



Résumé des Management Summaries

Ce document résume toutes les Demandes pour la séance de la KKI du 25 octobre 2023.

Table des matières

Point	Désignation
2	Approbation du procès-verbal de la séance du 16.08.2023 et prise de connaissance des décisions prises par correspondance
3	Résultats de l'enquête de satisfaction KKI
3.1	Mesures d'optimisation et développement ultérieur Séances KKI
4	Réorganisation Élaboration d'un standard de la branche
5	Mise à jour de la situation des ressources Groupe de travail standard de la branche et élection de nouveaux membres
6	Mise à jour de la situation des ressources Groupe de travail standard de la branche et élection de nouveaux membres
7	Mise à jour de l'état de la visualisation du parcours client
8	Mise à jour de la stratégie de développement Alliance SwissPass
9	Objectifs annuels KKI 2024 à l'intention du CS
10	Planification du portefeuille SKI
11	Communication Motif de la panne Accident de personne
12	Concept de réalisation du service de remplacement
13	Publication du concept spécialisé "Information à la clientèle en cas de service de remplacement" pour document de transition Standard de la branche
14	Date de publication des données horaires avant le changement d'horaire
15	Mise à jour des informations sur les événements sur l'horaire en ligne
16	Enquête sur les demandes de modification à court terme de l'état d'accessibilité des bordures d'arrêt



Approbation du procès-verbal du 16.08.2023 et prise de connaissance des résultats de l'enquête par correspondance du 18.08.2023

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	02			
Origine / Auteur :	René Moor, rene.moor@allianceswisspass.ch Tél. 079 735 19 68			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

Situation de départ

Le procès-verbal de chaque séance doit être approuvé lors de la séance suivante. En outre, les décisions prises par correspondance doivent être consignées au procès-verbal de la séance suivante. Les décisions suivantes ont été traitées par correspondance et sont consignées dans le procès-verbal :

Validation RV VDV 453 V1.6

1 Impact et domaine touché

La proposition concerne toutes les entreprises de transport disposant d'une interface VDV 453 / VDV 454 implémentée dans leurs systèmes de données en temps réel / plaques tournantes de données.

Type de données:	Secteur :
<input type="checkbox"/> Données de base	<input checked="" type="checkbox"/> Chemin de fer
<input type="checkbox"/> Données horaires	<input checked="" type="checkbox"/> Bus
<input checked="" type="checkbox"/> Données en temps réel	<input checked="" type="checkbox"/> Bateau
	<input checked="" type="checkbox"/> Téléphérique

Le VDV453 est basé sur les points d'exploitation, c'est-à-dire que seules les arrivées et les départs des moyens de transport à un point d'exploitation donné sont toujours collectés et traités.

Les services suivants sont utilisés dans les TP suisses :

- L'information dynamique aux voyageurs (DFI) est surtout utilisée aux arrêts pour les affichages et dans les véhicules pour l'affichage sur les écrans des prochains départs.
- Le système de sécurisation des correspondances est utilisé pour sécuriser les correspondances entre le trajet d'apport et le trajet de livraison.



2 Résumé de gestion

Lors des dernières séances du GT de KIDS Données effectives, diverses demandes de modification ont été traitées et intégrées dans les directives de réalisation. Lors de la séance du 14.06.2023, toutes les modifications ont été acceptées et devraient maintenant être prises en compte et validées par la KKI :

- En résumé, les modifications apportées par la V1.6 pour la directive de réalisation VDV453 sont les suivantes :
Précision sur l'utilisation de la version XSD
- L'ancienne description d'OAuth a été transférée dans un document séparé.
- Rappel que les futurs identifiants SID4PT ne doivent plus être interprétés et informations supplémentaires sur la migration
- Description de la manière dont les SID4PT doivent être utilisés à l'avenir
- Précisions sur l'utilisation de l'ID produit (majuscules/minuscules)
- Adaptation de la longueur du texte HaltepositionText de 5 à 6 caractères
- Autres petites modifications de divers éléments

3 Jalons / Délais

Une fois la RV validée, les partenaires devront procéder aux adaptations nécessaires dans leurs systèmes (il se peut que la feuille de route SKI doive être adaptée).

4 Coûts / financement

Chaque entreprise de transport / partenaire supporte lui-même les coûts des adaptations dans ses propres systèmes.

5 Dépendances / pertinence stratégique

Afin de maintenir une qualité élevée des données en temps réel dans les TP suisses, tous les partenaires doivent mettre en œuvre les modifications correspondantes.

Décision (11 oui, 1 abstention [n'a pas participé])

La commission Information à la clientèle KKI

- 1) prend acte du fait que la présente directive de réalisation VDV453 V1.6 a été examinée par le groupe de travail Données réelles et ADM en vue de son approbation par la KKI ;
- 2) approuve le document RV VDV453 V1.6 ;
- 3) communique la libération du document à la communauté des TP.



Annexes

- VDV453_Realisierungsvorgabe_ÖV_CH_V1.6_CUS_V1_Basis_XSD2017_DE.pdf
- VDV453_Realisierungsvorgabe_ÖV_CH_V1.6_CUS_V1_Basis_XSD2017_FR.pdf

Validation RV VDV 454 V1.6

1 Impact et secteur touché

La proposition concerne toutes les entreprises de transport disposant d'une interface VDV 453 / VDV 454 implémentée dans leurs systèmes de données en temps réel / plaques tournantes de données.

Type de données:

- Données de base
- Données horaires
- Données en temps réel

Secteur :

- Chemin de fer
- Bus
- Bateau
- Téléphérique

VDV454 est basé sur les lignes, c'est-à-dire que les trajets complets d'une ligne avec tous les arrêts sont toujours collectés et traités.

Les services suivants sont utilisés dans les TP suisses :

- AUS (information sur l'horaire) est utilisé pour la transmission des trajets réels avec les informations en temps réel correspondantes.
- REF-AUS (données de référence pour le calcul d'itinéraires) est utilisé pour la transmission des horaires journaliers.

2 Résumé de gestion

Lors des dernières séances du GT de KIDS Données effectives, diverses demandes de modification ont été traitées et intégrées dans les directives de réalisation. Lors de la séance du 14.06.2023, toutes les modifications ont été acceptées et devraient maintenant être prises en compte et validées par la KKI :

- Précision sur l'utilisation de la version XSD
- Rappel que les futurs identifiants SID4PT ne doivent plus être interprétés et autres informations sur la migration
- Fixation des exemples : Pour la catégorie de moyen de transport, le nom est directement rempli dans le <ID produit>, pour la catégorie d'offre, l'abréviation est remplie dans le <Texte du moyen de transport>.
- Précisions sur l'utilisation de l'ID produit (majuscules/minuscules)



- Description de la manière dont les SID4PT doivent être utilisés à l'avenir
- Autres petites modifications dans divers champs

3 Jalons / Délais

Une fois la directive de réalisation validée, les partenaires doivent procéder aux adaptations nécessaires dans leurs systèmes (il peut être nécessaire d'adapter la feuille de route SKI).

4 Coûts / financement

Chaque entreprise de transport / partenaire supporte lui-même les coûts des adaptations dans ses propres systèmes.

5 Dépendances / pertinence stratégique

Afin de maintenir une qualité élevée des données en temps réel dans les TP suisses, tous les partenaires doivent mettre en œuvre les modifications correspondantes.

Décision (11 oui, 1 abstention [n'a pas participé])

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) prend acte du fait que la présente directive de réalisation VDV454 V1.6 a été examinée par le groupe de travail Données réelles et SMA en vue de son approbation par la KKI ;
- 2) approuve le document RV VDV454 V1.6 ;
- 3) communique la libération du document à la communauté des TP.

Annexes

- VDV454_Realisierungsvorgabe_ÖV_CH_V1.6_CUS_V1_Basis_XSD2017_DE.pdf
- VDV454_Realisierungsvorgabe_ÖV_CH_V1.6_CUS_V1_Basis_XSD2017_FR.pdf

Proposition

La commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve le procès-verbal de la séance du 16.08.2023
- 2) prend acte des résultats de l'enquête par correspondance du 18.08.2023.

Annexe

- Protokoll_KKI_2023_08_16



Résultats de l'enquête auprès des membres de la KKI

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	03			
Origine / Auteur :	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74			
Type d'objet :	<input type="checkbox"/> Décision	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

En septembre 2023, une enquête anonyme en ligne a été menée auprès de tous les membres de la KKI afin d'obtenir un retour sur les séances. Quinze personnes sur un total de 18 membres de la KKI y ont participé.

