

# Lhand Update

SBB & Q\_PERIOR

Berne/ Hybride, 11.12.2023



# Agenda

1.

Données de la LHand: Inventaire, qualité des données & correction des erreurs

2.

Clarification: conformité à la LHand grâce à l'aide du personnel

3.

Conventions avec les villes et communes

4.

Informations sur la procédure en matière de LHand

5.

Aperçu de l'AMO

6.

Perspectives 2024 & Varia



Données de la LHand :  
Inventaire, qualité des  
données & correction des  
erreurs

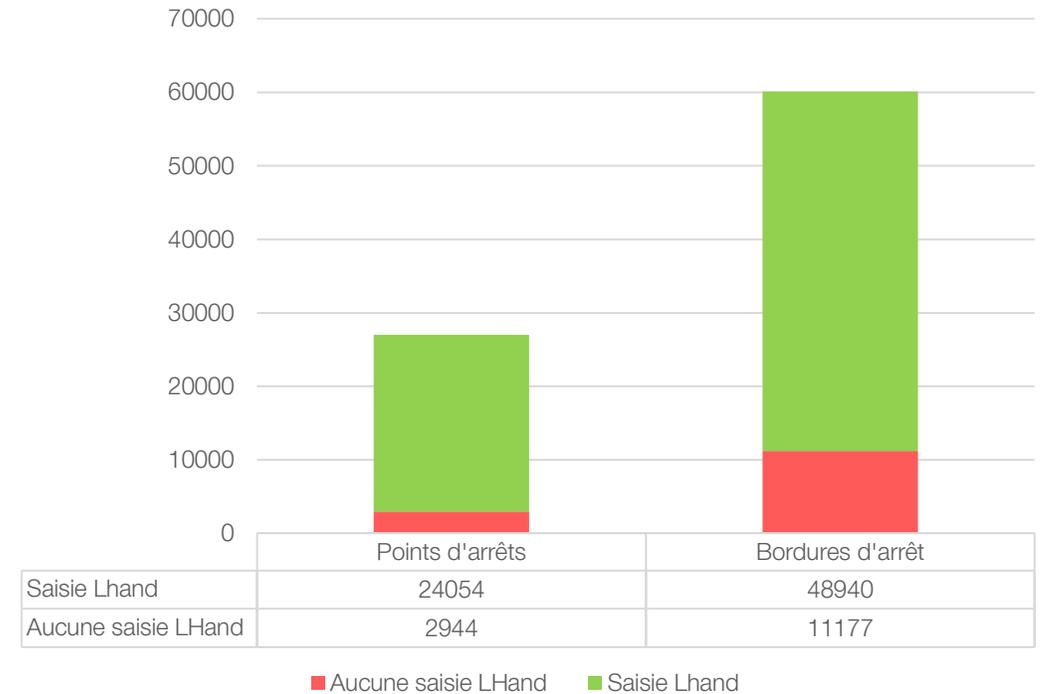
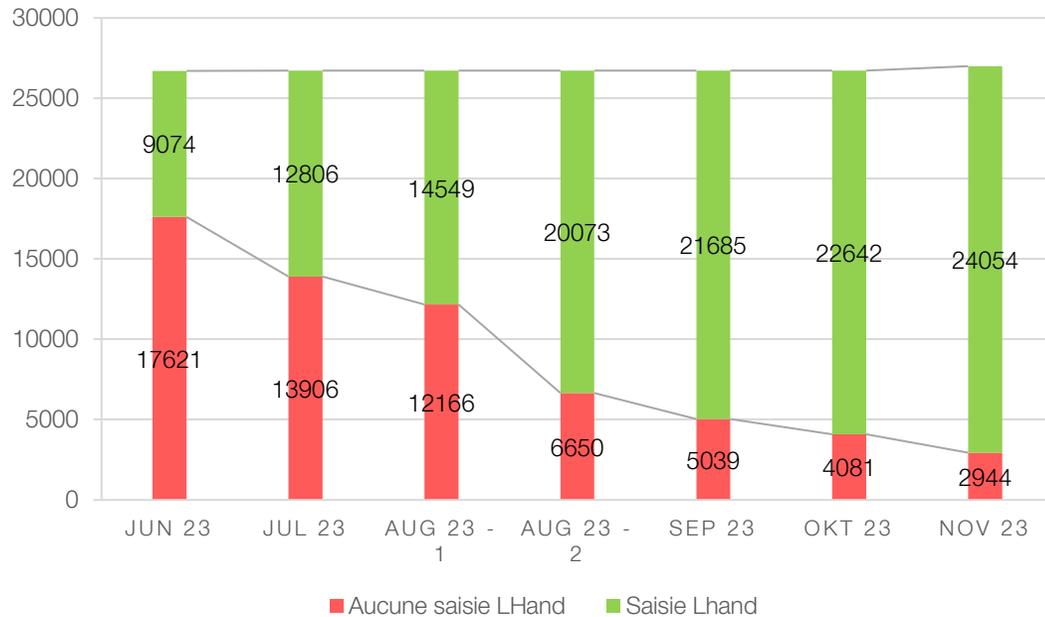
# Données LHand – Infrastructure



