clients, en spécifiant des procédures qui sont les plus à même de :

- attirer l'attention des responsables sur les aspects à prendre en compte
- donner lieu à des décisions pertinentes et bien fondées, notamment en ce qui concerne l'attribution des responsabilités.
- permettre aux clients de comparer les offres de qualité de service d'autres fournisseurs et ce de façon fiable

L'adoption de la présente norme européenne peut être appropriée pour :

- 1) des services pour lesquels des opérateurs uniques portent l'entièr responsabilité des critères de qualité importants d'un transport public de voyageurs (TPV) ou pour lesquels des parties partagent la responsabilité de la fourniture d'un service de TPV, conformément à un accord

Les exigences soulignées à l'article 4 permettront d'assurer une conformité pleine et entière à la norme. La conformité permettra aux prestataires de service de fournir une prestation de transport public de voyageurs qui coïncidera d'avantage avec les attentes des client. A cette fin, il est également prévu d'induire des éléments à partir d'une définition détaillée de la qualité dans le transport public de voyageurs fondée sur une liste de critères de qualité (annexe A).

La conformité à la norme aura pour avantage une meilleure capacité d'attribution des ressources disponibles aux tâches d'où une meilleure satisfaction des clients et des recettes en augmentation.

La norme comprend des recommandations quant à la forme et au fond des accords relatifs à la qualité, entre parties partageant la responsabilité d'un système de transport public de voyageurs (TPV), et les appels d'offres correspondants. Les recommandations comprennent des lignes directrices pour l'attribution des responsabilités des paramètres qualité pertinents.

La norme comprend également des recommandations concernant les mesures de qualité de service.

Page 4
CEN/TC 320/WG5

2) une autorité qui, dans le cas d'un appel d'offres/un contrat, exige que le service soit réalisé en conformité avec la présente norme

Dans le cas d'un appel d'offres, des avantages supplémentaires sont induits par l'application de la présente norme :

Le soumissionnaire sera certain que tous les critères de qualité non spécifiquement mentionnés dans le dossier d'appel d'offres ne seront pas de sa responsabilité, sauf à respecter la réglementation nationale et européenne, et par conséquent il n'aura pas besoin d'inclure dans son offre une majoration pour imprévus destinée à couvrir les responsabilités implicites induites par une éventuelle question de tradition locale ou nationale

Le soumissionnaire sera capable de comprendre facilement ce qui est exigé de lui grâce à l'utilisation des termes de la norme se trouvant dans la liste des critères de qualité (Annexe A) et définis dans le glossaire (Annexe B)

Il est recommandé qu'un dossier d'appel d'offres, exigeant la fourniture d'un service conformément à la présente norme, comprenne également des exigences concernant le niveau de qualité.

Domaine d'application

La présente norme européenne prescrit des exigences permettant de définir des cibles et de mesurer la qualité du service dans le domaine du transport public de voyageurs (TPV), et fournit des lignes directrices pour le choix des méthodes de mesure correspondantes.

Elle est destinée à être utilisée par les acteurs du transport public pour la présentation et le suivi de leurs prestations mais son utilisation est également recommandée pour les autorités de tutelle et les services chargés de l'achat de services de TPV lorsqu'il s'agit de rédiger des appels d'offres.

L'utilisation de la présente norme permet de traduire les attentes des clients et leur perception de la qualité en termes de paramètres de qualité viables, mesurables et gérables.

Il est admis dans la pratique qu'une simple personne physique ou morale ou deux parties ou plus partageant la responsabilité de la fourniture, en collaboration (par exemple une autorité et un ou plusieurs opérateurs) d'un service de TPV, puissent chercher à se conformer à la norme. Dans le dernier cas, il est fortement recommandé que les relations entre les parties soient régies par un accord formel (article 5.1.).

Il est important de noter que c'est le service et non le prestataire de service qui est en conformité avec la norme.

L'annexe A expose une liste complète des critères de qualité

L'annexe B fournit un glossaire des termes.

L'annexe C se rapporte aux aspects des mesures des performances.

La présente norme s'applique aux services de TPV, tels que définis dans l'article 3 mais n'exclue pas d'autres services de transport (exemple : des systèmes d'affrètement et de taxis).

1 Référence(s) normative(s)

(Note de la rédaction : les références normatives seront insérées une fois terminée l'élaboration de la norme)

2 Termes et définitions

Les définitions suivantes ainsi que celles données dans l'annexe B s'appliquent.

2.1

Transport public de voyageurs (TPV)

S'applique à des services qui, généralement :

- sont ouverts à toute personne, qu'elle voyage seule ou en groupe ;
- font l'objet d'une communication vers le public ;
- ont des horaires ou des fréquences, ainsi que des périodes d'exploitation fixes ;
- ont des itinéraires et des arrêts fixes ou des origines et des destinations fixes, ou des zones de desserte fixes ;
- sont assurés en continu ; et
- dont le tarif est publié.

L'expression n'est pas limitée par référence :

- au mode de transport ;
- au propriétaire du véhicule et de l'infrastructure ;
- à la longueur du voyage ;
- à l'éventuelle nécessité d'une réservation préalable ; ou
- au mode de paiement du voyage.
- au statut juridique des acteurs responsables du service.

2.2

Acteurs responsables du service

Entité fournissant un service de transport public de voyageurs .

NOTE : Ceci peut ne pas impliquer une entité au sens juridique du terme. L'entité fournissant le service peut être constituée par un regroupement de tout individu, société, personne morale et autorité coopérant pour fournir le service.

2.3

Définition de la qualité de service

Dispositif de critères de qualité et de mesures appropriées dont est responsable le prestataire de service (entité demandant la conformité).

3 Principes directeurs

La présente norme se fonde sur une boucle de la qualité de service largement utilisée. Les principes généraux de la boucle sont décrits dans le présent article et illustrés à la figure 1, tandis que les exigences et recommandations de la norme, fondées sur le principe de la boucle de la qualité, sont décrites dans les articles 5 et 6.

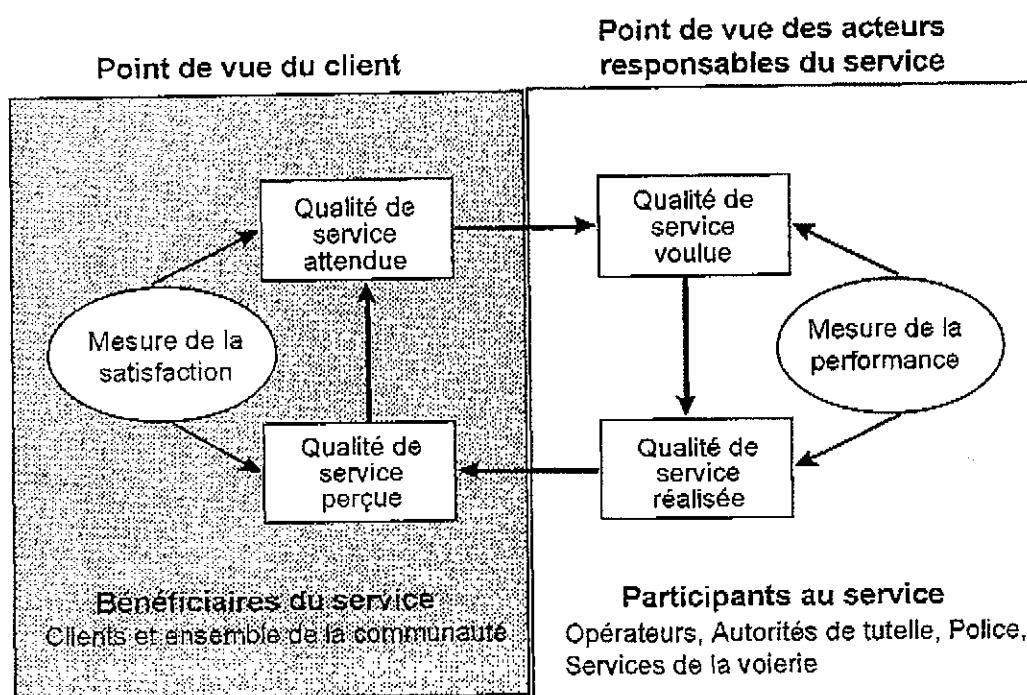


Figure 1 - Boucle de la qualité de service

Le rapport entre les quatre points de vue distincts de la qualité d'un service de transport public de voyageurs (voir l'annexe C pour les définitions) est de première importance et la méconnaissance des différences qui peuvent exister entre eux, lorsqu'ils s'appliquent au même service, risque d'entraver notamment les efforts entrepris par l'opérateur pour que la qualité du service effectivement fournie corresponde à celle qu'attendent les utilisateurs du service.

Les éléments et les liens de la boucle de la qualité sont expliqués ci-dessous.