2 Résultats quantitatifs

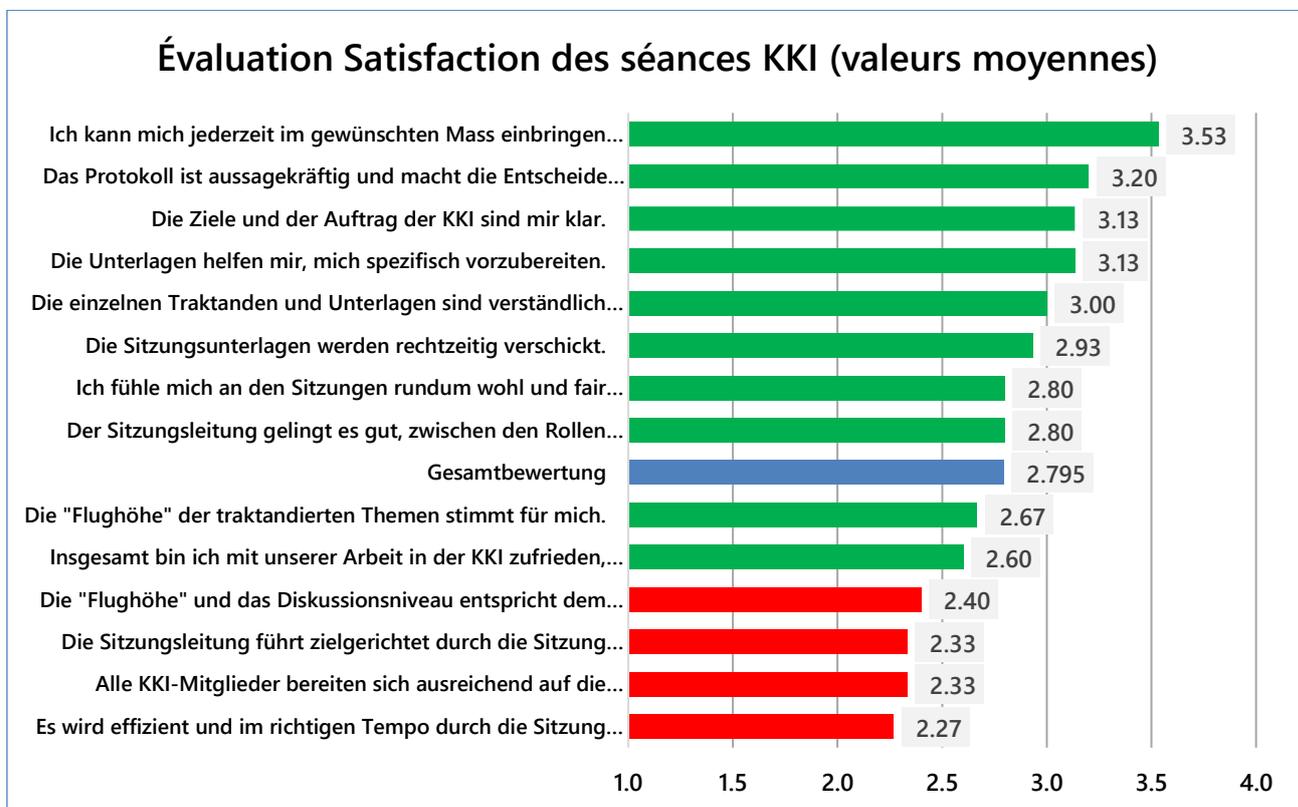
Les déclarations ci-dessous ont fait l'objet des réponses suivantes :

"tout à fait d'accord"	→	Valeur 4
"partiellement vrai"	→	Valeur 3
"plutôt pas d'accord"	→	Valeur 2
"ne s'applique pas du tout"	→	Valeur 1

- Les documents de séance seront envoyés en temps utile.
- Les différents points de l'ordre du jour et les documents sont présentés de manière compréhensible.
- Les documents m'aident à me préparer de manière spécifique.
- La "hauteur de vol" des sujets à l'ordre du jour me convient.
- Tous les membres de la KKI se préparent suffisamment au contenu des réunions.
- L'animateur de la séance dirige la séance de manière ciblée et maîtrise la gestion du temps.
- Il est guidé efficacement et au bon rythme tout au long de la séance.
- La présidence de la séance réussit bien à alterner les rôles de "représentant de l'ET/de la communauté" vs présidence.
- Je peux m'investir à tout moment dans la mesure souhaitée et je suis pris au sérieux.
- La "hauteur de vol" et le niveau de discussion correspondent aux exigences de la KKI.
- Je me sens parfaitement à l'aise et traité de manière équitable lors des séances.
- Le procès-verbal est pertinent et permet de comprendre les décisions prises.
- Les objectifs et la mission de la KKI sont clairs pour moi.
- Dans l'ensemble, je suis satisfait de notre travail à la KKI, nous sommes sur la bonne voie.



L'analyse graphique montre la moyenne de toutes les réponses par énoncé :



3 Résultats qualitatifs (citations d'entrées libres, commentaires)

En annexe figurent toutes les entrées dans les champs libres. Elles contiennent les impressions et les propositions des différentes personnes qui ont participé à l'enquête.

- Mes propositions d'amélioration pour la préparation des séances :
- Mes propositions d'amélioration concernant le déroulement de la séance :
- Mon appréciation générale / mon commentaire :

4 Conclusion

Il faut agir à la fois sur la préparation et sur le déroulement des séances de la KKI.

Les quatre affirmations suivantes ont obtenu les notes les plus basses et sont donc celles pour lesquelles il est le plus urgent d'agir :

- Il est guidé efficacement et au bon rythme tout au long de la séance.
- Tous les membres de la KKI se préparent suffisamment au contenu des réunions.
- L'animateur de la séance dirige la séance de manière ciblée et maîtrise la gestion du temps.
- La "hauteur de vol" et le niveau de discussion correspondent aux exigences de la KKI.



5 Suite de la procédure

Comme indiqué dans le mail d'accompagnement de l'enquête, nous allons prendre connaissance de la présente évaluation.

Durant la semaine du 9 au 12 octobre 2023, CarPostal, ZVV, OFT et Alliance SwissPass discutent des mesures d'amélioration possibles, qui seront présentées lors de la séance de la KKI du 25 octobre 2023 et officiellement approuvées lors de la séance de la KKI du 29 novembre 2023.

Prise de connaissance

La commission Information à la clientèle KKI

- 1) prend connaissance des résultats de l'enquête menée auprès des membres de la KKI, qui serviront de base pour améliorer la préparation et le déroulement des séances de la KKI.

Annexe :

Analyse qualitative de l'enquête



Annexe : citations tirées des entrées libres et des commentaires

"Mes propositions d'amélioration pour la préparation des séances :"

- Tous les documents sont-ils vraiment pertinents pour la séance ?
- Le niveau de détail est-il correct ?
- A mon avis, le niveau de vol pour une commission (groupe d'experts) n'est pas adéquat - il s'agit plutôt d'un niveau de groupe de travail.
- en outre : priorisation des thèmes ? intégration ? aide à l'orientation, pourquoi quelque chose est-il alors mis à l'ordre du jour ?
- tout semble extrêmement surchargé mais non classé par pertinence
- Simplifier
- Accord nécessaire avec les demandeurs.
- Les documents ont été envoyés avec suffisamment d'avance, sauf pour la séance du mois d'août. Avec la période de vacances, il n'a guère été possible de clarifier les points très techniques de l'ordre du jour. Dans ce cas, nous avons toujours besoin d'un délai de 10 jours.
- Ce que j'ai trouvé très dérangeant lors de la séance d'août, c'est que de nombreux documents ont été livrés ultérieurement, mais que d'autres documents ont ensuite été présentés lors de la séance. Cela ne devrait plus se produire à l'avenir.
- En ce qui concerne l'altitude, on peut se demander si, pour des affaires purement formelles comme l'approbation officielle d'une directive de réalisation, un tel cirque avec discussion et décision par correspondance est judicieux. Il faudrait ici renforcer la base de confiance avec KIDS et le SKI, ainsi qu'avec les groupes de travail.
- Planification des affaires pour plus d'un ou deux ans, puis passer au concret pour les séances à venir.
- Coordination étroite des responsables primaires de l'ordre du jour. Selon les séances tenues jusqu'à présent, il s'agit notamment du secrétaire général KKI/Alliance SwissPass, du SKI, des CFF ainsi que de CarPostal/ZVV.
- La proposition serait qu'un comité se familiarise avec les points de l'ordre du jour ou qu'il soumette une proposition à la KKI. Cela permettrait d'accélérer la séance.
- Hiérarchiser les thèmes et limiter le volume de l'ordre du jour à un maximum raisonnable, afin de permettre toutes les clarifications préalables et de laisser à chaque fois suffisamment de temps pour les discussions lors de la séance de la KKI. Toutes les propositions ne doivent pas être traitées immédiatement lors de la prochaine séance de la KKI, la qualité prime sur la quantité.
- Nous travaillons beaucoup sur le système et non dans le système, c'est-à-dire qu'il manque la pondération des thèmes qui servent à la standardisation, entre autres la cohérence, l'orientation, etc.



- La diversité des thèmes est trop grande et trop large. Pourquoi ne pas déléguer davantage de thèmes au groupe de travail, en particulier les thèmes techniques ?
- Les points à l'ordre du jour doivent être largement soutenus au préalable, ce qui nous permet d'éviter des discussions interminables.
- L'ordre du jour, c'est-à-dire la définition des priorités, n'est pas clair. Qui est responsable ? Les critères ?
- Contrairement aux délais convenus, il serait souhaitable d'envoyer les documents plus tôt. Les documents doivent être mis à disposition propres et complets.
- Les documents doivent également être soumis en temps voulu par les demandeurs.
- Aucune amélioration en ce qui concerne la préparation des séances. Néanmoins et à mon plus grand regret les dates des séances du mois d'août et d'octobre au lieu en même temps que les vacances scolaires du canton dans lequel j'habite, ce qui m'empêche d'y participer activement en 2023. Cette situation sera différente en 2024.
- Tous les documents avec l'ordre du jour, pas d'envoi ultérieur
- En principe, les documents doivent être envoyés dans les délais (10 jours ouvrables). Un envoi tardif ne devrait pas être autorisé, ou alors ils devraient être enregistrés pour la prochaine séance à venir.
- Les documents sont en partie très techniques. Ils devraient être résumés dans le sens d'un Management Summary de manière à ce que l'on puisse évaluer le sujet du "point de vue du management". La "hauteur de vol" devrait être telle que l'on puisse prendre les décisions du point de vue de la gestion et que l'on ne doive pas d'abord demander l'avis des spécialistes.
- La gestion des rendez-vous doit être améliorée

"Mes propositions d'amélioration du déroulement de la réunion :"

- Il ne s'agit pas de savoir comment je me sens - mais si nous atteignons les objectifs. QUI est responsable de la KKI ? Les deux présidents de séance ? Les deux à égalité ? Ou le secrétaire général ? Ou le directeur de l'Alliance SwissPass ? Qui est responsable de la réussite de cet exercice ? Pendant la séance, tout le monde s'écarte.
- Les présidents de séance ne savent rien des orateurs prévus, le secrétaire général n'arrête pas la discussion - est-ce un triumvirat ?
- En général : la KKI se réunit et écoute des exposés... ce n'est pas notre tâche. nous devrions élaborer une norme. pour cela, il faut un processus clair :
- Qui est responsable de quoi ?
- Que voulons-nous atteindre et quand ?
- Étapes, mesures, coopérations, etc., etc.
- Mais certainement pas de simples bavardages et discussions non dirigés sur des sujets de détail ? Où est le lead ? La rigueur ? Qui s'assure que nous avançons dans le projet, que les membres



sont concrètement impliqués (éventuellement mieux par téléphone que par des questionnaires surdimensionnés) ?