# Inventaire LHand – Avancement de la saisie

Version : 27.11.2023

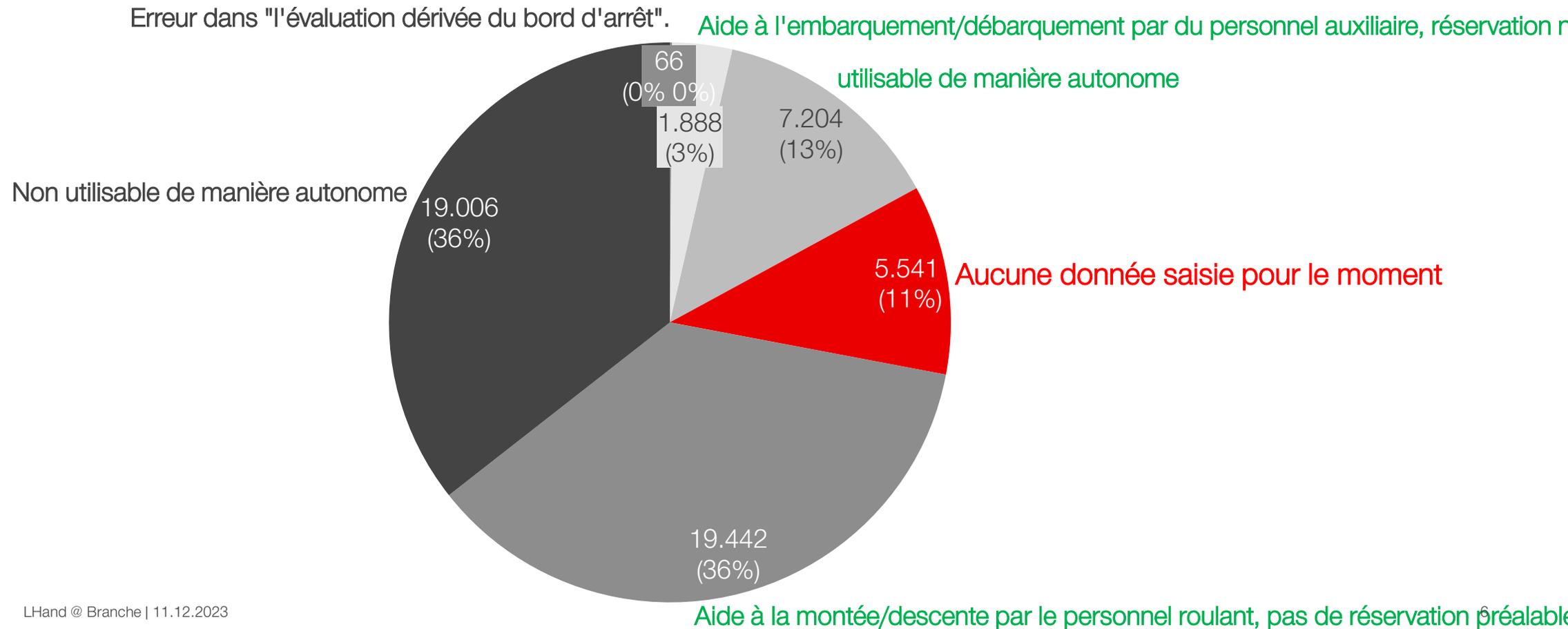
## ARRÊTS



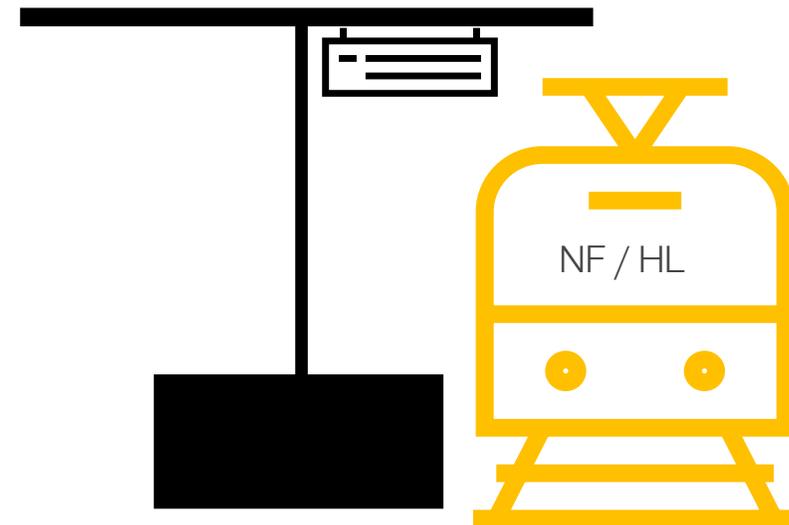
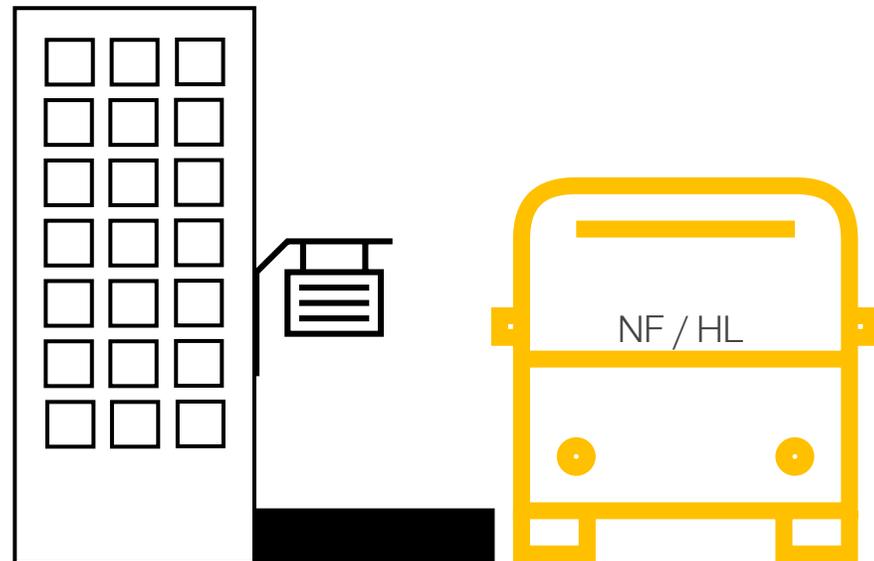


# Inventaire LHand – Didok Progression de la saisie

Version: 08.12.2023



# Données LHand – Moyens de transport



# Données LHand – Attributs du trajet/«Moyen de transport»

Pour chaque trajet: attribut/caractéristique de service NF ou HL

-> Lien FR

RV HRDF 5.40.41 v2.0.5+, chapitre 7

\*Z 095212 000801 001

\*G B 8583627 8583623

\*A VE 8583627 8583623 051926

**\*A [NF|HL]** 8583627 8583623

\*I RN 000023399

\*L 952 8583627 8583623

[...]