4.1 Boucle de la qualité

4.1.1 Qualité de service attendue

Il s'agit du niveau de qualité explicitement ou implicitement exigé par le client. Le niveau de qualité peut être considéré comme la somme d'un certain nombre de critères de qualité pondérés. Le poids relatif de ces critères peut être estimé par une analyse qualitative.

4.1.2 Qualité de service voulue

Il s'agit du niveau de qualité que le prestataire du service a pour objectif de fournir aux clients. Il est influencé par le niveau de qualité que les clients attendent, par des pressions externes et internes, par des contraintes budgétaires et par les performances des concurrents. Lors de l'établissement de l'objectif de qualité du service à fournir, il faut considérer les facteurs suivants :

- une déclaration concise du service de référence, par exemple :
 - nous voulons que nos clients voyagent sur des trains qui sont à l'heure (c'est-à-dire dont le retard maximal est de 3 minutes)
 - nous voulons une réponse rapide aux demandes des clients (c'est-à-dire une réponse dans les 10 jours)
- un niveau de réalisation, c'est-à-dire une déclaration ou une estimation du pourcentage de clients bénéficiant du service standard (exemple :
 - 98 % de nos voyageurs considèrent que leurs trains sont à l'heure
 - 95 % de nos voyageurs trouvent l'escalier mécanique qu'ils veulent utiliser en bon état de marche
- un seuil de performance inacceptable. *Dans chacun des cas, quand le seuil est atteint, la prestation de service est considérée incorrecte, des mesures correctives immédiates doivent être prises y compris la possibilité d'un autre service, et les clients peuvent être indemnisés.*

4.1.3 Qualité de service réalisée

Il s'agit du niveau de qualité réalisé au quotidien. La qualité réalisée est définie du point de vue des clients. Ce n'est pas simplement une évaluation technique montrant qu'un processus a été accompli (ainsi, la ponctualité est telle que ressentie par les clients tout au long du voyage, et non les valeurs des retards, par exemple : dans un système donné, les trains roulent à dix minutes d'intervalle et ont tous dix minutes de retard. Les mesures techniques montrent que tous les trains sont en retard, mais seuls les voyageurs du premier train subissent le retard, tous les autres voyageurs partent à l'heure). La qualité fournie peut être mesurée sur la base de matrices statistiques et d'observations (mesures concrètes, voir annexe C).

4.1.4 Qualité de service perçue

Il s'agit du niveau de qualité perçu par le client. La perception de la qualité réalisée dépend pour le client de son expérience personnelle du service ou des prestations qui lui sont associées, des informations qu'il reçoit concernant le service du prestataire ou d'autres sources, de son entourage personnel, etc.

4.1.5. Les différences de qualité de service peuvent être identifiées de la manière suivante :

Parfois, la qualité perçue ressemble peu à la qualité réalisée. La qualité perçue peut être mesurée par le biais d'enquêtes (mesures sans étalon). L'écart entre qualité réalisée et qualité

Page 8
CEN/TC 320/WG5

perçue dépend de la connaissance qu'a le client du service réalisé et de son expérience personnelle ou rapportée du service et/ou de son historique et de son entourage.

La différence entre la qualité attendue et la qualité perçue peut être considérée comme le degré de satisfaction du client.

La différence entre la qualité attendue et la qualité voulue exprime la capacité des prestataires de service à orienter leurs efforts vers les domaines qui sont importants pour les clients

La différence entre la qualité voulue et la qualité réalisée est une mesure de l'efficacité des prestataires de service à atteindre leurs objectifs.

4.1.6. L'application des principes de la boucle de qualité à un éventuel plan de management de la qualité implique :

- 1) la définition et l'évaluation de l'attente explicite et implicite des clients,
- 2) la spécification d'un service viable et réalisable en tenant compte de ces attentes (par exemple, en spécifiant un service de référence, un niveau de réalisation et un seuil de performance inacceptable) et en informant les clients, quand approprié,
- 3) la fourniture d'un service qui est conforme aux spécifications (y compris la mesure des performances et les actions correctives),
- 4) la communication des résultats aux clients, quand approprié,
- 5) l'analyse des résultats et l'application des actions correctives qui conviennent.

4.2

Critères de qualité

La qualité globale du transport public de voyageurs est constituée d'un grand nombre de critères. Les critères représentent le point de vue du client sur le service fournit et sont divisés en 8 catégories dans la présente norme. Les catégories 1. et 2. décrivent l'offre de TPV dans des termes plus généraux, les catégories 3, 4, 5, 6, et 7 fournissent une description plus détaillée de la qualité de service et la catégorie 8 décrit l'impact environnemental sur la communauté en général :

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. Disponibilité : | <i>Etendue du service offert en termes de couverture géographique, de fréquence et de mode de transport .</i> |
| 2. Accessibilité : | <i>Accès au système de TPV y compris l'interface avec d'autres modes de transport</i> |
| 3. Information : | <i>Fourniture systématique de renseignements sur le système de TPV pour aider à la planification et à la réalisation des déplacements</i> |
| 4. Temps de parcours : | <i>Aspects relatifs au temps utilisé dans la planification et la réalisation des déplacements</i> |
| 5. Attention apportée au client : | <i>Eléments de service introduits pour le bien être du client</i> |
| 6. Confort : | <i>Eléments du service introduits dans le but de rendre les déplacements de TPV plus relaxants et agréables</i> |

7. Sécurité	<i>Sentiment de protection personnel ressenti par les clients, provenant des mesures réelles mises en œuvre et de l'activité conçue pour s'assurer que les clients sont au courant de ces mesures</i>
8. Impact	<i>Effet sur l'environnement résultant de la fourniture d'un service de TPV environnemental :</i>

5 Exigences

Ce chapitre liste les étapes obligatoires pour se conformer à la norme.

5.1 Management de la qualité

Un système de management de la qualité doit être adopté assurant que les étapes suivantes sont prises à un degré et à une fréquence appropriés, étant donné l'étendue et la complexité de l'exploitation du TPV.

Les étapes de 1. à 3. doivent être consignées par écrit et permettre leur révision.

1. Les attentes explicites et implicites des clients en matière de qualité du service de TPV sont identifiées

2. Les contraintes d'ordre social, financier, politique et légal supposées affecter la qualité voulue et réalisée sont prises en compte

3. Les niveaux de qualité existants et les domaines d'amélioration potentiels sont identifiés

4. Des objectifs sont établis en tenant en compte des étapes 1., 2., 3. ci-dessus et 5 ci-dessous. Ceci implique la traduction des données obtenues au cours de ces étapes en critères de qualité mesurables, et :

- le choix des critères sélectionnés sur la base de la liste des critères de qualité (voir 5.2 et annexe A), en tenant compte du nombre de voyageurs concernés ;

- la spécification du niveau de performance à cibler pour chacun des critères mentionnés ci-dessus, en tenant compte du nombre de voyageurs concernés. Ceci implique (voir 4.1.2) :

- la déclaration concise du service de référence

- le niveau de réalisation, exprimé, si nécessaire, en ratio de voyageurs affectés

- le seuil d'inacceptabilité

- réparer, (si contracté), en cas de non conformité au seuil

5. Les performances sont mesurées. Ceci implique :

- la sélection de la méthode de mesure (voir 5.3 et Annexe C)

- une décision sur la fréquence des mesures

- une décision sur les méthodes de calcul de résultats, et leur validation

Page 10
CEN/TC 320/WG5

- la justification documentée des résultats

6. Des actions correctives sont prises - c'est-à-dire amélioration des performances ou révision des objectifs. Ceci implique :

- Des actions correctives dans le cas où les objectifs de performance ne sont pas atteints
- Des actions correctives en cas de performance inacceptable
- une communication appropriée

7. La perception par le client de la qualité réalisée est évaluée pour servir de base au 8.

8. Des plans d'action appropriés sont élaborés et mis en œuvre pour réduire les différences entre :

- la qualité réalisée et la qualité perçue
- la qualité attendue et la qualité perçue

5.2 Définition de la qualité de service

Lors de la définition/présentation de la qualité de service(s) offerte, le prestataire de service doit utiliser *la liste* fournie dans l'annexe A pour élaborer une définition de la qualité de service du système de TPV. Les critères peuvent être choisis à partir du niveau 1, 2 ou 3. Bien que l'annexe A ne soit qu'*informative*, les critères qu'elle contient, une fois incorporés dans la définition, doivent être considérés comme normatifs pour les besoins de la présente norme.

Les critères de l'annexe A peuvent être regroupés, subdivisés et/ou renommés. Dans tous les cas, il doit être fait référence aux numéros indiqués dans l'annexe A. Il est admis d'ajouter des critères additionnels qui doivent être fournis avec un numéro justifiant de leur affiliation au groupe.

5.3 Mesure de la qualité de service

Des méthodes appropriées doivent être utilisées au cours des mesures de la performance de qualité de service de chaque critère. Quelques méthodes pertinentes illustrées d'exemples sont décrites en annexe C. Il est admis d'utiliser d'autres méthodes, à condition que celles-ci donnent des résultats équivalents. Quand une autre méthode est utilisée, un résumé de ses paramètres doit être fourni avec toute déclaration/revendication de performance.