- Nous parlons à nouveau de susceptibilités - alors qu'il faudrait établir un plan annuel, fixer des étapes et travailler ensuite sur des thèmes et des contenus. A mon avis, nous sommes à nouveau sur la mauvaise voie avec ce sondage... honnêtement...
- Réduire les formalités et commencer à travailler concrètement
- La présidence de la réunion devrait être assurée par le secrétaire général.
- Une préparation sérieuse nécessite du temps, ce qui fait souvent défaut à beaucoup de personnes, dont moi. C'est pourquoi il est important que nous puissions également interroger des spécialistes dans l'entreprise ou la communauté avant la séance.
- D'une manière générale, je suis également d'avis que l'on discute trop, surtout lorsque l'ordre du jour/les décisions ne sont pas contestés. Pourquoi avons-nous besoin de 30 minutes de discussion si ensuite l'approbation se fait sans opposition. Il semble qu'il n'y ait pas eu beaucoup de discussions pertinentes".
- En ce qui concerne la préparation, je peux m'imaginer que certains membres de la KKI pourraient discuter directement avec le responsable de l'ordre du jour (p. ex. SKI) pour répondre à leurs questions. Nous pourrions mettre en place une plate-forme (informelle) à cet effet.
- Je ne perçois pas de comportement constructif de notre part. Représentation de la branche également (encore) trop faible
- Il est inacceptable que les intervenants doivent attendre longtemps et que certains ne peuvent même plus se présenter.
- Limiter la quantité et l'étendue des propositions ou des thèmes afin de permettre une préparation consciencieuse dans le court laps de temps imparti.
- Clarification des instruments disponibles tels que les formes de concertation, le comité, les méthodes de priorisation de la KKI comme du SKI (WSJF), etc.
- Si les votes devaient avoir lieu devant des invités, le principe de solidarité ne serait-il pas menacé ?
- On ne sait pas si c'est l'Alliance SwissPass ou le ZVV/Alliance SwissPass qui dirige la séance.
- Pas clair à la fin de l'ordre du jour ce qui a été décidé/discuté maintenant
- Manque de confiance mutuelle, en particulier vis-à-vis du SKI et des CFF.
- Ce sont toujours les mêmes ET qui s'impliquent activement : ZVV, CarPostal, CFF, BLS
- de nombreux points de l'ordre du jour sont reportés à la prochaine séance, ce qui signifie un mauvais time to market
- La question du financement peut tuer n'importe quel point de l'ordre du jour.
- La direction de la réunion ne parvient pas à alterner entre la modération et l'apport technique.
- On ne sait pas toujours si et quand des invités sont attendus.



- Il y a beaucoup trop de sujets à traiter en ce moment.
- La fusion de la KKV et du SKI Management Board n'est toujours pas réussie à mon avis. Cela a pour conséquence que le niveau de discussion est trop bas et ne correspond pas à une KKI.
- Le contenu est trop large, c'est-à-dire qu'il va de la stratégie aux questions opérationnelles. Je suis d'avis que tous les aspects doivent absolument faire l'objet de discussions, mais la question est de savoir si les bonnes personnes font partie de la KKI et/ou si les cinq séances annuelles suffisent. Je pense qu'il est urgent d'agir dans ce domaine.
- Séparation des thèmes stratégiques (KKI) et opérationnels (plutôt SKI, KIDS)
- La concertation entre la direction de la réunion (la codirection) et le secrétaire général devrait encore être améliorée.
- Proposition : présidence de la séance par le secrétaire général KKI
- Les rôles de direction doivent être clarifiés.
- La gestion du temps doit faire l'objet d'une plus grande attention.

"Mon appréciation générale / mon commentaire :"

- Objectifs KKI à mon avis = Elaborer un standard de la branche pour la fin 2024 sur le thème de l'information à la clientèle.
- Ce standard remplace tous les documents existants, c'est un conglomérat de nombreuses prescriptions.
- Grâce à ce standard, tous les secteurs des TP savent clairement ce qui est valable en matière d'information à la clientèle, tout en tenant compte des spécificités (grandes, petites ETC, etc.).
- le standard est accepté par la branche et les autorités. l'OFT (et apparemment aussi le Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass) approuvent finalement le document - et voilà, il a ainsi une validité en Suisse et une certaine force obligatoire ; c'est ainsi que je comprends le mandat - il faudrait donc penser en sens inverse de l'objectif, définir des étapes intermédiaires, ficeler des paquets de travail et se mettre en route.
- Trop peu d'efficacité
- La préparation doit être renforcée avec les demandeurs. Les compétences doivent être clarifiées.
- La voie est la bonne, mais nous pouvons encore gagner en efficacité.
- Je voulais dire que la clarté de l'altitude a été établie lors des premières séances de la KKI, mais que les thèmes sont encore discutés de manière très fragmentée. Il me semble que la phase de démarrage de ce nouvel organe n'est pas marquée par la nécessité d'une pré-consultation et d'un "courage pour combler les lacunes", mais plutôt par celle de "penser et d'agir pour l'ensemble de la branche".
- Un classique pour tous les organes. On se perd dans les discussions sur des petits sujets et on n'a plus le temps ensuite de prendre les décisions importantes. Je trouverais intéressant qu'une



commission (à tour de rôle) se prépare à la séance de la KKI et formule déjà des propositions de décisions. Bien entendu, on voterait encore, mais les séances pourraient être plus animées. Nous devrions être plus rapides !

- Les objectifs et la mission de la KKI doivent être affinés.
- Sommes-nous maintenant dans l'opérationnel et/ou le stratégique ?
- Avons-nous à chaque fois besoin d'autant de thèmes pour "nous occuper de nous-mêmes" ?
- Nous devrions mettre l'accent sur le standard de la branche
- Clarification des rôles entre l'Alliance SwissPass et la direction de la réunion. Alliance SwissPass est responsable du procès-verbal et de l'administration - rien de plus.
- A mon avis, la KKI n'est pas sur la bonne voie pour le moment.
- La KKI a également perdu son acceptation et sa force de frappe au sein de la branche, voire n'a pas du tout atteint ce niveau.
- Trop de thèmes dans l'information clientèle ne sont pas sur la bonne voie pour le moment et sont traités plus ou moins intensivement selon les ET.
- En outre, il manque une direction claire dans le domaine de l'information clientèle et, par conséquent, il manque aussi un phare pour les ET, les communautés et les fournisseurs.
- Comme nous l'avons mentionné, nous devons agir de toute urgence dans ce domaine.
- Me manque comme information les attentes qu'il y a envers les membres de la KKI envers les autres ETF. Dois-je, par exemple, aller à l'encontre des autres entreprises romandes ou touristiques latines pour expliquer le rôle et les attentes de la KKI ?
- Je pense que le grand défi entre l'ancienne KKV et le nouvel organe avec ses nouvelles tâches et ses nouveaux partenaires a été relevé et mis en œuvre avec succès. Je considère l'engagement dans les préparatifs et dans la conduite des séances comme une grande performance, en grande partie à côté et sur le tas de son travail. Je ne partage pas du tout certaines déclarations faites à la fin de la dernière séance, selon lesquelles il y aurait un manque d'engagement et de savoir-faire.
- Les attentes doivent être exprimées oralement, en plus du règlement intérieur. Le cas échéant, nous devons également en discuter en tant que participants après la première année, afin d'obtenir une compréhension commune. Ensuite, la KKI devra encore affiner sa position au sein des différents organes et organisations.
- Les rôles ne sont pas assez clairs.



Mesures d'optimisation et développement ultérieur Séances KKI

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	03.1			
Origine / Auteur :	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Sur la base des résultats de l'enquête sur la satisfaction des membres de la KKI quant au déroulement des séances (cf. point 3.0 de l'ordre du jour), la codirection des séances de CarPostal et du ZVV ainsi que l'OFT et l'Alliance SwissPass ont discuté le 11.10.2023 de solutions possibles afin d'obtenir des améliorations.

Les quatre affirmations suivantes ont obtenu les notes les plus basses lors de l'enquête et sont donc celles pour lesquelles il est le plus urgent d'agir :

- Il est guidé efficacement et au bon rythme tout au long de la séance.
- Tous les membres de la KKI se préparent suffisamment au contenu des réunions.
- L'animateur de la séance dirige la séance de manière ciblée et maîtrise la gestion du temps.
- La "hauteur de vol" et le niveau de discussion correspondent aux exigences de la KKI.

ZVV, CarPostal et Alliance SwissPass sont convaincus que l'information à la clientèle dans les transports publics revêt une importance capitale. C'est pourquoi ils s'engagent fortement dans la branche et participent à la commission et aux groupes de travail. L'investissement en temps des collaborateurs ainsi que l'effort financier des ET pour ces travaux dans un système de milice ne sont toutefois pas négligeables. En tant qu'organe de pilotage central pour l'information à la clientèle, la KKI est aujourd'hui confrontée à une multitude de tâches stratégiques et opérationnelles, professionnelles et techniques.

