

Contrat de Service Public Rail

Annexe 3

Référentiel des critères de qualité et de performance

Pos.	Critère	Pondération	Service de référence	Objectifs	Méthode de mesure	Calcul Bonus/Malus
1. Sécurité du transport Pondération 25 %	1.1 Sécurité ferroviaire	55 %	L'exploitant surveille la sécurité ferroviaire à l'aide d'un Indicateur de Sécurité Commun (ISC). Celui-ci est calculé sur base des critères suivants qui sont influençables par l'entreprise ferroviaire. <ul style="list-style-type: none"> - Collision/tamponnements de trains (pondération 5) - Déraillements circulations trains (pondération 5) - Déraillements service des manœuvres (pondération 2) - Dépassement d'un signal commandant l'arrêt (pondération 6) - Incendies dans le matériel roulant (pondération 2) 	Valeur de l'Indicateur de Sécurité Commun entre 45 et 75.	Saisie et comptage des incidents ferroviaires	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif
	1.2 Sécurité - Gestion du système de management de la sécurité	15 %	L'exploitant réalise des audits de système suivant les dispositions du système de gestion Integrated Management System (IMS).	Entre 95 % et 100 % des audits planifiés par année ont été réalisés	Saisie et comptage des rapports d'audits, outil IMS	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif
	1.3 Sécurité - Prévention d'accidents	15 %	L'exploitant réalise des audits de sécurité suivant les dispositions prévues par les objectifs internes.	Entre 90 % et 100 % des audits planifiés par année ont été réalisés	Saisie et comptage des rapports d'audits, outil IMS	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif
	1.4 Sécurité - Gestion des situations exceptionnelles/ d'urgence	15 %	Le personnel de l'exploitant est formé pour maîtriser des situations exceptionnelles d'urgence	Par 100 ETP des catégories conducteurs et personnel accompagnement train, entre 90 % et 98 % participent à une formation continue par année	Certificats de formation, comptage interne	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif

Pos.	Critère	Pondération	Service de référence	Objectifs	Méthode de mesure	Calcul Bonus/Malus
2. Ponctualité Pondération 20 %	2.1 Ponctualité voyageur	60 %	Le client dispose de trains arrivant à destination à l'heure prévue ou ne dépassant pas 6 minutes de retard.	Entre 85 % et 95 % des clients bénéficient en service national d'une ponctualité des trains conforme au service de référence*	Outils de mesure internes, c.-à-d. outil d'exploitation infrastructure ARAMIS	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif
	2.2 Retard moyen	40 %	Le client dispose de trains dont le retard moyen à destination est surveillé et limité au minimum.	Retard moyen à destination en service national entre 60 et 130 secondes. Voir service de référence*	Outils de mesure internes, c.-à-d. outil d'exploitation infrastructure ARAMIS	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif
3. Continuité Pondération 5 %	3.1 Continuité voyageur	100 %	Le client bénéficie d'une offre fiable et continue, exemptée de suppressions de trains.	Entre 97 % et 100 % des clients bénéficient d'un service sans suppressions de trains conforme au service de référence*	Outils de mesure internes, c.-à-d. outil d'exploitation infrastructure ARAMIS	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif
4. Qualité du service offert Pondération 20 %	4.1 Capacité de places	20 %	Capacités de places (matériel CFL) mises à disposition des clients suivant horaire défini dans l'offre de base.	Entre 99,5 % et 100 % des trains réalisés disposent d'une capacité de places (places assises + 1 place debout par m ²) supérieur ou égal aux comptages effectués. Sauf si composition maximale atteinte.	Aramis, comptages et outil de planification du matériel RAILOPT	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif
	4.2 Installations sanitaires dans les trains	15 %	Le client dispose dans le matériel CFL des installations sanitaires en état de fonctionnement.	Entre 96 % et 100 % des clients bénéficient d'au moins une toilette (WC classique ou PMR) en service par motrice respectivement par rame de 3 caisses.	Aramis, comptages, outil de planification du matériel RAILOPT et SAP	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif

Pos.	Critère	Pondération	Service de référence	Objectifs	Méthode de mesure	Calcul Bonus/Malus
4. Qualité du service offert Pondération 20 %	4.3 Portes d'accès au train	15 %	Le client dispose dans le matériel CFL des portes d'accès au train en état de fonctionnement.	Entre 85 % et 95 % des clients bénéficient d'une voiture de train avec toutes les portes extérieurs en état de fonctionnement.	Aramis, comptages, outil de planification du matériel RAILOPT et SAP	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif
	4.4 Climatisation / chauffage	15 %	Le client dispose dans le matériel CFL dans chaque voiture d'un système de climatisation respectivement chauffage en état de fonctionnement.	Entre 80 % et 90 % des clients bénéficient d'un système de climatisation / chauffage en état de fonctionnement.	Aramis, comptages, outil de planification du matériel RAILOPT et SAP	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif
	4.5 Traitement des réclamations	15 %	Le client peut s'informer dans les gares, auprès du personnel d'accompagnement des trains et sur Internet sur les possibilités de suggestion et de réclamation. Les CFL appliquent dans le traitement des réclamations les principes suivants (service de référence) : <ul style="list-style-type: none"> - Le client reçoit une confirmation de la prise en charge de sa suggestion ou réclamation au plus tard 1 jour ouvré après l'avoir notifiée (exclu : réclamation via téléphone ou lettre). - Le client reçoit une réponse adéquate à sa suggestion ou réclamation au plus tard 6 jours ouvrés après l'avoir notifiée. 	Entre 90 % et 100 % des clients voient leur réclamation traitée conformément au service de référence.	Outils de mesure interne, c.-à-d. outil de gestion des réclamations VIVALDI	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif

	4.6 Propreté des trains	10 %	Le client dispose d'un train propre et net : 4.6.1 : Lavage extérieur Programme de lavage extérieur dans hall à nettoyage	Entre 80 % et 90 % du matériel CFL est soumis à un intervalle entre 2 lavages extérieurs ≤ 1 mois calendrier.	Outil de planification du matériel RAILOPT et SAP	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif
		10 %	4.6.2 : Nettoyage intérieur	Entre 90 % et 100 % du matériel CFL est soumis à un intervalle entre 2 nettoyages ≤ 1 jour de circulation.	Outil de planification du matériel RAILOPT et prestations sociétés de service	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif

Pos.	Critère	Pondération	Service de référence	Objectifs	Méthode de mesure	Calcul Bonus/Malus
5. Information du client Pondération 20 %	5.1 Recherche horaire App CFL & Internet	35 %	Le client dispose d'une information fiable et correcte conforme au service de référence**.			
			5.1.1 Situation normale et perturbée	Pour une plage entre 85 % et 100 % des trains, les clients disposent d'une information conforme au service de référence**	Outils de mesure interne, c.-à-d. Recherche horaire, ARAMIS, App Reporter, d'Artagnan	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif
		15 %	5.1.2 Situation chantier	Pour une plage entre 80 % et 100 % des chantiers planifiés, les clients disposent d'une information conforme au service de référence**	Outils de mesure interne, c.-à-d. Recherche horaire	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif
	5.2 Information à bord des trains par PAT CFL	25 %	A bord des trains le client reçoit une information conforme au service de référence*** par le personnel d'accompagnement.	Pour une plage entre 75 % et 95 % des trains, les clients disposent d'une information conforme au service de référence***	Outils de mesure interne, c.-à-d. App Reporter	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif
	5.3 Système Information Voyageurs à bord des trains CFL	25 %	A bord des trains (matériel CFL) le client reçoit une information conforme au service de référence**** par le Système Information Voyageurs.	Pour une plage entre 90 % et 100 % des trains, les clients disposent d'une information conforme au service de référence****	Outils de mesure interne, c.-à-d. App Reporter	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif

Pos.	Critère	Pondération	Service de référence	Objectifs	Méthode de mesure	Calcul Bonus/Malus
6. Satisfaction clients Pondération 10 %	Baromètre de qualité	100 %	<p>Ressenti client mesuré sur un panier de questions lié à la qualité de service lors de son expérience de voyage. Les questions posées sont relatives aux aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La perception de la sécurité à bord des trains ; • La perception de la ponctualité de service ; • L'information des voyageurs en situation perturbée et en situation de chantier - y inclus : <ul style="list-style-type: none"> ○ La qualité de l'application CFL, ○ L'indication d'une cause d'incident en cas de retard d'un train, ○ La proposition d'alternatives en cas de suppression d'un train ; • L'amabilité et la disponibilité du personnel à renseigner à bord, sur les quais et aux guichets; • La propreté, le confort et la climatisation des trains ; • L'information aux usagers à bord des trains (compréhension et contenu). 	Sur une échelle de 0 à 5, les clients évaluent notre qualité de service entre 3 et 4.	Enquête clients	de -10 à +10 points entre les valeurs limites de l'objectif