6 Recommandations

Cet article liste des étapes qui sont optionnelles pour se conformer à la norme.

6.1 Attribution des responsabilités

La fourniture de services de TPV dépend souvent de la participation et de la coopération de deux organismes ou partenaires ou plus (par exemple, une autorité et un opérateur). Pour que leur action soit couronnée de succès, il est essentiel que toutes les parties soient capables d'identifier

et de comprendre pleinement les critères de qualité dont ils sont responsables et qu'ils soient conscients des responsabilités respectives de chacun des autres intervenants. Le processus d'attribution de ces responsabilités constitue un objectif important des présentes recommandations et est décrit ci-dessous.

Lorsque deux entités ou plus partagent la responsabilité de fourniture d'un système de TPV, il convient de prendre en compte si a) un système commun de gestion de la qualité ou b) des systèmes différents de gestion de la qualité conviennent d'être adoptés. Dans chacun des cas, il est fortement recommandé que les parties concluent un accord, contenant les éléments suivants et attribuant la responsabilité de chacun de ces éléments :

1 Objectifs communs pour les partenaires du système de TPV

2 Attentes des clients

- Choix des méthodes de recherche
- Recherche
- Traduction des résultats de recherche en critère de performance
- Communication avec le marché lorsqu'approprié.

3 Etablissement des objectifs

- Identification du niveau de qualité existant et des opportunités de changement
- Analyse des contraintes d'ordre social, financier, politique et légal
- Décision quant au nombre d'objectifs et choix des critères de qualité à cibler
- Etablissement des objectifs : déclarations, tolérances et seuil d'inacceptabilité
- Choix de la méthode de mesure, fréquence, calcul et validation
- Dissémination des informations relatives aux objectifs

4 Qualité réalisée

- Performance concernant chaque critère pertinent pour la fourniture du service
- Mesure des performances
- Action corrective

5 Qualité perçue par le client

Communication de la qualité réalisée et actions correctives éventuelles

Choix des méthodes de mesure

Mesure de la qualité perçue

6.2 Autres outils de qualité

- auto-évaluation : méthodes de types divers mais comprenant le modèle EFQM utilisé dans des évaluations pour tendre et atteindre le Prix de la Qualité Européenne.
- mise en œuvre : des programmes d'amélioration permanents
- Etalonnage concurrentiel : en tant que méthode de partage des connaissances et des expériences des « meilleures pratiques » à adopter pour l'amélioration par l'identification des objectifs
- normalisation et certification : comme outils à utiliser pour améliorer la gestion de la qualité et la définition de service

Page 12
CEN/TC 320/WG5

- partenariats qualité : par une coopération entre des autorités et des opérateurs afin d'améliorer la coordination du service et par conséquent la qualité de service

- garanties du service : par les engagements des prestataires de service (autorités et opérateurs) envers les clients

		client
	3.2 Informations sur le voyage en situations normales	3.1.6 en termes de confort 3.1.7 en termes de sécurité 3.1.8 en termes d'impact environnemental
	3.2.1 directions dans la rue 3.2.2 identification du point E/D 3.2.3 signalétique des sens des véhicules	
	3.2.4 en termes d'itinéraire 3.2.5 en termes de temps 3.2.6 en termes de tarifs 3.2.7 en termes de type de billet	
	3.3 Informations sur le voyage en situation perturbées	3.3.1 en termes d'état réel et prévu du réseau 3.3.2 en termes de solutions alternatives 3.3.3 en termes de remboursement/réparation 3.3.4 en termes de suggestions & réclamations 3.3.5 en termes d'objets trouvés
A. Durée de parcours	4.1 Longueur du temps de parcours	4.1.1 planification du voyage 4.1.2 accès/sortie 4.1.3 aux points E/D 4.1.4 dans le véhicule
	4.2 Conformité à l'horaire	4.2.1 ponctualité 4.2.2 régularité
5. Attention apportée au client	5.1 Engagement	5.1.1 orientation clients 5.1.2 innovation et initiative
	5.2 Interface clients	5.2.1 enquêtes 5.2.2 réclamation 5.2.3 réparation
	5.3 Personnel	5.3.1 disponibilité 5.3.2 attitude 5.3.3 compétences 5.3.4 tenue

	5.4 Assistance	5.4.1 en cas d'interruption du service 5.4.2 pour des clients ayant besoin d'aide
	5.5 Options de billetterie	5.5.1 flexibilité 5.5.2 tarifs privilégiés 5.5.3 billetterie intégrée 5.5.4 modes de paiement
6. Confort	6.1 Fiabilité des installations pour les clients	6.1.1 Aux points E/D 6.1.2 Dans le véhicule
	6.2 places assises et espace personnel	6.2.1 dans les véhicules 6.2.2 aux points E/D
	6.3 Confort du passager	6.3.1 conduite 6.3.2 départ/arrêt 6.3.3 facteurs externes
	6.4 Conditions ambiantes	6.4.1 qualité de l'air 6.4.2 protection contre les intempéries 6.4.3 propreté 6.4.4 luminosité 6.4.5 encombrement 6.4.6 bruit 6.4.7 autres activités indésirables
	6.5 Installations facultatives	6.5.1 toilettes 6.5.2 bagages et autres objets 6.5.3 communication 6.5.4 restauration 6.5.5 services commerciaux 6.5.6 divertissements
	6.6 Ergonomie	6.6.1 facilité de mouvement 6.6.2 conception du mobilier
7. Sécurisation	7.1 Absence de crime	7.1.1 plan de prévention 7.1.2 éclairage 7.1.3 contrôle visible 7.1.4 présence de personnel de sécurité/police 7.1.5 points d'assistance identifiés
	7.2 Absence d'accident	7.2.1 présence/visibilité de soutien 7.2.2 prévention/visibilité des dangers 7.2.3 protection active assurée par le

intort

Sécurisation

5.4 Assistance

5.4.1 en cas d'interrup
5.4.2 pour des client
d'aide

5.5 Options de billetterie

5.5.1 flexibilité
5.5.2 tarifs privilégié
5.5.3 billetterie intég
5.5.4 modes de paie

6.1 Fiabilité des installations pour les clients

6.1.1 Aux points E/I

6.2 places assises et espace personnel

6.1.2 Dans le véhicu
6.2.1 dans les véhicu
6.2.2 aux points E/D

6.3 Confort du passager

6.3.1 conduite

6.3.2 départ/amèt

6.3.3 facteurs exteri

6.4.1 qualité de l'air

6.4.2 protection cont

6.4.3 propreté

6.4.4 luminosité

6.4.5 encombrement

6.4.6 bruit

6.4.7 autres activité

6.5 Installations facultatives

6.5.1 toilettes

6.5.2 bagages et au

6.5.3 communicatio

6.5.4 restauration

6.5.5 services compr

6.5.6 divertissement

6.6.1 facilité de mo

6.6.2 conception de

7.1.1 plan de prév

7.1.2 éclairage

7.1.3 contrôle visib

7.1.4 présence de
sécurité/police

7.1.5 points d'assis

7.2.1 présence/visi

7.2.2 prévention/vi

7.2.3 protection ac

3.2

3.3

4. Durée de
parcours

4.1

5. Attention
apportée au client

5.1

5.

**8. Impact
environnemental**

8.1 Pollution

- personnel
 - 8.1.1 échappements
 - 8.1.2 bruit
 - 8.1.3 pollution visuelle
 - 8.1.4 vibration
 - 8.1.5 poussière & saletés
 - 8.1.6 odeur
 - 8.1.7 déchets
 - 8.1.8 interférence électromagnétique
- 8.2 Ressources naturelles**
 - 8.2.1 énergie
 - 8.2.2 espace
- 8.3 Infrastructure**
 - 8.3.1 effet des vibrations
 - 8.3.2 usure de la voie/route etc.
 - 8.3.3 demandes sur les ressources disponibles
 - 8.3.4 effet de coupure

Figure A1 - Critères de qualité

Annexe B - (informative)

Glossaire de termes relatifs au Transport public de Voyageurs

Introduction

Le présent glossaire contient des termes spécifiques au transport public de voyageurs qui sont soit utilisés dans la norme prEN xxxxxx "Transport Public de Voyageurs - Définition du service, objectifs et mesure des performances", soit considérés apporter une aide à l'élaboration et à la réponse d'appels d'offres pour des services de transport public de voyageurs.

Les termes ont été identifiés et définis en langue anglaise en tenant compte de nombreux et divers glossaires publiés sur ce même sujet général. Le cas échéant, les termes et définitions utilisés dans ces autres publications ont été adoptés même si, dans certains cas, les mots anglais utilisés dans la définition peuvent avoir été adaptés pour refléter la langue anglaise telle qu'elle est utilisée et comprise dans toute l'Europe.