2 Mesures pour améliorer la qualité des réunions

2.1 Niveau de discussion et de décision (niveau de vol)

- Pour les thèmes complexes nécessitant des connaissances spécifiques, un comité d'experts, composé de CarPostal, du ZVV et de deux autres entreprises de transport, doit discuter préalablement des propositions et soumettre une recommandation à la KKI.
- L'ordre du jour et les propositions sont mis au point lors d'une discussion préliminaire. Les représentants des entreprises d'importance systémique ainsi que le secrétaire général KKI participent à la discussion préliminaire. La réunion préliminaire est également ouverte aux autres membres de la KKI.



- Le secrétaire général décide en dernier ressort de l'inscription de points à l'ordre du jour d'une séance, de l'ordre et du créneau horaire par point de l'ordre du jour.
- Tous les documents de réunion sont vérifiés par le secrétaire général en ce qui concerne le respect des formes et sont approuvés ou renvoyés pour révision.

2.2. Direction de la réunion

- Jusqu'à nouvel ordre, les séances sont animées par le secrétaire général.
- En règle générale, les propositions ne sont pas présentées par le demandeur. Seules des questions de compréhension sont autorisées.
- Sont discutés les points de l'ordre du jour pour lesquels la discussion est demandée, que ce soit sur la base de modèles eDecide ou de documents envoyés pour la séance.
- L'objectif des discussions est uniquement de se forger une opinion et de prendre une décision sur la proposition soumise.

2.3. préparation individuelle des participants à la réunion

- Il est supposé que les documents ont été lus et compris.
- Les questions de compréhension plus vastes sont clarifiées avant la séance auprès des demandeurs ou du secrétaire général, qui les communique ensuite à tous les membres de la KKI.
- Les documents complémentaires nécessaires sont demandés au Secrétaire général avant la séance et mis par celui-ci à la disposition de tous les membres de la KKI.
- Les éventuelles consultations internes à l'entreprise ou entre les secteurs / modes de transport ont été menées.
- Une formation d'opinion sur la proposition a eu lieu.

2.4. mesures générales

- L'objectif suprême doit être rappelé à chaque séance : La création et l'adoption d'un standard de branche professionnel et technique national et contraignant pour toutes les entreprises de transport concessionnaires de Suisse (TP suisses).
- A l'aide d'un graphique représentant le parcours du client, on se réfère pour chaque décision au besoin du client.

3 Améliorations continues

Un petit groupe de travail ad hoc, composé de membres de la codirection de la séance, de l'OFT et de l'Alliance SwissPass, doit examiner la structure et les processus au sein et en dessous de la KKI. Il faut notamment éviter que les entreprises de transport doivent engager des ressources qui s'occupent des mêmes thèmes dans différents groupes de travail.



4 Suite de la procédure

- Présentation des mesures proposées lors de la séance du KKI du 25.10.2023
- Reprise de la présidence de la séance par le secrétaire général le 25.10.2023
- Création d'un groupe de travail ad hoc pour le développement de la KKI 25.10.2023
- Présentation des points à développer par le groupe de travail ad hoc 28.02.2024
- Création du comité opérationnel avec expertise technique 28.02.2024

Proposition

La commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve les propositions d'optimisation des séances du KKI ;
- 2) approuve la création d'un groupe de travail ad hoc composé de l'OFT, de l'Alliance SwissPass, de CarPostal et du ZVV.



Réorganisation Élaboration d'un standard de la branche

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	04			
Origine / Auteur :	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

La structure actuelle prévoit que le groupe de travail Standard de branche Information à la clientèle développe et rédige le nouveau standard de branche obligatoire sur mandat de la KKI. Conformément à la feuille de route approuvée par la KKI, le nouveau standard de la branche devrait être mis en consultation auprès de toutes les entreprises de transport fin 2024, puis mis en ligne sur öv-info.ch.

Entre-temps, il s'est avéré que les produits de base des P580 - FIScommun sont trop détaillés et volumineux pour pouvoir servir de standards efficaces pouvant être repris à l'identique. Le groupe de travail Standard de branche Information à la clientèle n'est donc pas en mesure de remplir sa mission, ne serait-ce qu'approximativement, dans les délais impartis. Le degré de détail des discussions au sein du groupe de travail Standard de branche Information à la clientèle, qui compte onze membres, exige en outre beaucoup de temps. De plus, pour des raisons de ressources, les séances et les ateliers ne peuvent avoir lieu que de manière sporadique, ce qui rend difficile une progression rapide.

2 Solution : compacter le standard de la branche et former un groupe central

Une double approche régit d'une part le standard de la branche en termes de structure, de profondeur de contenu et d'étendue. D'autre part, une équipe centrale doit être constituée pour définir ce standard.

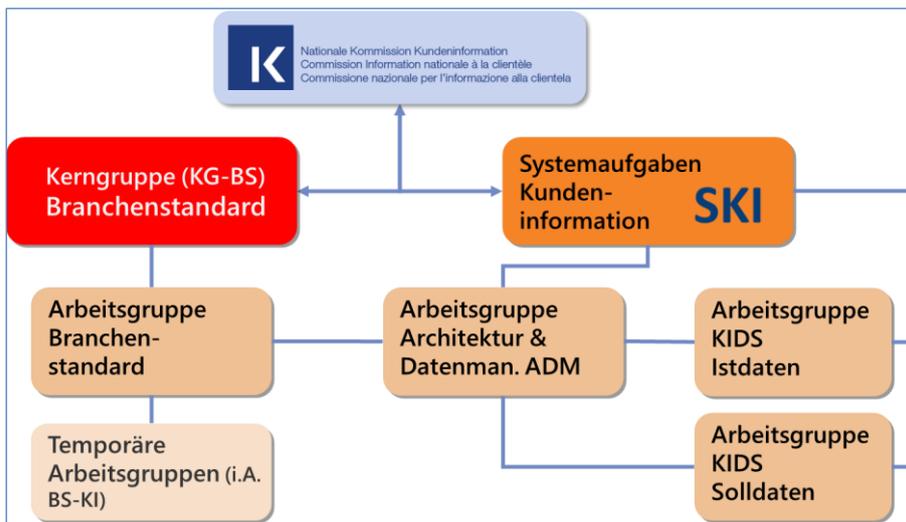
Le nouveau standard de branche doit définir les thèmes de manière contraignante sous une forme condensée. Ainsi, elle règle les principes de l'information à la clientèle, présente de manière thématique les exigences en vigueur, se concentre sur le "quoi" et moins sur le "comment", est neutre sur le plan technologique et renvoie à des dispositions d'exécution détaillées. Ces dernières continueront d'être développées par l'actuel groupe de travail Information à la clientèle (groupe de travail Standard de branche Information à la clientèle).

Le nouveau groupe central temporaire à former a besoin de membres qui disposent d'une grande disponibilité et d'une pensée stratégique. En outre, l'équipe centrale ne doit pas compter plus de six personnes, afin de pouvoir trouver facilement des dates de travail et de travailler efficacement. Le groupe de base doit être composé de représentants des entreprises de transport, de l'OFT et de



l'Alliance SwissPass. Actuellement, Mattieu Giraudier, TPG et membre de la KKI, a accepté de collaborer. Markus Giger de l'OFT devrait également pouvoir s'engager. Marcel Stirnimann et Martin Enz, de l'Alliance SwissPass, collaboreront et apporteront également des prestations préalables comme bases de discussion.

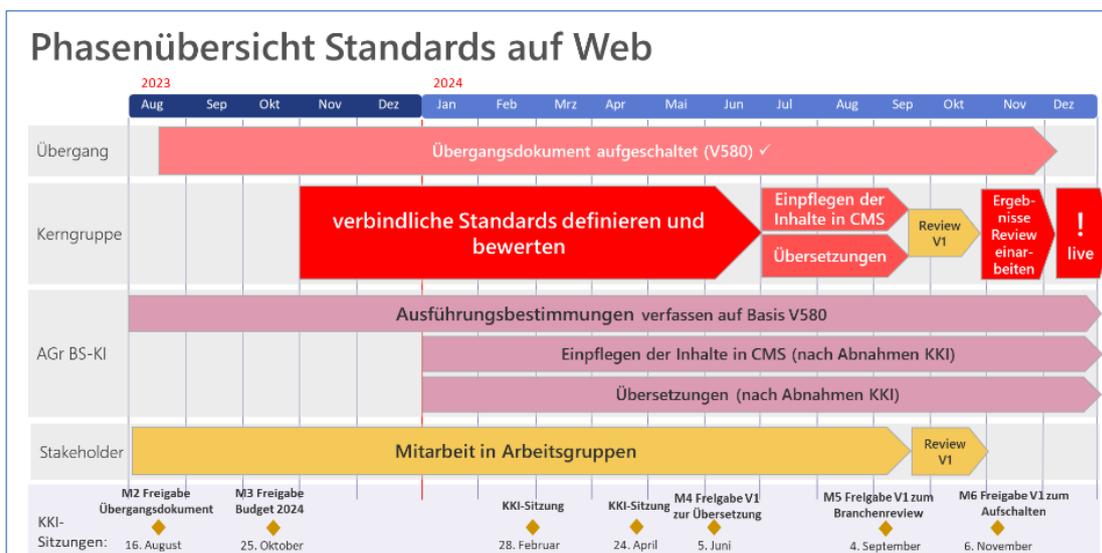
3 Intégration organisationnelle du groupe central



4 Coûts / financement

Comme pour le groupe de travail Standard de branche Information à la clientèle, les travaux et la disponibilité temporelle des membres du groupe de base ne sont pas rémunérés et ne nécessitent donc pas de budget de frais.

5 Aperçu des dates





6 Dépendances / pertinence stratégique

La mise en œuvre de cette petite réorganisation touche en partie le règlement intérieur de la KKI, qui doit être adapté. L'objectif stratégique 2024 du Conseil stratégique Alliance SwissPass (publication d'un standard de la branche fin 2024) ne pourra être atteint qu'avec une telle mesure.