RV VDV453, chapitre 6.1.9

[...]

<Type de véhiculeID>TRM</Type de  
véhiculeID>.

<ServiceAttribut>

<nom>NF|HL</nom>

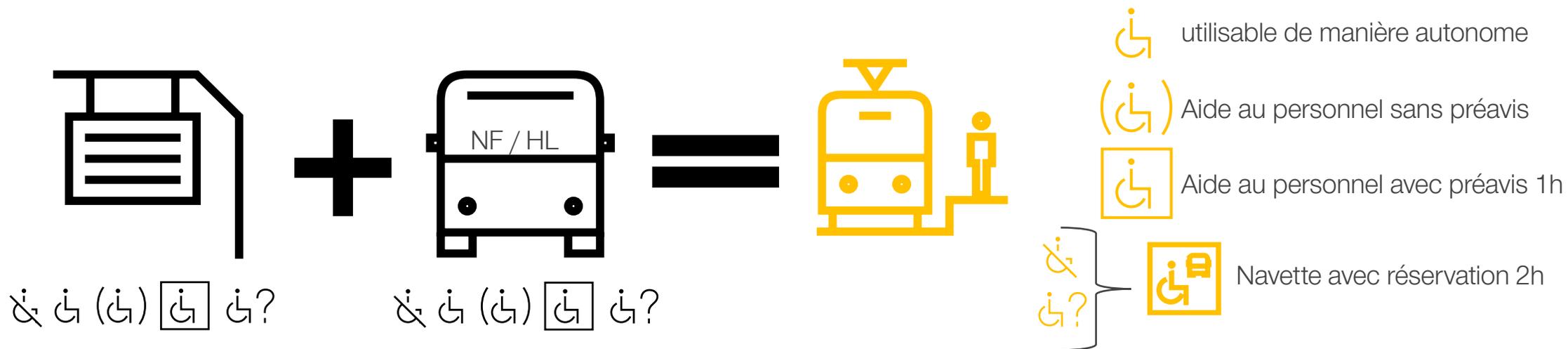
<valeur>1</valeur>

</ServiceAttribut>

</IstFahrt>



# Données LHand – Communication dans l'horaire online



Appel au CCH - 0800 007 102



# Correction des données: vérification du nouveau Statut d'accessibilité 'Shuttle'.

Remarque: à partir du 12.12.23 en direct sur [sbb.ch](https://www.sbb.ch)



<https://int-www.sbb.ch/de>

Menü Suchen Anmelden Deutsch SBB CFF FFS

Von Bern Bümpliz

Nach Wahlendorf, Wendeplatz

Di, 12.12.2023 10:26 Ab An Einstellungen

Barrierefreie Verbindung. Verbindungen für barrierefreies Reisen anzeigen.

Alle Verbindungen anzeigen  
↳ (♿) (♿) (♿)

Nur Verbindungen ohne Shuttle  
↳ (♿)

Nur Verbindungen ohne Voranmeldung  
↳ (♿)

Nur Verbindungen ohne Hilfe  
↳

Zurücksetzen Übernehmen

Bern Bümpliz Nord → Wahlendorf, Wendeplatz  
Di, 12.12.2023, 46 min

10:34 — 11:20

Billette ab CHF 4.20

Bern Bümpliz Nord Karte anzeigen >

10:34 Bern Bümpliz Nord Gleis 5  
↳ Mit Personnalhilfe ein-/aussteigen, vorher anmelden  
S51 Richtung Bern 1. ♿ 2. ♿

10:40 Bern Gleis 13  
↳ Mit Personnalhilfe ein-/aussteigen, vorher anmelden

6' Fussweg Karte anzeigen >

10:50 Bern, Hauptbahnhof Kante V  
↳ Mit Hilfe Fahrpersonal ein-/aussteigen  
B 104 Richtung Wahlendorf, Wendeplatz  
NF

11:20 Wahlendorf, Wendeplatz  
↳ Mit Shuttle zur barrierefreien Haltestelle, vorher anmelden

Lorsque les cas de test ne donnent pas le résultat attendu

1. Les trajets n'ont pas d'attribut plancher bas en théorie
2. SLOID ne sont pas soignés sur les trajets
3. Données absentes ou incorrectes dans l'inventaire LHand géré à l'arrêt/bord d'arrêt
4. Les statuts Bfr ne sont calculés que pour les 20 prochains jours dans le futur.

# Correction des données: Statut erroné détecté ?

- ① Vérifier les données de l'état des lieux de la LHand
  - Propres arrêts/bordures dans DiDok
  - Autres arrêts/bordures ici: [LINK](#)
- ② Vérifie les données de l'horaire
  - Planification propre et horaire théorique
- ③ Si les deux sont corrects et que le résultat est encore "faux" le lendemain, alors
- ④ Contact: [handicap@sbb.ch](mailto:handicap@sbb.ch)

Une bonne planification de voyage dans AMO n'est donc possible que si le plus d'informations possible ont été enregistrées.

Obligatoire pour indiquer les symboles corrects/le Statut d'accessibilité:

Les NOUVEAUX arrêts doivent être créés/activés immédiatement dans Didok

La désignation d'exploitation doit être saisie correctement (2 chiffres)

L'attribut *plancher bas* (NF) ou *élévateur* (HL) doit être indiqué pour le moyen de transport

Texte libre „navette“ doit être déposées au niveau des arrêts ET des bords d'arrêt

# Statut de la livraison des données de la navette

Remarque : la date limite d'envoi de l'Excel navette est le 11.12.23.

