

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT À LA QUESTION ÉCRITE DE M. YVES GIGON, DÉPUTÉ (PDC-JDC), INTITULÉE "BONUS-MALUS POUR L'HYGIÈNE DANS LES TRAINS ET LE RESPECT DES HORAIRES " (N° 2732)

La mise en place d'un système de mesure de la qualité pour le trafic régional des voyageurs (TRV) de Suisse est un projet datant de plusieurs années. En 2007, à l'occasion d'un sondage, les cantons s'étaient prononcés sur ce sujet, soutenant que la responsabilité du dimensionnement et de la mesure de la qualité soit confiée aux cantons, mais que ce soit la Confédération, par l'Office fédéral des transports (OFT), qui en promulgue les prescriptions. En conséquence, l'OFT a élaboré et soumis aux cantons une proposition de système de mesure de la qualité en Suisse. Les actes normatifs relatifs aux transports publics (RévTP) en vigueur depuis 2010 prévoient, à l'art. 9 OITRV¹, que l'OFT se voit confier la tâche de mettre en place avec les cantons et les entreprises de transport un système de mesure de la qualité des offres et des prestations de TRV.

C'est pour aller dans le sens de ce projet national que les cantons de Bâle-Campagne, Bâle-Ville, Soleure, Argovie et du Jura, avec le concours de l'OFT, ont mis en place un système de mesure de la qualité. Le système s'applique aux lignes ferroviaires du RER Bâlois, la ligne S3 Bâle – Delémont en ce qui concerne le canton du Jura. Les critères de notation ainsi que les niveaux à atteindre ont été négociés entre l'ensemble des cantons, l'OFT et les CFF. La part du canton du Jura du bonus maximal qui pourrait être payé aux CFF en cas de dépassement de tous les objectifs est de l'ordre de 22'000 francs par année. Parallèlement, le malus maximal que pourrait percevoir le canton du Jura de la part des CFF est du même montant.

Aux questions précises posées, nous répondons de la manière suivante :

1. La mise en place d'un tel système vise à sensibiliser et à motiver davantage l'entreprise de transport, en l'occurrence les CFF, à améliorer la qualité de ses prestations, de manière à augmenter la satisfaction des clients et consolider les revenus. La fixation de prescriptions et de principes qualitatifs et quantitatifs permet de mesurer puis d'évaluer la qualité des prestations, et ensuite de formuler des déclarations sur la qualité, objectives et statistiquement établies.
2. L'accord passé avec les CFF repose sur l'application des prescriptions de l'OITRV. La convention en vigueur a été ratifiée et signée en décembre 2013 par les chefs de département en charge des transports des cantons concernés, la direction des CFF et l'OFT. Cette convention est valable pour les années d'horaires 2014 et 2015.
3. Il a effectivement été tenu compte du versement d'un bonus aux CFF dans le budget cantonal. Comme indiqué plus haut, le montant maximum aurait pu être de 22'000 francs. Dans les faits, pour 2014, le montant de ce bonus a été pour le canton du Jura de 4'720 francs. Pour l'ensemble des cantons de la Suisse du Nord-Ouest, il s'est élevé à 80'000 francs, soit 0,2% du total des indemnités du RER Bâlois de 35 millions de francs.
4. Actuellement, le système de mesure de la qualité ne concerne le canton du Jura qu'au titre de la ligne S3 Bâle – Delémont, donc sans le trajet Delémont – Porrentruy, et ce pour des questions de données disponibles. Au terme de la période définie dans la convention en vigueur, il sera dressé un bilan et tiré des enseignements de cette expérience et des autres projets pilotes menés ailleurs en Suisse. A terme, il est souhaité d'élargir l'application de tels systèmes dans le but, principalement, d'inciter les entreprises de transport à améliorer sans cesse le niveau de qualité de leurs prestations.

Delémont, le 2 juin 2015

AU NOM DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA

Certifié conforme
le Chancelier


Jean-Christophe Kübler

¹ Ordonnance sur l'indemnisation du trafic régional des voyageurs (OITRV, RS 745.16).