7 Communication

Cette nouvelle orientation sera présentée personnellement aux membres du groupe de travail Standards de la branche Information à la clientèle par le secrétaire général de la KKI. Ceci le 31.10.2023, lors de la prochaine séance du groupe de travail.

Proposition

La commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve la réorientation du contenu du standard de la branche "Information à la clientèle" ainsi que la mise en œuvre prévue des dispositions d'exécution ;
- 2) approuve la création d'un groupe central temporaire sous la direction du secrétaire général KKI pour définir le standard de la branche ;
- 3) signale au secrétaire général les collaborateurs potentiels du groupe central
- 4) charge le groupe central de mettre en consultation le nouveau standard de la branche auprès du groupe de travail Standard de la branche pour l'information à la clientèle, puis de faire approuver le nouveau standard de la branche par la KKI.



Processus de consultation du nouveau standard de la branche pour l'information à la clientèle

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	05			
Origine / Auteur :	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

I. Situation de départ

Selon la planification actuelle, le nouveau standard de branche obligatoire Information à la clientèle devrait être mis en consultation auprès de toutes les entreprises de transport concessionnaires des TP (ET) en octobre 2024. La forme exacte de ce processus, dans lequel les ET peuvent s'impliquer, n'est pas encore clarifiée.

II. Déroulement et instruments

1 Envoi d'un e-mail par l'Alliance SwissPass à toutes les ET.

Le contenu du mail **explique** qu'il s'agit de la possibilité pour l'ET de donner son avis sur le nouveau standard de la branche en matière d'information à la clientèle, qui est obligatoire. Un lien permet ensuite d'accéder à la **plateforme de consultation** sur öv-info.ch. En outre, le **délaï de remise des réactions** est communiqué, lequel est fixé à trois semaines après l'envoi du courriel.

2 Plateforme de consultation sur TP-info.ch

Une page d'accueil est installée sur öv-info.ch et tp-info.ch, selon le [modèle présenté ici](#). En plus de l'explication du processus, le **standard de la branche** est lié **sous forme de document pdf** ainsi qu'un **formulaire de feedback** sur la base de Microsoft Forms.

Le cas échéant, une comparaison entre le document de transition et le nouveau standard de la branche est mise en lien, ce qui permet de voir les modifications/compléments/suppressions effectués. Ceci n'est toutefois possible que si le document de transition sert de base.

Pour toute question concernant le processus de consultation, l'adresse électronique kundeninformation@allianceswisspass.ch est [communiquée](#).



3 Formulaire de feedback

Le formulaire contient toutes les sections numérotées dans le standard de la branche sous forme de titres respectifs au-dessus d'un champ de saisie. Dans le champ de saisie, il est possible de rédiger et d'envoyer des réactions concernant la section concernée.

4 Évaluation

Microsoft Forms permet d'évaluer les réponses dans un tableau Excel. Une vue d'ensemble est établie par l'Alliance SwissPass.

5 Évaluation des réactions

Le groupe de base Standard de la branche (cf. proposition séparée) et le groupe de travail Standard de la branche pour l'information à la clientèle (groupe de travail Standard de branche Information à la clientèle) examinent toutes les réactions et décident si une adaptation du contenu du standard de la branche est judicieuse et doit être soumise à la KKI pour décision, ou s'il s'agit d'une petite adaptation qui améliore la compréhension. Dans ce dernier cas, le groupe central ou le groupe de travail Standard de branche Information à la clientèle met directement en œuvre la modification. La justification des décisions est rédigée par le GTr et communiquée aux ET via l'Alliance SwissPass.

6 Horaire

Envoi d'un e-mail à toutes les ET :	semaine 39/2024 par	Alliance SwissPass
Délai de soumission des réponses :	semaine 42/2024 par	ET
Traitement des réponses :	semaine 43/2024 par	le groupe de travail Standard de branche Information à la clientèle et le groupe central KKI
Acceptation du standard de la branche :	06.11.2024 par	KKI

III. Coûts / financement

Les coûts de la consultation ou de l'audition sont pris en charge par l'OFT. En particulier, les travaux de traduction du nouveau standard de la branche en français et en italien pèsent dans la balance.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) Approuve le processus de mise en consultation du nouveau standard de branche Information à la clientèle auprès des entreprises de transport concessionnaires des TP.



Mise à jour de la situation des ressources GTr Standard de la branche

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	06			
Origine / Auteur :	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Lors de la dernière séance de la KKI du 16.08.2023, la KKI a pris connaissance de la situation des ressources du groupe de travail Standards de la branche Information à la clientèle et a chargé le secrétaire général de mettre au concours des sièges supplémentaires vacants au sein du GTr. En outre, il a été demandé aux ET de mettre davantage de temps à la disposition des membres élus du GTr.

Sous "Résultat de la discussion" de la séance de la KKI, il a été noté entre autres : "Enfin, il convient de se demander fondamentalement si le GT Standard de la branche effectue ses travaux avec l'efficacité et le ciblage nécessaires. Une mise à jour de la situation globale est prévue pour la KKI du 25.10.2023".

2 Mesures prises et résultats obtenus

En ce qui concerne la méthode de travail du groupe de travail Standard de branche Information à la clientèle, nous renvoyons à la proposition "Réorganisation de l'élaboration des standards de la branche" qui sera soumise à la KKI lors de la séance du 25.10.2023. La proposition a été convenue avec le responsable du groupe de travail Standard de branche Information à la clientèle. Pour le groupe de travail Standard de branche Information à la clientèle, l'adoption de la proposition mentionnée n'a aucune influence sur la situation des ressources, car le groupe de travail est toujours sollicité pour élaborer les dispositions d'exécution du standard de la branche.

Dans la [lettre d'information du KKI du 07.09.2023](#), un appel a été publié sous le titre "On cherche des collaborateurs pour le groupe de travail Standard de la branche !"

Le ZVV a annoncé deux personnes, pour succéder à Patrik Stieger. On ne sait pas encore qui siégera définitivement. Une Personne de TRAVYS s'est adressée directement à Michael Böhm (chef de groupe de travail Standard de branche Information à la clientèle).



Nationale Kommission Kundeninformation
Commission Information nationale à la clientèle
Commissione nazionale per l'informazione alla clientela

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) prend connaissance de la situation des ressources du groupe de travail Standard de la branche Information à la clientèle ;



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Verkehr BAV

öv-info.ch
tp-info.ch
pt-info.ch



Mise à jour "Visualiser les informations à la clientèle sur le parcours client".

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	07			
Origine / Auteur :	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, tél. 079 467 87 74			
Type d'objet :	<input type="checkbox"/> Décision	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Séance de la KKI du 25.08.2023 : Outre la décision prise à l'unanimité d'élaborer un parcours client sous forme graphique et de mandater une personne ou une agence appropriée, la discussion a donné les résultats suivants (extrait du procès-verbal) :

L'idée d'intégrer visuellement le parcours du client dans chaque magasin est généralement bien accueillie. Les points suivants doivent en outre être pris en compte dans l'illustration :

LHand, trains à destinations différentes, service de remplacement, transports urbains, droits des passagers

Au lieu d'une chaîne de voyage réelle, on pourrait en outre en représenter une virtuelle qui contiendrait tous les points d'information pertinents. Pour éviter que les frais d'agence ne deviennent incontrôlables, un document de briefing aussi complet que possible sera créé. Un petit groupe doit être constitué pour l'élaborer. Les membres de la KKI sont priés d'indiquer à Martin Enz, d'ici la mi-septembre 2023, les personnes qui pourraient collaborer à ce document. Michel Reuteler fera parvenir à Martin Enz, à titre d'exemple, un parcours client visualisé du BLS.

2 Situation actuelle

Nous avons reçu les réponses suivantes concernant la collaboration dans un petit groupe :

De ZVV : Kerstin Gärtner (responsable de la qualité du service VBZ)

Des CFF : Judith Hager (développeuse de produits d'information clientèle CFF)

Le BLS communique à propos du parcours client visualisé : "Malheureusement, les élaborations visuelles ne sont pas encore terminées. Je ne peux donc pas encore fournir la visualisation promise mais nos phases de Customer Journey, éventuellement elles sont encore une inspiration profitable". Les deux graphiques sont reproduits ci-dessous.

3 Prochaines étapes

Fin octobre, le petit groupe se réunira pour la première fois et discutera de la base du briefing. Lors de la séance de la KKI du 29.11.2023, nous informerons à nouveau sur l'état d'avancement des travaux.