 Pour **88%** des arrêts signalés par 'Shuttle', des Excel Shuttle ont été reçus.  
(sous réserve d'entrées Didok en attente; calcul sur la base des Excel navette reçus)

Réactions en attente de ET: **23**



## Scénarios dans le contexte Shuttle :

- (1) Il n'y a pas d'informations sur les arrêts avec la mention 'Shuttle' :
  - Le CCH tentera de trouver un prestataire en urgence (! entraîne des coûts supplémentaires).
- (2) Lorsqu'aucune solution de remplacement ne peut être proposée sur les bords d'arrêt non autonomes:
  - Une solution est recherchée en concertation avec le client.



Précisions:  
Conformité à la LHand  
grâce à l'aide du personnel

L'assistance par le personnel roulant est certes déjà considérée comme une solution de remplacement, mais elle est conforme à la LHand.

*Déclaration: "Ce n'est que lorsqu'un passager en fauteuil roulant peut "monter et descendre" du bus de manière totalement autonome que les prescriptions de la LHand sont remplies. Si le conducteur du bus doit déplier la rampe d'accès pour fauteuil roulant, l'arrêt n'est déjà plus considéré comme conforme à la LHand". est Faux*



## Extrait de l'OTHand (SR 151.34):

### - **Chapitre 2 Exigences fonctionnelles**

### - **Art. 3 Principes**

<sup>1</sup> Les personnes handicapées en mesure d'utiliser l'espace public de manière autonome doivent aussi pouvoir utiliser les prestations des transports publics de manière autonome.

<sup>2</sup> Si l'autonomie ne peut être assurée par des mesures techniques, les entreprises de transports publics fournissent l'aide nécessaire par l'intermédiaire de leur personnel.

<sup>3</sup> Les entreprises de transports publics renoncent le plus possible à l'obligation de s'annoncer faite uniquement aux personnes handicapées.

Voir : [https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2003/669/de#art\\_3](https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2003/669/de#art_3)



# Conventions avec les villes et les communes

# Statut de l'échange et de l'information des villes et des communes



Traitement des questions entrantes via handicap@sbb.ch



Informations et Q&R de la navette dans un OneDrive:

<https://onedrive.live.com/?authkey=%21ABcOWGXR5khB5MU&id=D910ACBCE927899C%21107&cid=D910ACBCE927899C>



Tableau de bord: réactions des villes et des communes



Deuxième réunion d'information prévue en février 2024



Les questions peuvent nous être transmises



# Informations sur la procédure en matière de LHand

# Normes Mise en œuvre opérationnelle de la mobilité assistée (AMO).



## Centre de contact Handicap (CCH)

Heures d'ouverture : 05.00 - 24.00 heures

Numéro de contact : 0800 007 102

- Le CCH est le point central pour les demandes des clients concernant les voyages accessibles pour l'ensemble des transports publics.
- **Coordonne** les flux d'informations vers le **client**, les **ET** et les **prestataires de services de navette**.
- Dispose de l'aide du personnel des **SBB**.



## Délais d'inscription

- **1 heure** pour les voyages avec assistance du personnel (jusqu'à la fin du service)
- **2 heures** pour les voyages avec navette (uniquement par téléphone).
- Jusqu'à **23 heures** pour les liaisons de nuit et du matin (avant 6 heures du matin)



## Mobilité assistée AMO

- Fournit une information client à partir de l'horaire **ACTUEL**.
- Déclenche automatiquement des aides auprès des ET et des prestataires de services de navette.
- Est la plate-forme de disposition pour le CCH
- Contient une application pour les collaborateurs pour l'aide du personnel
- Dispose d'un **portail** numérique **d'inscription des clients** avec son propre horaire.



## Symboles des horaires en ligne

- Nouveau symbole pour les trajets en navette
- Il s'agit uniquement de symboles d'horaires en ligne et non de pictogrammes -> pas d'affichage aux arrêts
- Tous les symboles avec inscription en 4 langues dans la back-up



## Centre de compétence Handicap des SBB

Contact handicap@sbb.ch

- Répond de la planification de l'offre pour les prestations d'assistance des SBB, vérifie les concepts de chantiers et assure l'offre.
- Est la direction spécialisée pour le groupe de collaborateurs SBB "Aide par le personnel".
- Est l'interlocuteur de la branche pour les demandes d'aide par le personnel
- est l'interlocuteur des prestataires de services de navette des SBB et est responsable de leur qualité
- Est l'interlocuteur pour les demandes concernant les prestataires de services de navette du secteur



## Assistance par le personnel

- La disponibilité de l'assistance par du personnel doit être garantie pendant toute la **durée d'exploitation**, pour les liaisons publiées dans l'horaire.
- Chaque ET assume **elle-même la responsabilité de la garantie**.
- Les ET reçoivent l'information sur une aide de manière automatisée par AMO par e-mail au plus tard 55 minutes avant l'heure d'exécution à l'e-mail signalé. Processus dans la sauvegarde.

# Normes relatives aux services de transport par navette.



## Tâches ET

- Est responsable de la conclusion des contrats avec les prestataires de services de navette et de leur qualité.
- Responsable de la saisie, de la qualité et de la mutation des données et les signale à handicap@sbb.ch
- Est le destinataire de la facture pour les trajets de navette effectués et la répercute, si nécessaire, au propriétaire de l'arrêt.



## Information à la clientèle

- Les clients ne voient pas sur l'horaire en ligne le trajet de la navette.
- Dans un premier temps, il n'est possible de s'inscrire pour des trajets en navette que par téléphone.
- Dans la mesure du possible, les clients sont toujours orientés vers les transports publics alternatifs.
- Le temps de trajet est prolongé d'au moins 30 minutes, surtout pour les EF.