Définition du service de référence :

* Ponctualité voyageur, retard moyen, continuité voyageur

Description	Ponctualité voyageur	Retard moyen	Continuité voyageur
Notion de minutes de retard	Les minutes de retard à l'arrivée de chaque arrêt sont évaluées pour calculer la ponctualité.	Les minutes de retard à l'arrivée de chaque arrêt sont évaluées pour calculer le retard.	/
Pondération	Par le nombre de voyageurs descendant à chaque arrêt	Par le nombre de voyageurs descendant à chaque arrêt	Par le nombre de voyageurs descendant à chaque arrêt
Différence entre un train avec beaucoup de voyageurs et un train avec peu de voyageurs	Oui	Oui	Oui
Différence entre un retard de 10' et un retard de 20'	Non, à chaque arrêt, on regarde si le train est ponctuel ou non.	Oui	/
Train arrivant à la destination avec plus que 30 minutes de retard	Inclus	Inclus	Exclus
Train en provenance de l'étranger accusant, au point frontalier, un retard ≥ 6 minutes	Exclus Aussi le train de retour effectué avec le même matériel roulant, temps de retournement < 15 min, qui accuse un retard ≥ 6 min au départ est exclu	Exclus Aussi le train de retour effectué avec le même matériel roulant, temps de retournement < 15 min, qui accuse un retard ≥ 6 min au départ est exclu	/
Train supprimé par une entreprise ferroviaire limitrophe	Exclu Aussi la suppression du train de retour effectué avec le même matériel roulant est exclue	/	Exclu Aussi la suppression du train de retour effectué avec le même matériel roulant est exclue
Forces majeures Codes UIC 80, 81, 82, 83, 84, 89, 230, 239, 241, 245, 249, 259, 90 – partie accident de personne / suicide	Exclus	Exclus	Exclus
Effets domino	Inclus	Inclus	Inclus
Unité	En %	En secondes	En %
Trains supprimés	Inclus	Exclus	Inclus

** Recherche horaire application mobile CFL et site Internet

La recherche horaire est exhaustive jusqu'au premier point derrière la frontière.

- Situation normale et perturbée :

- En ce qui concerne les **trains planifiés** : les trains présents dans la recherche horaire sont conformes aux dernières informations horaires disponibles. Le système de référence utilisé pour cette analyse est ARAMIS. Les données de ARAMIS et de la recherche horaire sont comparées de 5 jours à 1 heure avant le départ du train.

Horaire correct (arrêts et heures de départ/arrivée en hh:mm)

- En ce qui concerne les informations en **temps réel** : les informations suivantes font l'objet d'une information voyageurs correcte. L'outil de contrôle est selon le contexte l'App Reporter ou bien l'outil de comparaison ARAMIS / recherche horaire.

Horaire correct (arrêts et heures de départ/arrivée en hh:mm)	En situation normale
Voie	En situation normale
Indication temps réel	En situation normale
Suppression train + cause + moyen de substitution ou alternative	En situation perturbée
Retard > 10' + cause	En situation perturbée
Changement de voie	En situation perturbée

- Situation chantier :

Concerne les périodes de grands travaux et les travaux planifiés durant les week-ends :

- L'horaire de bus de substitution est présent et correct dans la recherche horaire 1 semaine avant le début des travaux.
- Les horaires des trains concernés par les travaux ne sont plus présents dans la recherche horaire, cela 3 mois avant le début des travaux ou bien à partir de la mise en place du nouvel horaire annuel. Il est indiqué que des bus de substitution (sans horaire précis) sont organisés.

*** Information à bord des trains par PAT CFL

- En cas de suppression ou suppression partielle les clients reçoivent une information sur l'origine et la nature de l'incident ainsi que sur l'alternative proposée.
- En cas de retard supérieur à 10 minutes les clients reçoivent une information sur l'origine et la nature de l'incident.
- En cas d'arrêt en pleine ligne et si la perturbation subsiste, les clients reçoivent une information sur la nature de l'incident si elle est connue dans un délai de cinq minutes. Aussi une estimation de la reprise de la circulation est annoncée.

**** Système Information Voyageurs à bord des trains CFL

A bord de tous les trains effectués avec du matériel CFL, le Système Information Voyageurs affiche et produit une annonce sonore indiquant la destination finale et le prochain arrêt.