La traduction de termes et définitions particuliers en langue française et allemande sera (a été) effectuée en tenant compte du concept convenu plutôt qu'en réalisant une traduction stricto sensu.

Temps d'accès

Temps nécessaire pour entrer dans le réseau à partir d'un point origine du voyage

Etalonnage concurrentiel

Comparaison systématique des systèmes et des performances d'un prestataire de service de TPV, par rapport à celles d'autres fournisseurs, qui n'est pas nécessairement effectuée sur une base modale et, le cas échéant, à d'autres industries de services.

Capacité

Nombre de voyageurs qu'un véhicule de TPV peut recevoir.

Véhicule de service de location

Transport, utilisant des unités de TPV, pour un groupe de clients qui, lié par un but commun et en vertu d'un contrat unique, ont acquis l'utilisation exclusive d'un moyen de transport pour voyager ensemble sur un même itinéraire commun.

Temps de correspondance

Temps nécessaire pour effectuer une correspondance entre des itinéraires ou des modes

Charte qualité

Document publié identifiant le prestataire de service et décrivant de manière détaillée son engagement vis à vis du client, y compris les réparations en cas de carence du service.

Clients

Personne désireuse de satisfaire ses besoins de mobilité en utilisant un service de TPV, à partir du moment où elle planifie le voyage jusqu'à la cessation de tout contact avec le prestataire du service. (voir voyageur)

Interface externe

Facilité d'accès au / de sortie du système à partir des modes de transport individuel.

Installation (de TPV)

Page 18
CEN/TC 320/WG5

Faculté, ressource, local ou équipement fournis pour être principalement utilisés par un TPV afin de faciliter les prestations de service de TPV correspondantes.

Fréquence

Nombre de déplacements de véhicules vers une destination commune fournis en un point donné pendant une période spécifiée.

Interface interne

Facilité de correspondance entre modes de TPV.

Temps de battement / temps de séjour au terminus d'une unité de TPV

Temps intégré dans un horaire, entre l'arrivée d'un véhicule à la fin d'un itinéraire et son départ pour le voyage suivant.

Facteur de charge

Rapport des voyageurs réellement transportés à la capacité totale d'un véhicule.

Handicapé

(A rédiger)

Modes de transport :

A définir

Multimodal

Questions ou activités qui impliquent ou affectent plusieurs modes de transport, y compris les correspondances, les choix, la coopération et la coordination entre les divers modes.

Réseau

Portée et étendue des services de TPV offerts par référence au temps, à la géographie et au mode de transport.

Heures d'exploitation

Heures quotidiennes pendant lesquelles des services conformes à la demande sont disponibles.

Horaire d'exploitation

Domaine et densité des déplacements de véhicules prévus.

Voyageur

Personne qui satisfait un besoin personnel de mobilité en utilisant le TPV. (voir client)

Déplacement d'un voyageur

A définir

Point E/D

(point d'Embarquement/Débarquement) zone dédiée, soit sur l'itinéraire principal soit séparée de ce dernier, où les clients attendent pour l'embarquement, le débarquement et la correspondance entre véhicules de TPV. Il est admis que des points E/D soient unimodaux ou multi-modaux.

Identification du point E/D

Moyens utilisés pour signaler l'emplacement et l'identité d'un point E/D.

Durée de point E/D

Temps nécessaire passé sur le réseau, hors du temps passé dans les véhicules de TPV, afin d'effectuer le voyage prévu.

Transport public de voyageurs (transport public) (TPV)

A définir

Ponctualité

Pour des services planifiés par degré de temps dont les véhicules se conforment aux horaires publiés.

Partenariat qualité

Accord formel, et non nécessairement contractuel entre des parties des secteurs publics et privés pour coopérer en matière de promotion et de fournitures de services de TPV.

Temps de sortie

Temps nécessaire pour sortir du système et atteindre la destination du voyage.

Régularité

Pour des services planifiés par degré d'intervalle dont les véhicules se conforment aux intervalles publiées.

Voyage (voyageur)

Voyage effectué par un voyageur dans un seul véhicule sans qu'il n'ait à descendre ou à changer de véhicule.

Itinéraire

Itinéraire de TPV y compris tous les arrêts prévus et caractérisé par des points E/D prédéfinis de début et de fin.

Information de service

Fourniture volontaire de renseignements sur les services planifiés.

Adaptabilité/Adéquation

Degré auquel les services offerts répondent aux besoins d'un client en matière de transport.

Système (de TPV)

Ensemble des véhicules, des installations, de l'exploitation et de la gestion.

Terminus (E/D)

Zone comportant un ou plusieurs points E/D dont au moins un est l'extrémité d'un itinéraire.

Billetterie

Possibilité d'obtenir le titre de voyage en des points E/D ou à bord des véhicules.

Billetterie (hors système)

Possibilité d'obtenir le titre de voyage en d'autres lieux.

Billetterie (sur le système)

Possibilité d'obtenir le titre de voyage en des points E/D ou à bord des véhicules.

Horaire

Page 20
CEN/TC 320/WG5

Déclaration publiée des déplacements de véhicules offerts en fonction du temps de l'exploitation et de l'itinéraire.

Correspondance

Changement de véhicule de TPV par les voyageurs, quel que soit le mode de transport..

Information sur le voyage

Fourniture volontaire de renseignements concernant les performances courantes du service, les modes de remplacement disponibles ainsi qu'une certaine assistance en cas d'incidents anormaux.

Trajet (voyageur)

Déplacement global d'un voyageur, du point d'origine au point de destination, y compris les correspondances et les retards (voir 2.4.2 et 2.4.6).

Véhicule (de TPV)

Véhicule unique ou groupe de véhicules accouplés ensemble et exploités simultanément, utilisés pour fournir à un certain nombre de voyageurs un transport en commun.

Informations à bord du véhicule

Informations de voyage fournies à bord des véhicules concernant l'identification de l'itinéraire, la destination et l'emplacement courant.

Déplacement de véhicule

Mouvement planifié d'un véhicule sur un itinéraire simple.

Véhicule :

A définir

Annexe C - (informative)

Notes Informatives sur les Mesures des Performances

C1 Introduction

C1.1 Ces notes ont pour objectif de fournir des informations sur les principales méthodes de mesure des performances utilisées habituellement dans le transport public de voyageurs ; elles comprennent en particulier les Enquêtes de Satisfaction Clientèle (CSS), les Enquêtes Clientèle Mystère (MSS) et les Mesures des "Performances Directes" (HPM). Il convient de garder à l'esprit que ces notes concernent seulement les mesures des performances et non le recueil des données en soi, qui nécessiterait des techniques supplémentaires telles que la préférence déclarée, la préférence révélée et les observations directes.

C1.2 Les éléments du Tableau C10 'Quelques Exemples de Mesures des Performances Utilisées dans le Transport Public de Voyageurs' viennent à l'appui de ces notes informatives. Le tableau C10 concerne la boucle de qualité décrite dans le paragraphe 3.2 de la norme. La colonne 'Mesures de la Satisfaction' du tableau concerne la qualité de service perçue du point de vue du client. La colonne de droite 'Mesures des Performances' concerne la qualité de service voulue et la qualité de service réalisée pour le client par le prestataire de service. Le tableau suit la classification des critères de qualité utilisée dans l'Annexe A.

C1.3 Par ailleurs, le tableau C11 'Quelques Exemples de Définitions Plus Détailées' explique plus en détail des exemples spécifiques. Cela permettrait de fournir des instructions quant à la façon de spécifier et de définir les mesures des performances à un niveau plus détaillé.

C1.4 Il convient de souligner que les exemples cités à la fois dans le Tableau C10 et dans le tableau C11 sont tirés de la documentation disponible en janvier 1999 pour les compilateurs de la norme. Les listes ne sont pas exhaustives et les utilisateurs de la norme doivent, selon leur propre cas, décider des mesures de qualité de services les plus appropriées. La situation sera très différente par exemple entre des services interurbains intensifs et des services moins fréquents dans des zones rurales.

C1.5 Le paragraphe C.2 présente un résumé des points clefs à prendre en compte dans la conception d'un cadre de mesures des performances et est suivi par des informations plus détaillées sur les méthodes de mesures des performances qui portent plus particulièrement sur les Enquêtes de Satisfaction Clientèle (CSS), les Enquêtes Clientèle Mystère (MSS) et les Mesures des Performances Directes (HPM).

C2 Résumé des Points Clefs

C2.1 Il convient de concentrer les mesures des performances autant que possible sur le client en mesurant les aspects du service qui sont se sont révélés d'une grande importance pour les voyageurs pendant l'étude (*voir paragraphe C3.1*).

C2.2 Il est recommandé à l'opérateur ou à l'autorité de prendre en compte la rentabilité des mesures des performances lors de la conception d'un cadre de performance (*voir paragraphe C3.2*).