## Données requises

- Parcours ou mode de transport selon le modèle Excel
  - Points de rencontre
  - Contact et adresses des prestataires de services de navette par arrêt de navette, y compris le mode de contact préféré.
  - Contact et adresses ET (y compris adresse de facturation)
  - Les informations sont également nécessaires en cas de chantier ou de service de navette temporaire.
- ! Si des fournisseurs de navettes sont engagés pour apporter leur aide (pose de la rampe, utilisation du Mobilift), l'exécution doit être garantie dans un délai d'une heure.



## Cas d'utilisation et procédure

1. Le client est en retard (par les transports publics ou par sa propre faute) - La navette peut attendre
  2. Le client est en retard (par les transports publics ou par sa propre faute) - La navette ne peut pas attendre
  3. La navette est en retard (p. ex. embouteillage)
  4. Demande client - Pas de fournisseur
  5. Aucun fournisseur de navette n'est déposé à l'arrêt
  6. Deux navettes sur une étape de voyage
- La procédure à suivre dans les différents cas d'utilisation est indiquée dans la sauvegarde.



## Compétence décisionnelle

En cas de perturbation ou d'"échouage" de clients (la nuit ou aux arrêts inaccessibles), les collaborateurs du CCH peuvent décider d'une mesure immédiate jusqu'à un montant de 500 CHF sans consulter le Centre de compétence Handicap ou les ET. Les ET sont informés par mail de l'annonce et de sa justification.

# Généralités sur les processus et la communication.



## Réactions des clients

- En principe, le CCH répond directement aux demandes des clients. En cas d'ambiguïté dans les renseignements fournis aux voyageurs, le CCH prend contact avec l'ET concernée.
- Pour les retours d'information des clients qui ne concernent pas les SBB, les clients sont directement orientés vers les services clients des ET concernées.



## Système d'inscription numérique

- Le système d'inscription numérique AMO sera à la disposition de nos clients à partir de début janvier sur [swisspass.ch/handicap](http://swisspass.ch/handicap). Un login SwissPass est nécessaire.
- Les inscriptions pour les liaisons avec navette ne sont pas encore possibles.



## Données erronées

- Des données incorrectes ou incomplètes entraînent un statut d'accessibilité erroné et le CCH ne peut pas renseigner correctement les clients. ET seront informés par les services spécialisés concernés.
- Les erreurs doivent être corrigées le plus rapidement possible, au plus tard dans un délai de 7 jours.



## Brochure pour les clients

- Les SBB ont renouvelé la brochure "Voyager sans entrave". Celle-ci peut être commandée auprès du centre de compétence Handicap.
- Les clients réguliers seront informés des changements à la mi-décembre par une newsletter.



## FAQ CCH

- Une FAQ a été rédigée à l'intention des collaborateurs du CCH. Celle-ci sera volontiers mise à disposition sur demande.

# Aperçu de l'AMO

Enseignements tirés de la navette pilote.  
Aperçu du système d'inscription.



# Perspectives pour 2024

# Comment allons-nous faire avancer le thème de la LHand :



**Des thèmes qui** seront poursuivis l'année prochaine, entre autres :

- Extension et optimisation de l'AMO
- Statut de Bfr
- Processus de compensation automatisé



**Être informé** en permanence:

- à propos de [tp-info](#)
- Questions à: [handicap@sbb.ch](mailto:handicap@sbb.ch)
- Prochain rendez-vous Update Lhand: 01.02.24

## Liens vers des informations et des instructions relatives à la LHand:

Page d'aperçu sur tp-info.ch:

<https://www.tp-info.ch/fr/gestion-des-donnees/accessibilite/egalite-pour-les-personnes-handicapees-dans-les-transports-publics>

Page d'aide sur les erreurs les plus fréquentes:

<https://www.tp-info.ch/fr/gestion-des-donnees/accessibilite/correction-derreurs-des-donnees-lhand>

Analyse des données ici:

[https://data.sbb.ch/pages/drei/?disjunctive.go\\_abkuerzung\\_de&sort=bezeichnung\\_offiziell](https://data.sbb.ch/pages/drei/?disjunctive.go_abkuerzung_de&sort=bezeichnung_offiziell)

# Session de questions ouvertes

Qu'est-ce qui vous préoccupe ?  
Comment pouvons-nous vous aider ?

Merci beaucoup  
pour votre  
engagement !



# Icônes des horaires en ligne [\(Icons - digital.sbb.ch\)](https://digital.sbb.ch)

Icon	Deutsch (neu)	Englisch (neu)	Französisch (neu)	Italienisch (neu)
 (sa-rs)	Selber ein-/aussteigen	Independent boarding/alighting	Accès autonome	Salita/discesa autonoma
 (sa-rp)	Mit Hilfe Fahrpersonal ein-/aussteigen	Board/alight with train crew assistance	Accès avec aide du personnel roulant	Salita/discesa con aiuto del personale
 (sa-ra)	Mit Personnalhilfe ein-/aussteigen, vorher anmelden	Board/alight with staff assistance, register in advance	Accès avec aide du personnel, inscription requise	Salita/discesa con personale, preavviso necessario
 (sa-wt)	Mit Shuttle zur barrierefreien Haltestelle, vorher anmelden	By shuttle to the accessible stop, register in advance	Navette jusqu'au prochain arrêt accessible, inscription requise	In navetta alla fermata accessibile, preavviso necessario
 (sa-rn)	Verbindung nicht rollstuhlgängig	Connection not wheelchair accessible	Pas de transport possible	Non accessibile in sedia a rotelle
 (sa-ru)	Keine Information vorhanden	No information available	Aucune information disponible	Nessuna informazione disponibile