Customer Journey Phasen

Phase	INSPIRATION/ ENTDECKEN	RECHERCHE/ PLANUNG	KAUF/ BUCHUNG	FIRST MILE	REISE/ ERLEBNIS	LAST MILE	POST- TRAVEL
Beschrieb	Passiv und aktiv. Aktiv: Mögliche Reise-/ Ausflugs-/Urlaubs-ziele suchen, noch ohne konkrete Kaufabsicht. «Window-Shopping». Passiv: Kontakt durch BLS (NL, Werbung, etc.).	Für bestimmten Ausflug/bestimmte Reise Informationen suchen. Vorbereitung des Ausflugs/der Reise.	Ticket-/Abokauf. Buchung eines Ausflugs/Reise/Urlaubs. Angebots-/ Sitzplatz-reservation. Reisevorbereitung.	Transfer von Ausgangspunkt (bspw. zu Hause) zum Startpunkt der (ÖV-)Reise. Inkludiert Stadtverkehr, alles darüber hinaus gehört zu Reise/ Erlebnis.	Eigentliche Reise resp. Konsum des gekauften Erlebnisses.	Transfer vom Endpunkt der (ÖV-)Reise bis zum finalen Ziel der Reise. Inkludiert Stadtverkehr, alles darüber hinaus gehört zu Reise/ Erlebnis.	Verarbeitung der Reise. Retention: Weitere spätere Kontaktpunkte mit den Transportunternehmen (bspw. Kundendienst). Advocacy: Weiterempfehlung, Botschafter.
Beispiele	<ul style="list-style-type: none"> Auf Webseite Möglichkeiten für Wochenendausflug suchen. Beratung in Reisezentrum. Erhalt NL. Sehen eines BLS-Plakats. 	<ul style="list-style-type: none"> In der App Verbindungen suchen für Wochenendausflug. Fahrplanauskunft einholen am Schalter. 	<ul style="list-style-type: none"> Sitzplatz-reservation über die Webseite. Ticketkauf im Reisezentrum. Ticket ausdrucken. 	<ul style="list-style-type: none"> Autofahrt von zu Hause zum Bahnhof. Stadtbushfahrt zum Bahnhof. 	<ul style="list-style-type: none"> Reise mit Bus, Bahn und Schiff. Nutzung Autoverlad. Abendrundfahrt auf dem Schiff. 	<ul style="list-style-type: none"> Fahrradfahrt von Bahnhof nach Hause. Fussweg von Postautohaltestelle zu Zielort. 	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerde/Lob beim Kundendienst einreichen. Ausflugfotos auf Social Media teilen.

Nutzungsszenarien

Freizeitausflug Nutzungsszenario



Ein Weg, der in der Freizeit zurückgelegt wird.

Diese Personen unternehmen in ihrer Freizeit einen Tagesausflug und nutzen dafür den ÖV und/oder ein touristisches Angebot unserer Partner. Dies trifft auf alle sieben Segmente – in unterschiedlicher Häufigkeit – zu:



Weg zur Arbeit/ Ausbildung Nutzungsszenario



Der (fast) tägliche Weg zum Arbeitsort oder zur Ausbildungsstätte.

Die Pendler nutzen für den Arbeitsweg oder den Weg zur Ausbildung ausschliesslich oder teilweise den ÖV. Konkret sind dies die folgenden Segmente:



Spontanreise Nutzungsszenario



Eine kurzfristig geplanter, kürzerer Weg

(z.B. für einen Bekanntenbesuch, einen Restaurantbesuch, den Einkauf, ein Hobby, etc.).

Alle Personen nutzen dafür, zumindest gelegentlich, den ÖV. Beachtet werden hier die „Nicht-Pendler“, da sich das Verhalten der Pendler nicht von dem auf ihrem Arbeitsweg unterscheidet.





Nationale Kommission Kundeninformation
Commission Information nationale à la clientèle
Commissione nazionale per l'informazione alla clientela

Prise de connaissance

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) prend connaissance de l'état actuel du thème du parcours client.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Verkehr BAV

öv-info.ch
tp-info.ch
pt-info.ch



Information sur l'état des travaux de la Stratégie 2035

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	08			
Origine / Auteur :	Groupe d'experts Stratégie 2035 / Conseil stratégique Roman Schwarzenbach, roman.schwarzenbach@allianceswisspass.ch, 076 553 82 77			
Type d'objet :	<input type="checkbox"/> Décision	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Le processus stratégique de l'Alliance SwissPass à l'horizon 2035 continue d'avancer. Le 13 septembre, la première étape a été franchie avec l'adoption de l'image cible et de la charte par le Conseil stratégique. Le phare pour le développement de l'Alliance SwissPass est ainsi posé. Il s'agit maintenant d'élaborer le chemin vers ce phare, y compris les activités de mise en œuvre nécessaires. Une première étape a été franchie le 1er septembre au sein du groupe d'experts compétent (représentant KKI : Jürg Lüthi). Le résultat : un premier ensemble d'orientations stratégiques qui sera présenté à l'automne dans les commissions respectives. Les orientations qui concernent le domaine thématique "information à la clientèle" sont les suivantes :

- Information clientèle standardisée : nous standardisons - en collaboration avec l'OFT et au nom de toutes les entreprises de transport concessionnaires - l'information à la clientèle en cas normal ou en cas de dérangement et veillons à la continuité du système TP afin de simplifier l'orientation de nos clients dans les TP.
- Information clientèle optimisée : nous veillons ensemble - en collaboration avec l'OFT et au nom de toutes les entreprises de transport concessionnaires - à ce que l'information à la clientèle soit claire, adaptée aux besoins et personnalisable par les clientes et les clients.
- Saisie des données de voyage : nous utilisons les possibilités de saisie numérique des données de voyage pour développer l'information à la clientèle.

Le terme "nous" désigne l'ensemble des communautés et des entreprises de transport réunies sous l'égide de l'Alliance SwissPass.

Les principaux contenus sont présentés dans le document "Stratégie 2035_Info sur l'état des travaux pour la KKI". Les trois déclarations ci-dessus seront discutées lors de la séance, les réactions étant ensuite intégrées dans le groupe d'experts. L'adoption de la stratégie globale est prévue pour le 2 février 2024, les formulations concernant la KKI étant présentées une nouvelle fois à la commission (pour approbation).



2 Jalons / Délais

Mai 2023:	Fin de la phase d'initialisation et d'analyse
Juin 2023:	Atelier au Conseil stratégique pour discuter de l'orientation à long terme
Septembre 2023:	Adoption de l'image cible et des lignes directrices
Décembre 2023:	Adoption des axes stratégiques
Février 2024:	Adoption de la stratégie globale
T2 2024:	Communication, y compris définition des premières activités de mise en œuvre

3 Coûts / financement

Les coûts du développement de la stratégie sont validés par le Conseil stratégique et passent par le crédit de la stratégie.

4 Communication

Une fois la stratégie validée, une large communication est effectuée, y compris une visualisation correspondante.

Prise de connaissance

La commission Information à la clientèle KKI

- 1) prend connaissance de l'état actuel des travaux de la Stratégie 2035 et discute des axes stratégiques dans le groupe thématique "Information à la clientèle".

Annexe

- Annexe 1 : Stratégie 2035_Info sur l'état des travaux pour la KKI (lecture obligatoire)



Objectifs annuels KKI 2024

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	09			
Origine / Auteur :	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch Tél. 079 467 87 74			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Lors de sa dernière séance du 16.08.2023, la KKI a constaté :

"La KKI discute et confirme les priorités proposées pour 2024 en vue de la préparation finale des objectifs annuels à l'intention de la séance du 25.10.2023".

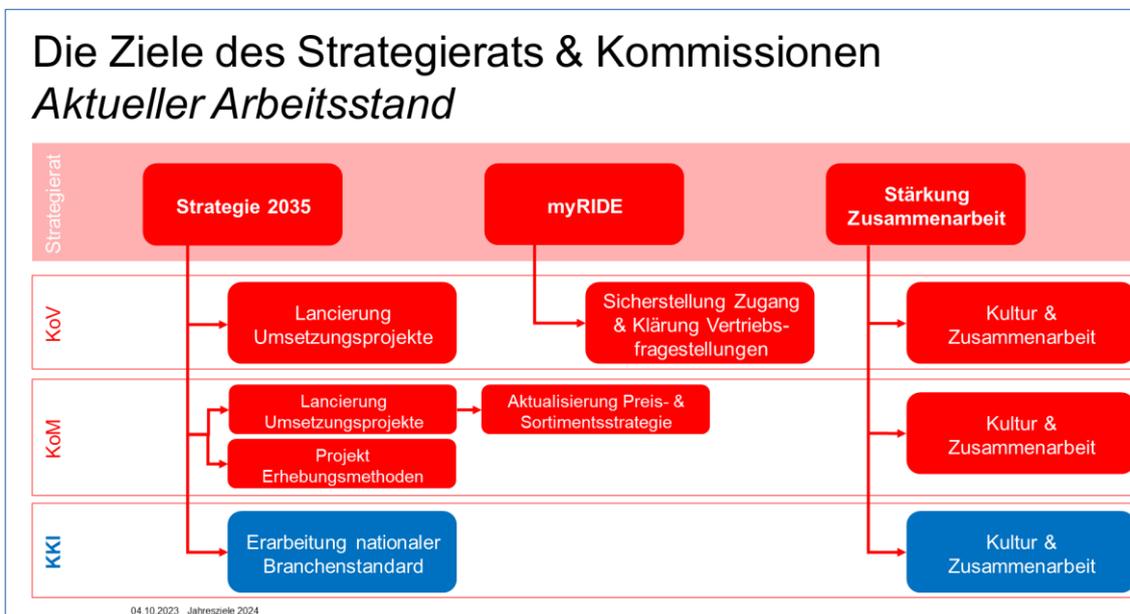
Les points principaux abordés ont été les suivants

1. Élaboration et entrée en vigueur d'un standard de branche national
2. Développement de la culture de la commission et de la coopération

En se basant sur le concept de planification globale de l'Alliance SwissPass, la définition des priorités se fait de manière "top-down". Cela signifie que les objectifs annuels des commissions doivent s'aligner sur les objectifs annuels du Conseil stratégique. Trois priorités sont actuellement prévues au niveau du Conseil stratégique :

1. stratégie 2035 : l'approbation de la stratégie 2035 est prévue pour le 1er trimestre 2024. La communication qui s'ensuit est un facteur critique de succès, tout comme la garantie que les projets de mise en œuvre correspondants sont initiés par les commissions.
2. myRIDE : La phase pilote de myRIDE se termine fin 2024. En conséquence, il convient de définir la validation (partielle) de la mise en œuvre et de déterminer la phase suivante.
3. team building : Les élections de renouvellement général entraînent divers changements au sein du Conseil stratégique. C'est pourquoi, en 2024, l'accent sera mis sur le renforcement de la collaboration, tant au CS que dans les comités et le Compliance and Governance Board.