C2.3 Il convient d'utiliser des mesures appropriées en tenant compte des besoins spécifiques de l'opérateur ou de l'autorité et de leurs clients. Dans la mesure du possible, il convient que les mesures et les objectifs à utiliser fassent l'objet d'un accord entre l'opérateur et l'autorité (*voir paragraphes C3.3 et C3.4*).

C2.4 Lors de la conception d'un cadre de performance, il convient de prendre en compte non seulement les besoins des utilisateurs actuels mais également ceux des clients potentiels (*voir paragraphe C3.6*).

C2.5 Il convient de fonder les mesures des performances sur des définitions précises afin que toutes les parties sachent exactement ce qui est mesuré et comment (*voir paragraphe C3.7*).

C2.6 Les Enquêtes de Satisfaction Clientèle (CSS) évaluent les niveaux de satisfaction du service fourni selon une échelle définie de la qualité attendue par le client (*voir paragraphe C4.1*).

En fonction des caractéristiques du service particulier, il convient d'étudier où et quand il est recommandé de mener les enquêtes CSS. Il ne convient pas que les résultats soient influencés par la technique d'enquête (*voir paragraphe C4.2*).

C2.7 Pour identifier les tendances, il est important de mener et de consigner un contrôle des performances régulier et périodique (*voir paragraphe C4.3*).

C2.8 Il convient d'évaluer de façon permanente la capacité du cadre des performances à satisfaire les priorités et les besoins potentiellement variables de l'opérateur et du client (*voir paragraphe C4.3*).

C2.9 Les perceptions des clients peuvent être influencées par des facteurs extérieurs (*voir paragraphe C4.4*).

C.2.10 Les Enquêtes Clientèle Mystère (MSS) mesurent la qualité de service fondée sur des observations objectives aussi impartiales que possible qui sont établies par des équipes d'enquêteurs indépendants formés à se comporter comme de véritables clients qui notent le service selon des normes prédéterminées (*voir paragraphe C5.1*).

L'enquête MSS permet de contrôler les éléments spécifiques du service qui portent sur les caractéristiques les plus importantes pour le client (*voir paragraphe C5.2*).

C.2.11 Les mesures des performances directes permettent de contrôler et de cibler les performances selon des échelles définies (*voir paragraphe C6.1*).

C3 Généralités

C3.1 Il convient que les mesures des performances choisies par un opérateur ou une autorité portent sur des aspects identifiés comme importants pour le client. L'étude de marché peut se dérouler si possible conformément au code ESOMAR par exemple ou à un équivalent adéquat. Il faut tenir compte des circonstances locales et il est important de choisir des mesures appropriées aux besoins spécifiques du prestataire de service et de ses clients.

C3.2 Il convient que les mesures utilisées au sein du cadre des performances soient rentables en fonction du but pour lequel elles sont conçues. Il convient que les niveaux de performance voulus visent à atteindre des niveaux de service qui sont mutuellement profitables et abordables pour le prestataire de service et pour le client.

C3.3 Le cadre du tableau C10 couvre tous les critères de qualité choisis en annexe A du point de vue du client. Certains critères de qualité peuvent ne pas s'appliquer aux opérateurs ou autorités individuels. Le Tableau C10 fournit des exemples de type de mesures qui peuvent être utilisés pour mesurer la performance par rapport à chaque critère de qualité de l'Annexe A et qui peuvent être choisis selon les besoins des prestataires de services. Par exemple, les Critères 1 et 2 du Tableau C10 sont en effet des paramètres de conception sur lesquels s'appuie le développement d'un système de transport public, et ne sont pas normalement mesurés au jour le jour. Ils ne seront donc pas pertinents lorsque des opérateurs individuels ont peu d'implication dans la planification du réseau. Certains utilisateurs qui trouvent ces critères peu appropriés peuvent par conséquent choisir de mesurer directement la performance par rapport au critère 3.

C3.4 De plus, les petits prestataires de service peuvent ne pas avoir accès à une expertise spécialisée ou ne pas avoir le budget nécessaire pour mesurer la performance, ils ne pourront dès lors pas engager un niveau de ressources pour mesurer la performance identique à celui d'un prestataire de service plus grand. Il convient par conséquent que le niveau d'étude et le recueil de données soient appropriés à la taille de l'organisation en question. Cependant, dans certains cas, il peut être opportun pour les petits prestataires de service de s'unir pour mener des études de marché qui pourront répondre à leurs besoins communs de compréhension du marché.

C3.5 Lors d'une étude de marché, il convient de prendre en compte les besoins des non-utilisateurs qui sont des clients potentiels. Les prestataires de service doivent analyser ou évaluer les besoins de leur marché au delà des utilisateurs existants pour s'assurer que les mesures des performances portent sur les éléments de service qui sont importants du point de vue de tous les clients. Il se pourrait que certains groupes n'utilisent pas un système en raison d'un faible niveau de performance par rapport à certains critères et ceci ne serait pas décelé dans une étude de marché fondée uniquement sur les clients existants.

C3.6 Il est également recommandé d'énoncer des définitions claires pour chaque mesure avec une documentation pertinente afin que chacun comprenne exactement ce que la mesure couvre et quelle est la méthodologie de recueil des données adoptée.

C4 Enquêtes de Satisfaction Clientèle (CSS)

Page 24
CEN/TC 320/WG5

C4.1 Les Enquêtes de Satisfaction Clientèle (CSS) sont conçues pour évaluer les niveaux de satisfaction du service fourni et ne sont pas à considérer comme une mesure précise. Le côté gauche de la Boucle de Qualité correspond à la CSS telle que définie dans la norme. En mesurant la satisfaction, des comparaisons peuvent être faites par rapport à la qualité de service attendue par le client. La satisfaction du client est mesurée selon une échelle où le client juge dans quelle mesure le service fourni répond à ses exigences. Il convient de distinguer ceci de la perception du client qui ne mesure pas la satisfaction des attentes du client mais seulement la perception du niveau de qualité. La suite du paragraphe porte sur les Enquêtes de Satisfaction Clientèle.

C4.2 Il convient de poursuivre une enquête individuelle des clients, en se fondant sur les aspects les plus importants de leurs déplacements, tels que prédéterminés dans l'étude de marché. Il convient de *mener les études* conformément à une pratique normale d'étude de marché en s'assurant qu'il existe un échantillonnage approprié représentatif des utilisateurs de tous les points d'origine du réseau. Il convient de prendre en compte le moment où doivent être sondés les clients selon le contexte de l'opération. Les enquêtes peuvent être menées en divers points ou après le déplacement du client mais il convient de prendre en compte le temps disponible et d'éviter toute altération.

C4.3 Pour identifier les tendances, il est important que les enquêtes soient menées et consignées de façon régulière et périodique. De plus, il est important de poursuivre une évaluation permanente sur la capacité de l'enquête à répondre aux besoins du prestataire de service et aux priorités du client. Cela implique des études sur les effets induits par différentes améliorations de la qualité sur la satisfaction du client.

C4.4 Il convient de noter que les attitudes du client peuvent être influencées par des facteurs extérieurs tels que les performances d'un autre prestataire de service. Contrairement au contrôle des performances, cela rend les mesures de satisfaction des clients très difficiles à utiliser pour déterminer des objectifs. (*à reformuler pour ajouter d'autres types d'influence*)

C5 Enquêtes Clientèle Mystère (MSS)

C5.1 Les Enquêtes Clientèle Mystère (MSS) mesurent également la qualité de service mais sont fondées sur des observations objectives menées de façon indépendante par des équipes d'enquêteurs formés à cet effet plutôt que sur des interviews évaluant les attitudes des clients. Ils font des observations détaillées du service fourni selon des critères spécifiques en se comportant comme de véritables clients voyageant sur le réseau. Il convient de mener les enquêtes selon une procédure rigoureuse qui fournit des évaluations objectives selon des normes prédéterminées. Il est important qu'il existe un système de classement cohérent, utilisant des listes de pointage étalonnées afin de minimiser le risque d'écart entre les évaluateurs. Il convient également de mener et de consigner la MSS de manière régulière et périodique pour permettre l'identification de toute tendance concernant la performance.

C5.2 L'enquête MSS permet de contrôler les éléments spécifiques du service qui portent sur les caractéristiques les plus importantes pour le client bien qu'elle ne puisse pas les déceler elle-même. Comparée aux enquêtes CSS, qui sont normalement menées pendant ou immédiatement après le déplacement d'un client et qui sont donc limitées par le temps, l'enquête MSS rend plus facile le contrôle à un degré de détail supérieur. L'enquête MSS permet également d'appréhender

le fait que les perceptions des clients peuvent ne pas refléter uniquement le service mesuré ou la performance d'un déplacement spécifique.