# Textes d'aide pour les icônes d'horaires en ligne

Icon	Deutsch (neu)	Englisch (neu)	Französisch (neu)	Italienisch (neu)
	Bei dieser Verbindung steigen Sie selbständig ein und aus.	You can board and alight independently on this connection.	Cette correspondance vous permet de monter à bord et de descendre du train de manière autonome.	Per questo collegamento sali a bordo e scendi in autonomia.
	Bitte melden Sie sich für die Hilfestellung direkt beim Fahrer oder Bedienpersonal.	Please contact the transport or service staff directly to request assistance.	Veillez vous adresser directement au personnel roulant ou au personnel de service pour obtenir de l'aide.	Rivolgiti direttamente al personale viaggiante o di servizio per l'assistenza.
	Bei dieser Verbindung benötigen Sie Ein- und Ausstiegshilfen. Bitte melden Sie sich bis spätestens 1 Stunde vor Zugabfahrt unter <a href="http://swisspass.ch/handicap">swisspass.ch/handicap</a> oder beim Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Täglich 5.00–24.00 Uhr, Telefon 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), aus dem Ausland +41 800 007 102.	You require boarding/alighting assistance for this connection. Please register on <a href="http://swisspass.ch/handicap">swisspass.ch/handicap</a> or with the Contact Center Handicap at least one hour before your train departs. Contact Center Handicap Every day 5am–midnight, telephone 0800 007 102 (free in Switzerland); from abroad +41 800 007 102.	Une aide à l'embarquement et au débarquement est nécessaire pour les personnes à mobilité réduite souhaitant prendre cette correspondance. Veuillez annoncer votre venue au plus tard une heure avant le départ du train sur <a href="http://swisspass.ch/handicap">swisspass.ch/handicap</a> ou au Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Joignable tous les jours de 5h00 à minuit par tél. au 0800 007 102 (appel gratuit en Suisse), ou depuis l'étranger au +41 800 007 102 (appel payant).	Per questo collegamento hai bisogno di assistenza per salire e scendere. Registrati su <a href="http://swisspass.ch/handicap">swisspass.ch/handicap</a> o rivolgiti al Contact Center Handicap almeno 1 ora prima della partenza del treno. Contact Center Handicap Tutti i giorni dalle 5.00 alle 24.00, tel. 0800 007 102 (gratuito in Svizzera), dall'estero +41 800 007 102.

	Bei dieser Verbindung benötigen Sie einen Shuttle. Bitte melden Sie sich bis spätestens 2 Stunden vor Abfahrt telefonisch beim Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Täglich 5.00–24.00 Uhr, Telefon 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), aus dem Ausland +41 800 007 102.	You will need a shuttle for this connection. Please register with the Contact Center Handicap at least two hours before your train departs. Contact Center Handicap Every day 5am–midnight, telephone 0800 007 102 (free in Switzerland); from abroad +41 800 007 102.	Une navette est nécessaire pour les personnes à mobilité réduite souhaitant prendre cette correspondance. Veuillez annoncer votre venue par téléphone au Contact Center Handicap au plus tard deux heures avant le départ. Contact Center Handicap Joignable tous les jours de 5h00 à minuit par tél. au 0800 007 102 (appel gratuit en Suisse), ou depuis l'étranger au +41 800 007 102 (appel payant).	Per questo collegamento hai bisogno di una navetta. Chiama il Contact Center Handicap almeno 2 ore prima della partenza. Contact Center Handicap Tutti i giorni dalle 5.00 alle 24.00, tel. 0800 007 102 (gratuito in Svizzera), dall'estero +41 800 007 102.
	Diese Verbindung ist nicht rollstuhlgängig. Eventuell befindet sich ein barrierefreier Ein-/Ausstieg in der Nähe. Auskunft beim Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Täglich 5.00–24.00 Uhr, Telefon 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), aus dem Ausland +41 800 007 102.	This connection is not wheelchair accessible. There may be an accessible boarding/alighting location nearby. Obtain information from the Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Every day 5am–midnight, telephone 0800 007 102 (free in Switzerland); from abroad +41 800 007 102.	Cette relation n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant. Un embarquement/débarquement accessible est peut-être disponible à proximité. Renseignements auprès du Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Joignable tous les jours de 5h00 à minuit par tél. au 0800 007 102 (appel gratuit en Suisse), ou depuis l'étranger au +41 800 007 102 (appel payant).	Questo collegamento non è accessibile in sedia a rotelle. Potrebbe esserci un accesso senza barriera nelle vicinanze. Per maggiori informazioni, rivolgiti al Contact Center Handicap. Contact Center Handicap Tutti i giorni dalle 5.00 alle 24.00, tel. 0800 007 102 (gratuito in Svizzera), dall'estero +41 800 007 102.
	Bei Verbindungen, die mehr als 21 Tage in der Zukunft liegen, ist keine gesicherte Auskunft möglich. Bitte wiederholen Sie die Abfrage zu einem späteren Zeitpunkt. Contact Center Handicap Täglich 5.00–24.00 Uhr, Telefon 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), aus dem Ausland +41 800 007 102.	Reliable information cannot be provided for connections that are more than 21 days in the future. Please repeat your query at a later date. Contact Center Handicap Every day 5am–midnight, telephone 0800 007 102 (free in Switzerland); from abroad +41 800 007 102.	Nous ne pouvons garantir les informations pour les correspondances prévues dans plus de 21 jours. Veuillez renouveler votre demande ultérieurement. Contact Center Handicap Joignable tous les jours de 5h00 à minuit par tél. au 0800 007 102 (appel gratuit en Suisse), ou depuis l'étranger au +41 800 007 102 (appel payant).	Per i collegamenti disponibili oltre 21 giorni dopo la data attuale non sono presenti informazioni certe. Ti preghiamo di ripetere la ricerca più avanti. Contact Center Handicap Tutti i giorni dalle 5.00 alle 24.00, tel. 0800 007 102 (gratuito in Svizzera), dall'estero +41 800 007 102.