En résumé, le tableau ci-dessous présente les priorités de la KKI dans le contexte du Conseil stratégique et des autres commissions :



2 Objectifs de la KKI pour l'année 2024

Sur la base des priorités discutées, nous proposons les formulations concrètes suivantes pour les objectifs annuels 2024 de la KKI :

Priorité 1 : élaboration et entrée en vigueur d'un standard de branche national

Objectif : Le standard national de la branche pour l'information à la clientèle est élaboré, communiqué et mis en vigueur.

Valeur de mesure : Standard de la branche adopté et concept de communication approuvé.

Axe 2 : développement de la culture de la Commission et de la coopération

Objectif : La collaboration au sein de la KKI fonctionne sur la base de la compréhension des rôles définie et de la charte adoptée ; elle est efficace et basée sur la confiance.

Valeurs de mesure: Deux réflexions sur la collaboration. Mesures d'optimisation définies et mises en œuvre. Le cas échéant, adaptation du règlement intérieur KKI.



3 Jalons / Délais

25.10.2023: Adoption des objectifs annuels par la KKI à l'intention du Conseil stratégique Alliance SwissPass (CS)

30.11.2023: Adoption de l'ensemble des objectifs annuels par le CS

4 Communication

Une communication interne à la branche n'est prévue qu'après l'approbation des objectifs annuels par le Conseil stratégique le 30 novembre 2023.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve les objectifs annuels 2024 de la KKI, tels qu'ils figurent au point 2 ci-dessus.



Planification du portefeuille SKI 2024ff

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	10			
Origine / Auteur :	Daniel Ryser, daniel.ryser@sbb.ch, 079 593 95 71			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

En introduisant la nouvelle gouvernance et en transférant la KKV et le MB-Board SKI, la KKI joue un rôle important dans la définition des priorités du portefeuille du leadership système en matière de SKI.

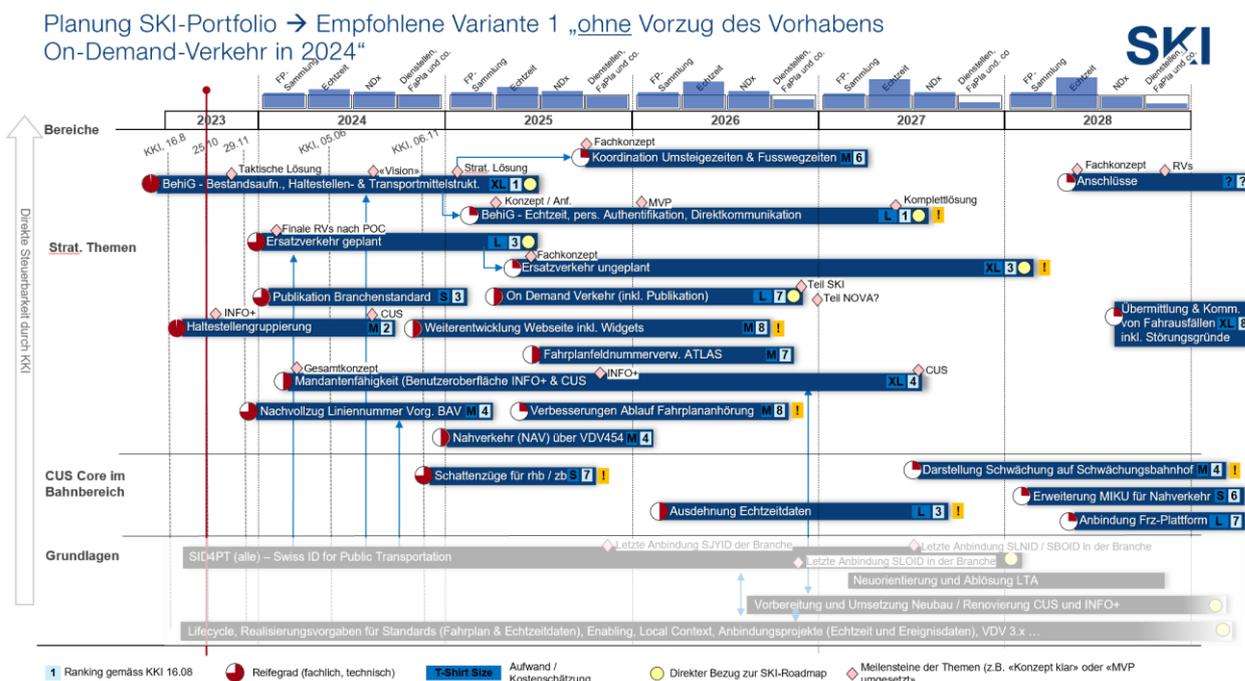
Après une première consultation sur les projets du portefeuille SKI lors de la séance de la KKI de mai 2023 et une priorisation selon l'importance et l'urgence de ces projets lors de la séance KKI d'août 2023, le calendrier du portefeuille SKI qui en découle est désormais disponible. Outre les priorités fixées par la KKI, il a été tenu compte des directives/délais (p. ex. de l'OFT), des interdépendances des projets, du degré de maturité des projets ainsi que des capacités disponibles et nécessaires (moyens financiers/année et capacités des équipes de mise en œuvre).

La planification du portefeuille SKI qui vient d'être présentée

- fait le lien entre la planification/feuille de route SKI (principalement technique/stratégique) et la feuille de route SKI technique, qui s'est établie depuis de nombreuses années.
- doit être considérée comme une planification glissante, qui doit être actualisée de manière cyclique en fonction des nouvelles connaissances/priorités et des conditions-cadres (capacités, etc.). Le cycle proposé pour l'actualisation et la discussion au sein de la KKI est respectivement en mai/juin et en octobre/novembre (y compris la confirmation de la planification budgétaire de l'année suivante). Les décisions nouvelles/modifiées de la KKI ayant un impact sur la planification SKI doivent être classées et la planification adaptée doit être approuvée.

2 Jalons / Délais

La planification du portefeuille SKI se présente comme suit (sujet de discussion de la séance de la KKI du 25.10.) :



Les divergences justifiées dans la planification par rapport à la priorisation de la séance KKI du 25.10 sont marquées par ! Pour les détails, voir la présentation annexe 1 (... [SKI Portfolio Roadmap.pdf](#)).

Les autres échéances pour le travail sur la planification ou les planifications qui en découlent se présentent comme suit :

- Si nécessaire : La planification actualisée sera présentée par le SKI pour approbation lors de la séance du 29 novembre.
- Ensuite, actualisation cyclique comme suit :
 - En mai/juin de chaque année. La prochaine fois lors de la séance KKI du 5 juin
 - En octobre/novembre (pour le budget de l'année suivante)
- Les adaptations/modifications de la feuille de route "technique" du SKI seront également présentées le 29 novembre (avec confirmation préalable au sein du GT Information clientèle ADM).
- En permanence : les décisions nouvelles/modifiées de la KKI ayant un impact sur la planification SKI doivent être classées et la planification adaptée doit être approuvée. Le



secrétaire général de la KKI examine la possibilité d'élargir à cet effet (liste de contrôle) le modèle de demande de la KKI.

3 Coûts / financement

Les travaux de planification sont déjà réglés et financés dans les TCR / mandats KKI et SKI.

La présente planification tient compte des ressources financières actuellement supposées du portefeuille SKI.

4 Dépendances / pertinence stratégique

Le lien entre les projets du portefeuille SKI et la stratégie/planification SKI est assuré et rigoureux.

5 Communication

La planification du portefeuille SKI est communiquée, après confirmation de la KKI, par les canaux ordinaires (newsletter, öv-info.ch ...) et portée directement dans les groupes de travail (Information clientèle ADM, KIDS) afin de forcer/prioriser les travaux correspondants.

6 Points de divergences / de discussion

L'atelier de priorisation du portefeuille SKI a fait apparaître une demande de planification plus précoce, en particulier pour le projet "Transport à la demande", contrairement à la priorité plutôt basse (classement 7e sur 8). A cet effet, la variante "avec priorité au projet de transport à la demande en 2024" a également été élaborée dans la présentation, afin de parvenir à une décision après discussion (voir proposition 3).

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) confirme la représentation cohérente des résultats de la priorisation de la dernière séance de la KKI (16.08.2023) dans la planification temporelle ;
- 2) discute de la planification SKI 2025-2028 et décide si une adaptation est nécessaire jusqu'à la prochaine séance de la KKI du 29 novembre par le SKI (alternative : mise à jour et nouvelle discussion lors de la KKI du 5 juin 2024) ;
- 3) la KKI confirme la présente planification SKI 2024 et choisit la variante 1 recommandée "sans privilégier le projet de transport à la demande en 2024".

Annexe

- Présentation de la planification du portefeuille SKI :
[KKI Octobre23 Priorisation Portfolio SKI Map de roue.pdf](#)



Proposition communication motif de perturbation accident de personne

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	11			
Origine / Auteur :	Simon Wüthrich, simon.wuethrich@sbb.ch, 079 242 30 27			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Afin d'éviter les actes d'imitation, les CFF ne mentionnent en principe plus de motif lors d'un accident de personne depuis 2015, sauf pour les trains et les gares directement concernés, où le motif "accident de personne" est communiqué. En janvier 2023, le KI Board des CFF a décidé que le motif devait à nouveau être mentionné dans les canaux d'information à la clientèle. Cette modification doit permettre de montrer de manière transparente à la clientèle que les conséquences d'un accident de personne sur l'exploitation ferroviaire ne sont pas de la faute des CFF et des autres entreprises de transport.

Un groupe de travail composé d'experts de la prévention du suicide, de la communication, des visites guidées spécialisées Information à la clientèle à la gare ainsi que de l'accompagnement des clients a élaboré une nouvelle formulation du motif de perturbation. La recommandation est "événement extérieur", car cette formulation générique a un effet neutre sur les actes d'imitation et ne déclenche pas d'incertitudes supplémentaires chez la clientèle.