C6 Mesures des Performances Directes

C6.1 Les mesures des performances directes permettent le contrôle et le ciblage de la performance selon des échelles définies. Des systèmes de mesures appropriés doivent être mis en place pour recueillir les données et un équilibre doit être trouvé entre un recueil complet des données et une approche par échantillonnage. Il est important que les mesures et pas uniquement celles qui sont faciles à produire soient aussi pertinentes que possible et concentrées sur l'impact des performances tel que perçu par le client. Il convient que les mesures de performance directe reflètent globalement les objectifs de la structure à tous les niveaux afin que le prestataire de service et le personnel puissent comprendre comment ils peuvent contribuer à l'amélioration des performances. Dans la grille, lorsque que les mesures et les objectifs arrivent au niveau de l'exécutant du travail, il est probable qu'ils deviennent plus spécifiques pour des actions individuelles. (*paragraphe à reformuler*)

C6.2 Une des formes de quantification est le comptage des voyageurs et le nombre des voyageurs est important dans toutes les situations pour déterminer les cadres d'échantillonnage des études de marché. Lorsqu'on mesure les déplacements des voyageurs, il est important de choisir des méthodes qui sont rentables et conformes à l'objectif pour lesquelles elles seront utilisées. Les circonstances locales influenceront le choix de la méthode à partir d'une gamme d'options, y compris les comptages directs, les enquêtes par sondage ou les estimations. Il convient de tenir compte du coût des comptages des voyageurs, ainsi que de l'utilisation d'une technologie qui facilitera le recueil précis et rentable des données. Lorsque l'échantillonnage est adopté, il doit se situer à un niveau suffisant pour assurer la précision des données dans des limites statistiques définies pour l'objectif prévu. Si les estimations sont utilisées, elles doivent être fondées sur une connaissance précise et établie afin que la base des calculs soit totalement comprises. (*paragraphe à reformuler*)

C7 Dans le Tableau C.10, les éléments en italique ne peuvent pas être mesurés en voyageurs. Mais il convient d'essayer de tout mesurer en voyageurs. Les éléments qui ne sont pas en italique sont en fait mesurés en voyageurs. (*cette formulation n'est pas définitive : ce paragraphe est à ajouter, pour dire que les exemples montrés en C10 sont des exemples réels et que certains ne sont pas bons –ceux qu'on ne peut pas mesurer en passagers et qui sont en italiques dans le tableau C10*)

Critères	Mesures de la Satisfaction	Mesures de la Performance
1. Disponibilité 1.1 Modes	CSS - Accès au Modes Aptes à Répondre aux Besoins des Clients	<p>Performance Voulue : Disponibilité des Modes Conformes dans tous les domaines</p> <p>Quantification de la Performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> % des gens ayant Accès à Chaque Mode au sein de Critères Définis % des gens ayant Accès à un Mode Adéquat à leurs Besoins au sein de Critères Définis
1.2 Réseau	CSS - Possibilité d'aller n'importe où, n'importe quand CSS - Commodité	<p>Performance Voulue : Les Arrêts peuvent être Atteints dans un Temps Défini ou dans des Limites de Distance</p> <p>Le Réseau permet un Minimum de Correspondances</p> <p>Performance Mesurée : HPM - % d'Arrêts Accessibles dans des Limites de Temps ou de Distance</p> <p>HPM - % de Déplacements Directs</p>
1.3 Exploitation	CSS - Fréquence	<p>Performance Voulue : Fréquence de Desserte Minimum</p> <p>Quantification de la Performance : % de réalisation de fréquence minimum</p> <p>Performance Voulue : Fourniture d'un Service Adéquat pour tous les Utilisateurs Potentiels et Actuels</p>
1.4 Adaptabilité/Adéquation	CSS pour la Cible Groupes d'Utilisateurs - exemple : CSS - Adaptabilité/Adéquation/Aménagements pour les Handicapés	<p>Quantification de la Performance : Accessibilité aux Stations/Arrêts et/ou aux Véhicules</p> <p>Performance Voulue : Réseau qui inspire la Confiance chez les Utilisateurs</p>
1.5 Faisabilité du service		

*Un exemple d'une définition plus détaillée se trouve dans le Tableau

CSS - Enquêtes de Satisfaction Clientèle

MSS - Enquêtes Clientèle Mystère

HPM - Mesures des Performances Directes

Les renvois dans le tableau sont entre parenthèses

le fait que les perceptions des clients peuvent ne pas refléter uniquement le service mesuré ou la performance d'un déplacement spécifique.

C6 Mesures des Performances Directes

C6.1 Les mesures des performances directes permettent le contrôle et le ciblage de la performance selon des échelles définies. Des systèmes de mesures appropriés doivent être mis en place pour recueillir les données et un équilibre doit être trouvé entre un recueil complet des données et une approche par échantillonnage. Il est important que les mesures et pas uniquement celles qui sont faciles à produire soient aussi pertinentes que possible et concentrées sur l'impact des performances tel que perçu par le client. Il convient que les mesures de performance directe reflètent globalement les objectifs de la structure à tous les niveaux afin que le prestataire de service et le personnel puissent comprendre comment ils peuvent contribuer à l'amélioration des performances. Dans la grille, lorsque que les mesures et les objectifs arrivent au niveau de l'exécutant du travail, il est probable qu'ils deviennent plus spécifiques pour des actions individuelles. (*paragraphe à reformuler*)

C6.2 Une des formes de quantification est le comptage des voyageurs et le nombre des voyageurs est important dans toutes les situations pour déterminer les cadres d'échantillonnage des études de marché. Lorsqu'on mesure les déplacements des voyageurs, il est important de choisir des méthodes qui sont rentables et conformes à l'objectif pour lesquelles elles seront utilisées. Les circonstances locales influenceront le choix de la méthode à partir d'une gamme d'options, y compris les comptages directs, les enquêtes par sondage ou les estimations. Il convient de tenir compte du coût des comptages des voyageurs, ainsi que de l'utilisation d'une technologie qui facilitera le recueil précis et rentable des données. Lorsque l'échantillonnage est adopté, il doit se situer à un niveau suffisant pour assurer la précision des données dans des limites statistiques définies pour l'objectif prévu. Si les estimations sont utilisées, elles doivent être fondées sur une connaissance précise et établie afin que la base des calculs soit totalement comprises. (*paragraphe à reformuler*)

C7 Dans le Tableau C.10, les éléments en italique ne peuvent pas être mesurés en voyageurs. Mais il convient d'essayer de tout mesurer en voyageurs. Les éléments qui ne sont pas en italique sont en fait mesurés en voyageurs. (*cette formulation n'est pas définitive : ce paragraphe est à ajouter, pour dire que les exemples montrés en C10 sont des exemples réels et que certains ne sont pas bons –ceux qu'on ne peut pas mesurer en passagers et qui sont en italiques dans le tableau C10*)

Tableau C10 - Quelques exemples de mesures des performances utilisés dans le transport public de voyageurs

Critères	Mesures de la Satisfaction	Mesures de la Performance
1. Disponibilité 1.1 Modes	CSS - Accès au Modes Adaptés à Répondre aux Besoins des Clients	Performance Voulue : Disponibilité des Modes Conformes dans tous les domaines Quantification de la Performance : % des gens ayant Accès à Chaque Mode au sein de Critères Définis % des gens ayant Accès à un Mode Adéquat à leurs Besoins au sein de Critères Définis
1.2 Réseau	CSS - Possibilité d'aller n'importe où, n'importe quand CSS - Commodité	Performance Voulue : Les Arrêts peuvent être Atteints dans un Temps Défini ou dans des Limites de Distance Le Réseau permet un Minimum de Correspondances Performance Mesurée : HPM - % d'Arrêts Accessibles dans des Limites de Temps ou de Distance HPM - % de Déplacements Directs
1.3 Exploitation	CSS - Fréquence	Performance Voulue : Fréquence de Desserte Minimum Quantification de la Performance : % de réalisation de fréquence minimum
1.4 Adaptabilité/Adéquation	CSS pour la Cible Groupes d'Utilisateurs - exemple : CSS - Adaptabilité/Adéquation/Aménagements pour les Handicapés CSS - Adaptabilité/Adéquation pour les Enfants CSS - Adaptabilité/Adéquation pour les Personnes Agées CSS - Adaptabilité/Adéquation pour les navetteurs	Performance Voulue : Fourniture d'un Service Adéquat pour tous les Utilisateurs Potentiels et Actuels Quantification de la Performance : Accessibilité aux Stations/Arrêts et/ou aux Véhicules
1.5 Faisabilité du service	CSS - Confiance dans le Réseau	Performance Voulue : Réseau qui Inspire la Confiance chez les Utilisateurs
*Un exemple d'une définition plus détaillée se trouve dans le Tableau		CSS - Enquêtes de Satisfaction Clientèle MSS - Enquêtes Clientèle Mystère HPM - Mesures des Performances Directes
		Les renvois dans le tableau sont entre parenthèses