# Parcours du client et processus pour les aides.



Le client peut réserver son voyage dans AMO à partir de l'horaire en ligne au moins 1 à 2 heures avant le

Le client se déplace de manière autonome

Le client rencontre l'assistant(e) à la gare SBB au point de rendez-vous prédéfini.

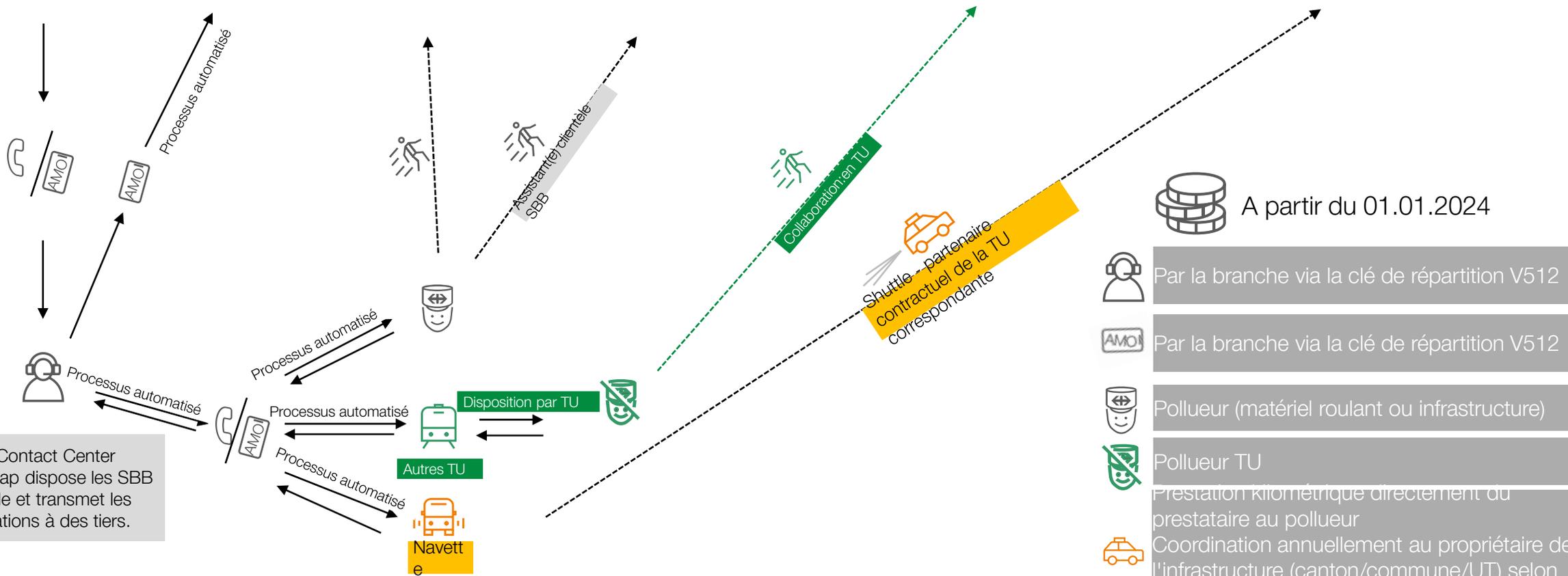
Les assistants clientèle des SBB aident, si nécessaire, à l'embarquement et au débarquement avec Mobilift ou des rampes pliantes.

Le client passe de lui-même, si nécessaire, à un autre cadre de transport

Assistance du chauffeur ou de l'assistant client : dans d'autres entreprises de transport

Le client passe de lui-même à une navette si nécessaire

Le client change de navette de manière autonome si nécessaire. Le chauffeur aide à charger et à sécuriser



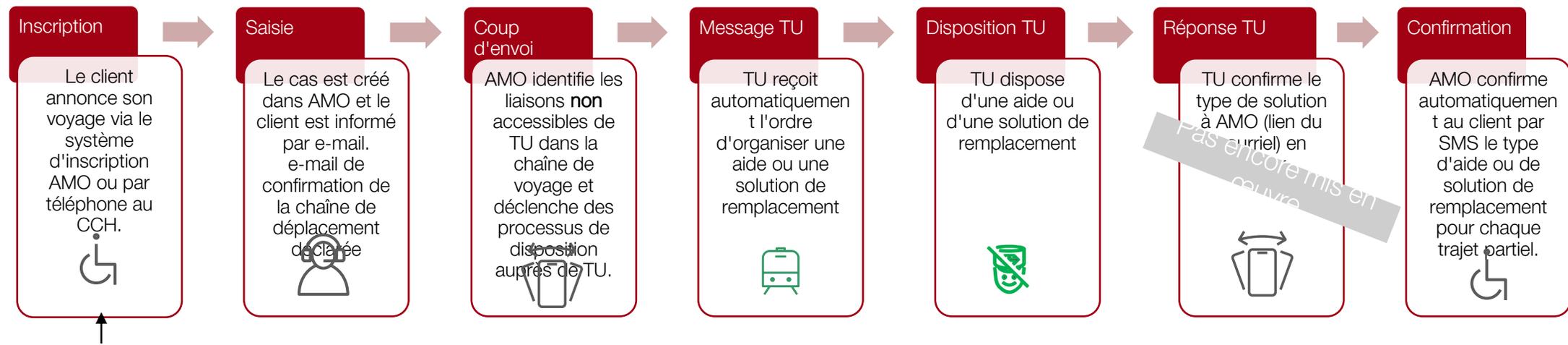
Agent Contact Center Handicap dispose les SBB de l'aide et transmet les informations à des tiers.

- A partir du 01.01.2024
- Par la branche via la clé de répartition V512
  - Par la branche via la clé de répartition V512
  - Pollueur (matériel roulant ou infrastructure)
  - Pollueur TU
  - Prestation kilométrique directement au prestataire au pollueur
  - Coordination annuellement au propriétaire de l'infrastructure (canton/commune/UT) selon le principe de causalité

\*Processus automatisé : en cas d'attente de confirmation, il faut intervenir par téléphone.

# Processus de saisie et de disposition TU pour les liaisons non accessibles.

Processus 01.01.2024



C'est ce dont AMO ou le CCH a besoin pour informer correctement les clients & TU :

- Données de contact TU
- base de données propre dans la PIC et le service de formation (FOS)

La TU doit le garantir :

- Transport / manutention avec un délai d'inscription d'une heure, 365 jours par an. Dernière inscription 23h59 pour la liaison de nuit et la liaison la plus matinale.

# Aides des SBB pour les clients aveugles et malvoyants.

Dans les sites avec SOS Aide en gare (grandes gares) et les gares d'implantation des SBB, des aides au changement de train sont possibles.

SOS-Bahnhof	Bedienzeiten	Standortbahnhof	Bedienzeiten
<b>Basel SBB</b>	07.00 – 20.00	Bellinzona	08.00 – 19.00
<b>Bern</b>	07.00 – 20.00	Genève-Aéroport	07.00 – 20.00
<b>Biel/Bienne</b>	07.00 – 20.00	Locarno	08.00 – 19.00
<b>Genève</b>	07.00 – 20.00	Lugano	08.00 – 19.00
<b>Lausanne</b>	07.00 – 20.00	St. Gallen	07.00 – 20.00
<b>Luzern</b>	07.00 – 20.00	Zürich Flughafen	07.00 – 20.00
<b>Olten</b>	07.00 – 20.00		
<b>Zürich HB</b>	07.00 – 20.00		

# Processus de coordination et de facturation CCH pour Shuttle.

Concerne uniquement les points d'arrêt sans accès accessible au bord d'arrêt.

- Chaque UT conclut de manière autonome les contrats avec les prestataires de services (taxi).
- La coordination pour les UT participantes est assurée par le CCH, toutes branches confondues.
- Les coûts du trajet sont facturés par le prestataire (service de navette) à l'UT/EF concernée. Le flux d'informations provenant de l'AMO est assuré.
- Les coûts de la coordination par le CCH seront facturés à l'UT concernée selon le principe de causalité.



# Cas d'utilisation et procédure chez Shuttle.

**Cas 1** - Le client est en retard (par les transports publics ou par sa propre faute) - La navette peut attendre

→ Le temps d'attente est indemnisé

→ Temps d'attente raisonnable jusqu'à 30 minutes maximum

## Processus

- CCH signale au chauffeur de la navette que le client est en retard.
- CCH détermine combien de temps la navette peut attendre ou quand un nouveau transport serait nécessaire.
- La navette peut attendre / ou effectuer le trajet plus tard
- CCH reprogramme le voyage et contacte le voyageur
- CCH assure la communication navette / voyageurs

**Cas 2** - Le client est en retard (par les transports publics ou par sa propre faute) - La navette ne peut pas attendre

→ Le trajet à vide est indemnisé par TU

## Processus

- CCH signale au chauffeur de la navette que le client est en retard.
- CCH détermine combien de temps la navette peut attendre ou quand un nouveau transport serait nécessaire.
  - La navette ne peut pas attendre / le trajet ne peut pas être effectué plus tard
  - Une nouvelle navette doit être mobilisée
- CCH cherche une nouvelle navette
- CCH reprogramme le voyage et contacte le voyageur
- CCH assure la communication navette / voyageurs

**Cas 3** - La navette est en retard (p. ex. embouteillage)

## Processus

- Le chauffeur de la navette doit informer CCH qu'il est en retard
- CCH informe le client et planifie à nouveau la poursuite du voyage (annuler le WOT dans le Case et créer un nouveau Case pour le reste du voyage).
- En cas de retard XY - CCH propose éventuellement un nouveau prestataire
- En cas de perturbations importantes de l'exploitation, vérification si la navette va éventuellement plus loin que prévu (prédéfini)

**Cas 4** - Demande de client - Pas de fournisseur

- Y a-t-il encore des fournisseurs locaux avec lesquels nous n'avons pas de contrat ?
- Est-il possible d'utiliser un autre type de navette (fauteuil roulant manuel) ?
- Le fournisseur peut-il intervenir plus tôt ou plus tard ?
- Existe-t-il une alternative avec une connexion autonome, qui dure éventuellement plus longtemps ?
- Le client ne peut pas voyager - KuRe par CCH
- Le droit des passagers s'applique en premier lieu.

**Cas 5** - Aucun fournisseur de navette n'est déposé à l'arrêt

- Le gestionnaire contacte les navettes par téléphone selon la liste "Prestataires de services de navettes tous les TU". Les prestataires de services de navette SBB sont choisis en 1ère priorité.

**Cas 6** - Deux navettes sur une étape de voyage

## Processus

- Dans la mesure du possible, deux étapes successives doivent être assurées par un seul prestataire de navettes.
- Si la chaîne de voyage d'un passager comprend deux ou plusieurs étapes non consécutives avec navette, celles-ci sont en principe fournies séparément. Si les points d'arrivée ou de départ de deux étapes non consécutives avec navette se trouvent dans le trafic local et que la durée du trajet est de 30 minutes au maximum, la navette s'effectue si possible sur toutes les étapes concernées.

Dans un premier temps, pour simplifier, les coûts de l'UT pour laquelle le transport est effectué sont facturés. Les cas sont suivis à l'aide de rapports réguliers. Si un déséquilibre important devait apparaître, des mesures appropriées seraient définies en temps