Critères	Measures de la Satisfaction	Measures de la Performance
2. Accessibilité 2.1 Interface externe	CSS - Interface avec les utilisateurs (Accessibilité à partir des parcs de stationnement etc.)	<p>Performance Voulue :</p> <p>Critères Spécifiques pour la facilité d'accès(exemple : sans marche)</p> <p>Quantification de la Performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - HPM - Facilité d'Accès par rapport au critère spécifique - HPM - Disponibilité du Parcs de stationnement - HPM - Utilisation du Parcs de stationnement <p>Performance Voulue :</p> <p>Système Conçu pour Optimiser la facilité de Mouvement Intérieur</p> <p>Quantification de la Performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - HPM - Temps de Déplacement supporté par les voyageurs - Temps Global d'Accès, de Sortie et d'Echange (4.1) - Temps Supplémentaire d'Accès, de Sortie et d'Echange (4.2) <p>HPM - Distances/Temps de Marche Entre les Points de Déplacements Spécifiés</p>
2.2 Mouvement interne	CSS - exemple : Ascenseurs/Escaliers mécaniques	<p>Performance Voulue :</p> <p>Fourniture d'un Billet Spécifié par un dispositif de distribution sur le Réseau</p> <p>Fourniture d'un Billet Spécifié à l'Exterior du Réseau</p> <p>Fourniture d'un Billet Avant la Date de Voyage (sur/à l'extérieur du réseau)</p> <p>Quantification de la Performance :</p> <p>MSS - Performance du Service de Vente des Billets</p>
2.3 Billetterie	CSS - Facilité d'Obtention d'un Ticket CSS - Voyageur Obtenant le Bon Ticket ou le Plus Adéquat	<p>Quantification de la Performance :</p> <p>CSS - Enquêtes de Satisfaction Clientèle</p> <p>MSS - Enquêtes Clientèle Mystère</p> <p>HPM - Mesures des Performances Directes</p>

*Un exemple d'une définition plus détaillée se trouve dans le Tableau C11

Les renvois dans le tableau sont entre parenthèses

Critères	Measures de la Satisfaction	Measures de la Performance
3. Information 3.1 Informations générales	CSS - Bureaux des renseignements/Centre d'Appels et Information CSS - Précision des Informations CSS - Disponibilité des Informations	Performance Voulue : Fourniture d'Informations Précises et en Temps utile sur le Service et le Réseau Quantification de la Performance : MSS - Disponibilité des Horaires et des Matériels d'Information HPM - % de Réponses aux demandes de Renseignement par Téléphone Conformément à la Norme (5.2)
3.2 Informations sur le voyage Généralités	CSS - Qualité de la Signalétique/des Annonces au Public CSS - Précision des informations CSS - Disponibilité des Informations	Performance Voulue : Fourniture d'Informations Précises et en Temps utile Quantification de la Performance : MSS - Informations aux Arrêts/Stations* HPM - Disponibilité des Informations aux Arrêts/dans les Véhicules (Proportion Dotée) MSS - Connaissances du Personnel, Précision et Politesse (5.3) MSS - Destinations Clairement Indiquées
3.3 Informations sur le voyage en situations perturbées	CSS - Information aux Stations/Arrêts et dans les Véhicules CSS - Disponibilité des Annonces au Public CSS - Utilité des Annonces	Performance Voulue : Fourniture d'Informations Précises et en Temps aux Stations/Arrêts et dans les Véhicules Quantification de la Performance : MSS - Informations correctes et opportunes aux Stations/Arrêts et dans les Véhicules (5.4)

*Un exemple d'une définition plus détaillée se trouve dans le Tableau C11

CSS - Enquêtes de Satisfaction Clientèle

MSS - Enquêtes Clientèle Mystère

HPM - Mesures des Performances Directes

Les renvois dans le tableau sont entre parenthèses

Critères	Mesures de la Satisfaction	Mesures de la Performance
4. Temps 4.1 Longueur du Temps de Parcours	CSS - Vitesse	<p>Performance Voulue : Réduire le Temps de Parcours</p> <p>Quantification de la Performance :</p> <p>HPM - Temps de Déplacement*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temps Global Moyen de Déplacement - Temps Global d'Accès, de Sortie et d'Echange (2.2) - Temps Global Moyen passé dans le Véhicule - Temps d'Acheter du Billet <p>Performance Voulue : Augmenter les Niveaux de Fiabilité</p> <p>Quantification de la Performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacements entre véhicules/intervalles - Régularité du Service - % d'Espaces entre véhicules Réalisés - Temps d'Attente des Passagers sur le Quai ou à l'Arrêt <p>Performance selon l'Horaire</p> <p>HPM - Fiabilité - % du Parcours Exploité Prévu</p> <p>HPM - Attente par rapport à l'Horaire - % de Voyageurs arrivant Plus tôt/Plus tard par rapport à l'horaire communiqué</p> <p>HPM - % de Bus/de Trains Partant à l'Heure</p> <p>HPM - % de Bus/de Trains Partant en Avance/en Retard</p> <p>HPM - % de Clients Arrivant à l'Heure</p> <p>HPM - % de Clients Partant en Avance/en Retard</p> <p>HPM - % de correspondances réussies</p> <p>MSS - Conformité aux Horaires</p> <p>HPM - Disponibilité des services Ascenseurs/Escaliers mécaniques*</p> <p>HPM - Temps de Déplacement*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temps Supplémentaire de Déplacement - Temps Supplémentaire d'Attente - Temps Supplémentaire d'Accès, de sortie et d'Echange (2.2) - Temps Supplémentaire d'achat du Billet
4.2 Conformité à l'horaire	CSS - Ponctualité par rapport à l'Horaire CSS - Régularité CSS - Fiabilité du Service	<p>Performance Voulue : Augmenter les Niveaux de Fiabilité</p> <p>Quantification de la Performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacements entre véhicules/intervalles - Régularité du Service - % d'Espaces entre véhicules Réalisés - Temps d'Attente des Passagers sur le Quai ou à l'Arrêt <p>Performance selon l'Horaire</p> <p>HPM - Fiabilité - % du Parcours Exploité Prévu</p> <p>HPM - Attente par rapport à l'Horaire - % de Voyageurs arrivant Plus tôt/Plus tard par rapport à l'horaire communiqué</p> <p>HPM - % de Bus/de Trains Partant à l'Heure</p> <p>HPM - % de Bus/de Trains Partant en Avance/en Retard</p> <p>HPM - % de Clients Arrivant à l'Heure</p> <p>HPM - % de Clients Partant en Avance/en Retard</p> <p>HPM - % de correspondances réussies</p> <p>MSS - Conformité aux Horaires</p> <p>HPM - Disponibilité des services Ascenseurs/Escaliers mécaniques*</p> <p>HPM - Temps de Déplacement*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temps Supplémentaire de Déplacement - Temps Supplémentaire d'Attente - Temps Supplémentaire d'Accès, de sortie et d'Echange (2.2) - Temps Supplémentaire d'achat du Billet

*Un exemple d'une définition plus détaillée se trouve dans le Tableau

C11

Les renvois dans le tableau sont entre parenthèses

CSS - Enquêtes de Satisfaction Clientèle

MSS - Enquêtes Clientèle Mystère

HPM - Mesures des Performances Directes

Critères	Measures de la Satisfaction	Measures de la Performance
5. Attention apportée au client		
5.1 Engagement	CSS - Global	Performance Voulue : Une Charte Client conçue pour fournir un Service Dédié au Client Quantification de la Performance :
5.2 Interface clients	CSS - Service Clientèle CSS - Compétence pour gérer les préoccupations et les plaintes des Clients	Performance Voulue : Normes/Horaires pour répondre aux Plaintes/Réclamations des Clients Quantification de la Performance : HPM - Rapidité de réponse aux Plaintes, Eloge et Réclamations des Clients HPM - % de Réponses aux demandes de Renseignement par Téléphone Conformément à la Norme (3.1)
5.3 Personnel	CSS - Connaissances du Personnel CSS - Service apporté par le conducteur aux Voyageurs CSS - Tenue/Comportement CSS - Servabilité et Disponibilité du Personnel	Performance Voulue : Normes Agrées pour l'accueil des clients Quantification de la Performance : MSS - Clients accueillis conformément à la Norme Agrée* MSS - Connaissances du Personnel, Précision et Politesse (3.2) MSS - Tenue du Personnel
5.4 Assistance	CSS - Communication avec les Clients CSS - Servabilité et Disponibilité du Personnel	Performance Voulue : Normes Agrées pour l'assistance aux Clients par le Personnel Quantification de la Performance : MSS - Servabilité et Disponibilité du Personnel MSS - Information correcte et opportune aux Stations/Arrêts et dans les Véhicules (5.4)
5.5 Options de billetterie	CSS - Billetterie, Prix et Gamme de Choix	Performance Voulue : Options de Billetterie coïncidant avec les Besoins des Clients

*Un exemple d'une définition plus détaillée se trouve dans le Tableau C11
 Les renvois dans le tableau sont entre parenthèses

CSS - Enquêtes de Satisfaction Clientèle
 MSS - Enquêtes Clientèle Mystère
 HPM - Mesures des Performances Directes

Critères	Mesures de la Satisfaction	Mesures de la Performance
6. Confort ambiante		
6.1 Conditions ambiantes	<p>CSS - Service à la Station/à l'Arrêt</p> <p>CSS - Voyage/Environnement</p> <p>CSS - Niveau d'encombrement</p> <p>CSS - Propreté</p> <p>CSS - Environnement du Véhicule</p>	<p>Performance Voulue : Norme Agrée pour l'Ambiance</p> <p>Quantification de la Performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Environnement Général du Voyage - MSS - Ambiance* MSS - Bruit <p>MSS - Température</p> <p>HPM - % de Stations/Arrêts endommagés Restaurés dans les limites des Echelles de temps établies</p> <p>HPM - % de Routes d'accès à la Station en conformité avec la Norme Agrée</p> <p>- Niveaux d'encombrement</p> <p>HPM - Comptages de voyageurs/Embarquements selon des Niveaux Planifiés</p> <p>HPM - % de Chance d'être dans un Véhicule dont tous les sièges sont occupés (selon des niveaux prévus)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propreté <p>MSS - Propreté</p>
6.2 Installations facultatives	<p>CSS - Disponibilité des Installations des Stations/Arrêts</p> <p>CSS - Disponibilité des Installations à Bord</p>	<p>Performance Voulue : Fourniture des Installations conformément aux Normes Clientèle Définies</p> <p>Quantification de la Performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - MSS - Autres Installations en Station ou à Bord MSS - Installations en Etat de Marché
6.3 Ergonomie	CSS - Conception des Stations/Arrêts	<p>Performance Voulue : Conception des Stations/Arrêts qui répondent aux Besoins des Clients</p> <p>Quantification de la Performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - MSS - Stations/Arrêts Répondant aux Critères de Conception
6.4 Confort du passager	<p>CSS - Conduite</p> <p>CSS - Confort et Propreté du Véhicule</p>	<p>Performance Voulue : Normes Agrées du Confort du Passager</p> <p>Quantification de la Performance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - HPM - % de déplacements conformément aux Normes Agrées - HPM - Proportion de Voyageurs voyageant dans des Véhicules qui satisfont aux mesures techniques de qualité de roulement MSS - Normes de Qualité de roulement/de Conduite

*Un exemple d'une définition plus détaillée se trouve dans le Tableau C11

CSS - Enquêtes de Satisfaction Clientèle

MSS - Enquêtes Clientèle Mystère

HPM - Mesures des Performances Directes

Les renvois dans le tableau sont entre parenthèses

Critères	Mesures de la Satisfaction	Mesures de la Performance
7. Sécurisation	CSS - Perception de la Sécurisation	Performance Voulue : Fourniture d'un Service Sûr et Sécurisant aux Clients
7.1 Absence de crime		Quantification de la Performance : HPM - Taux de Criminalité vis à vis des Clients
7.2 Absence d'accident	CSS - Conduite CSS - Séreté*	HPM - Taux de Criminalité vis à vis des Employés Sécurité des Clients et des Usagers de la Route Quantification de la Performance : Taux enregistrés d'Accidents et/ou de Blessures
Critères	Mesures de la Satisfaction	Mesures de la Performance
8. Environnement	CSS - Bruit et Autre Pollution	Performance Voulue : Niveau de Pollution/Déchets à ne pas Dépasser
8.1 Pollution		Quantification de la Performance : HPM - % de Véhicules répondant aux Objectifs d'Emissions de Particules et de Bruit* HPM - Gestion des Déchets*
8.2 Ressources Naturelles		Performance Voulue : Réduire la Consommation d'Energie par Unité de Sortie Quantification de la Performance : HPM - Consommation d'Energie (Quantité d'Électricité Fournie au L.I.U.) HPM - Consommation de Carburant
8.3 Infrastructure		Performance Voulue : Quantification de la Performance :

Table C11 : Quelques exemples de définitions plus détaillées

Attribut	Exemples spécifiques de Définitions
1. Disponibilité	

Attribut	Exemples spécifiques de Définitions
2. Accessibilité	

Attribut	Exemples spécifiques de Définitions
3. Information	<p>- MSS : Information aux Arrêts/Stations - % de voyageurs attendant aux arrêts avec des informations fournies conformément aux normes agréées</p> <p>"Les Clients Mystère' visitent les arrêts pour mesurer si les informations sont bien fournies aux voyageurs conformément aux normes agréées. La performance est comparée à la définition de la norme qui détaille le niveau exigé de service et le seuil d'inacceptabilité des performances. Des pondérations sont appliquées pour refléter le nombre de clients aux arrêts</p>

Attribut	Exemples spécifiques de Définitions
4. Temps	<p>- Temps Pondéré Moyen Global et Supplémentaire de déplacement</p> <p>Cette mesure contrôle les progrès réalisés pour réduire le temps de déplacement des clients. Les données des performances et les enquêtes par sondage sont utilisés pour déterminer le temps moyen pour effectuer un déplacement sur le système. Les temps sont pondérés par la valeur de temps représentée par les aspects gênants du déplacement, tels que la distance parcourue à pied entre les correspondances ou l'attente sur les quais comme cela est déterminé par l'étude de marché. Le temps de déplacement global comprend : le temps d'accès, de sortie et d'échange, le temps passé pour acheter le billet, le temps passé pour monter dans le train et le temps d'attente sur les quais.</p> <p>Le temps global moyen réel du déplacement est comparé au temps de déplacement planifié pour établir un temps supplémentaire moyen de déplacement par voyageur.</p>

Attribut	Exemples spécifiques de Définitions
5. Attention apportée au Client	<p>- % de clients Accueillis Conformément à la Norme Agréée</p> <p>Un "client mystère" visite les guichets de billetterie pour mesurer la qualité de l'accueil réservée aux clients conformément aux normes agréées. La mesure permet de vérifier que le service expérimenté par le client est conforme avec la norme dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- Le guichet de billetterie est facile à trouver- Propreté du guichet- Eclairage et organisation- Disponibilité et courtoisie du personnel- Choix des modes de paiement <p>Des pondérations sont appliquées pour refléter le nombre de clients au guichet billetterie.</p>

Attribut	Exemples spécifiques de Définitions
6. Confort	<p>- MSS - Ambiance</p> <p>Des "Clients mystères" voyagent sur tout le réseau pour vérifier les attributs identifiés comme importants par les clients.</p> <p>Des déplacements spécifiques sont assignés aux enquêteurs qui notent les aspects du service tels que les niveaux d'encombrement et la propreté par rapport aux normes pré-définies.</p> <p>- Disponibilité des Ascenseurs et des Escaliers mécaniques - % de clients trouvant des escaliers mécaniques en état de marche.</p> <p>Chaque escalier mécanique est inspecté hebdomadairement par un évaluateur qui note l'état opérationnel, l'heure et la date. La disponibilité de l'escalier mécanique est comparée à un intervalle de temps pertinent et au flux moyen de voyageurs prévus pendant ce temps afin de pouvoir calculer le % de voyageurs trouvant des escaliers mécaniques en état de marche.</p> <p>Autrement, l'état opérationnel des ascenseurs et des escaliers mécaniques pourrait être vérifié automatiquement</p>

Attribut	Exemples spécifiques de Définitions
7. Sécurisation	<p>CSS - Sûreté et Sécurisation</p> <p>Dans le cadre des Enquêtes de Satisfaction Clientèle, on demande aux voyageurs qui viennent de terminer un déplacement, de noter le service en fonction des aspects revêtant une grande importance pour eux. Les clients fournissent une notation sur leurs sentiment de sécurité personnel ressenti dans les stations et dans les trains.</p> <p>Ci-dessous, un exemple d'une question CSS ayant trait à la Sûreté et à la Sécurisation :</p> <p><i>J'aimerais que vous réfléchissiez à votre déplacement en train d'aujourd'hui. Pourriez-vous évaluer votre degré de satisfaction par rapport au service que vous avez utilisé à l'aide d'une échelle de x à xx, où xx signifie tout à fait satisfait et x signifie tout à fait insatisfait.</i></p> <p><i>Quelle a été votre satisfaction en termes de sentiment de sécurité personnel pendant le déplacement.</i></p>

Attribut	Exemples spécifiques de Définitions
8. Environnement	<p>- Gestion des Déchets - Le poids total (en tonnes) des déchets solides qui ne peuvent pas être réutilisés ou incorporés dans un plan de recyclage</p> <p>Les déchets solides contrôlés et collectés par un système interne de</p>

Page 36
CEN/TC 320/WG5

	ramassage des ordures sont mesurés pour permettre un contrôle par rapport aux niveaux de déchets ciblés.
	- Emissions des Bus Les émissions des bus atteignent au maximum 70% de la valeur supérieure détaillée dans la Réglementation Nationale.

Annexe D - (informative)

Etalonnage concurrentiel

A compléter