La proposition de la nouvelle règle est qu'en cas de accident de personne, le motif de perturbation "événement extérieur" est communiqué dans les canaux d'information clientèle correspondants des trains et des gares touchés. Le motif "accident de personne" n'est plus mentionné que dans le train accidenté directement concerné. Grâce à cette précision, l'"accident de personne" est communiqué avec plus de retenue qu'aujourd'hui et la zone grise mal définie disparaît, ce qui simplifie et uniformise la gestion opérationnelle.

2 Jalons / Délais (état actuel des travaux)

- 25.10.2023 : Décision KKI
- À partir de 2024 : Nouvelle règle mise en œuvre



3 Coûts / financement

Chaque entreprise de transport supporte elle-même les coûts des adaptations nécessaires sur ses canaux d'information à la clientèle.

Proposition

La commission Information à la clientèle KKI décide

- 1) en cas d'accident de personne, le motif "événement extérieur" est désormais mentionné dans les canaux d'information des clients concernés. Dans le train accidenté directement concerné, le motif "accident de personne" est communiqué comme auparavant ;
- 2) L'article 1.2.3 de l'annexe Textes d'événements du document transitoire Standard de branche Information à la clientèle est complété par "événement extérieur" ;
- 3) Le secrétaire général communique la nouvelle règle via la newsletter KKI, puis les entreprises de transport pourront l'appliquer à partir de 2024.

La commission Information à la clientèle KKI prend acte :

- 1) Le comité sectoriel KKI recommande d'accepter cette proposition ;
- 2) A sa propre demande, le BLS fait clarifier par des spécialistes si la nouvelle règle a un effet négatif déterminant sur l'effet d'imitation.

Annexe

- Projet de décision KKI Communication motif de perturbation accident de personne du 25.10.2023



Validation du concept de réalisation du service de remplacement v1.0

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	12			
Origine / Auteur :	Daniel Ryser, daniel.ryser@sbb.ch, 079 593 95 71			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

1 Impact et zone touchée

La proposition concerne en principe toutes les entreprises de transport.

Type de données:

- Données de base
- Données horaires
- Données en temps réel

Secteur :

- Chemin de fer
- Bus
- Bateau
- Téléphérique

2 Résumé de gestion

Le produit 09 "Information à la clientèle en cas de service de remplacement" des P580 - FIScommun a été validé par la KKV (organe prédécesseur de la KKI) en 2022. Avant la publication effective, le SKI devrait encore procéder à la validation technique ou à la conception en vue de la réalisation.

Ces travaux sont maintenant terminés et le "concept de réalisation du service de remplacement" (voir annexe 1) est maintenant disponible dans une première version 1.0.

La présente version 1.0 Concept de réalisation du service de remplacement

- a été discutée et vérifiée au sein des groupes de travail SKI KIDS et du groupe de travail KI ADM.
- sera validé au cours du premier trimestre 2024 par une preuve de concept (PoC) et les résultats seront intégrés dans la version 2.0 du concept de réalisation sous forme d'adaptations.
- est la base pour la dérivation dans le développement des directives de réalisation des standards existants par les groupes de travail KIDS

Remarque : la procédure choisie pour le service de remplacement (analyses techniques imbriquées avec des analyses spécialisées, concept de réalisation avec PoC puis adaptation des directives de



réalisation des standards sur la base du concept de réalisation) doit également être appliquée pour de futurs thèmes transversaux et rendre ainsi le processus de la feuille de route SKI plus agile et plus participatif pour les ET.

3 Jalons / Délais

- Proof-of-Concept au T1/2024 (ET intéressées : CarPostal SA, Bernmobil, ZVV, STI, VBSG et éventuellement d'autres)
- Adaptation du concept de réalisation (version 2.0) au cours du 2e semestre 2024
- Le cas échéant, adaptation des directives de réalisation des standards par les groupes de travail KIDS au cours du 2e semestre 2024

4 Coûts / financement

Le financement est réglé par la prestation de base SKI conformément au mandat existant et prévu dans la planification budgétaire 2023 et 2024.

5 Dépendances / pertinence stratégique

Les projets et leurs interdépendances sont représentés dans la planification/feuille de route du portefeuille SKI et font l'objet d'un suivi.

6 Communication

Publication du concept de réalisation du service de remplacement version 1.0 sur [öv-Info.ch](https://www.ov-info.ch) (sous "Standards techniques") par SKI.

La communication de la validation du document à la communauté TP se fait par le biais des newsletters KKI.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) prend acte du fait que le concept de réalisation du service de remplacement v1.0 a été examiné par les groupes de travail KIDS et KI ADM en vue de sa validation par la KKI ;
- 2) libère le document Concept de réalisation du service de remplacement v1.0 ;
- 3) communique la libération du document à la communauté des TP.

Annexe(s)

- Concept de réalisation_transport de remplacement_v1.0.pdf



Publication du concept spécialisé "Information à la clientèle en cas de service de remplacement".

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	13			
Origine / Auteur :	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Dès le début de l'année 2022, la commission Information à la clientèle Trafic (KKV), alors compétente, a validé le concept technique pour le 01.05.2022. On a toutefois attendu avant de le publier, car les spécifications techniques n'étaient pas encore disponibles.

Entre-temps, le concept de réalisation de la SKI est disponible et doit également être approuvé par la KKI le 25.10.2023 (voir point séparé de l'ordre du jour).

Les directives de réalisation concrètes suivront ultérieurement, conformément aux indications du SKI.

2 Suite de la procédure

Les contenus du présent concept technique seront intégrés dans le document transitoire déjà publié et seront donc également accessibles via www.öv-info.ch.

3 Communication

La prochaine newsletter de la KKI et le site internet öv-info.ch informeront sur la publication du concept spécialisé.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve la publication du concept spécialisé "Information à la clientèle en cas de service de remplacement" et la communication prévue à ce sujet.

Annexe :

Concept spécialisé "Information à la clientèle en cas de service de remplacement".



Date de publication des données horaires avant le changement d'horaire

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	14			
Origine / Auteur :	Gabriel Brombacher, gabriel.brombacher@sbb.ch, 079 245 23 03			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Les données horaires sont la base du bon fonctionnement des transports publics. Ces dernières années, elles sont également devenues essentielles pour une distribution efficace des titres de transport. Les billets nationaux sont aujourd'hui émis en grande partie sur la base de l'horaire via l'inventaire NOVA.

Le couplage de la distribution aux données horaires a également lieu actuellement pour les transports internationaux. Ainsi, à la fin de l'année, seuls les titres de transport internationaux basés sur l'horaire sont disponibles. Cela signifie que la publication précoce des données horaires en trafic international a massivement gagné en importance. Ceci est particulièrement vrai compte tenu des délais de prévente, qui sont généralement de six mois au niveau international. Dans ce contexte, le délai de prévente en Suisse a également été augmenté à 6 mois à partir du 01.06.2023 (**cf. décision COM du 28.10.2022**). Ceci afin d'offrir à nos clients la possibilité d'acquérir un titre de transport vers des destinations en Suisse et à l'étranger à un prix particulièrement attractif 6 mois à l'avance, de s'assurer des places et de répondre à la tendance des prix dynamiques.

Parallèlement, les chemins de fer européens (trafic voyageurs) se sont notamment engagés dans la feuille de route CER Ticketing jusqu'en 2025 à pouvoir proposer l'achat de titres de transport au moins 6 mois avant le début du voyage. Dans le cadre du Green Deal de l'UE, les chemins de fer doivent devenir plus compétitifs au niveau international en fixant des délais de prévente plus tôt par rapport au trafic aérien, qui ouvre souvent ses ventes 12 mois à l'avance. En Suisse, nous avons en principe respecté les 6 mois de délai de prévente visés dans cette feuille de route CER Ticketing jusqu'à fin 2025, à l'exception de la période allant de mi-juin à mi-septembre, durant laquelle le délai de prévente est passé de 6 à environ 3 mois en raison de l'absence de données publiées sur l'horaire. Les délais correspondants pour la publication de l'horaire pour la nouvelle année horaire sont réglés dans le document "Dates et délais pour la procédure d'établissement de l'horaire et de commande ainsi que pour l'attribution des sillons" - OFT-315.2-9/1.

Du point de vue du trafic voyageurs international des CFF, il faut maintenant créer la possibilité de publier des données horaires avec l'attribut "Horaire provisoire - veuillez vérifier à nouveau avant le voyage", même avant la date de publication officielle, afin que nous puissions répondre aux



exigences de la CER Ticketing Roadmap et aux attentes de notre clientèle de pouvoir vendre, même en été, des billets pour Noël/Nouvel An vers des destinations internationales.

2 Jalons / Délais

- Les billets de train internationaux seront exclusivement personnels à la fin de l'année 2023 et les données des clientes et clients (y compris l'adresse e-mail) seront connues. (Les CFF ont le mandat de la distribution internationale en Suisse - la distribution se fait donc exclusivement sur les canaux sbb.ch/Casa ainsi qu'à l'avenir sur l'application CFF).
- Un projet interne aux CFF visant à informer automatiquement la clientèle en cas de modification de l'horaire est en cours d'achèvement et permet d'informer systématiquement les clients en cas de divergence d'horaire en trafic transfrontalier. Une surveillance automatique de l'horaire est effectuée et, en cas de modification, un e-mail est généré avec la modification et la clientèle est informée que l'horaire a été modifié. Cela ne se produit pas seulement en cas de modification sur le tronçon suisse, mais aussi en cas de modification de l'horaire à l'étranger.
- Les chemins de fer étrangers ouvrent aujourd'hui déjà les trains à la vente plus tôt, avec des horaires incertains, si l'adresse électronique est communiquée à cet effet lors de l'achat.
- Afin de garantir une réservation précoce et continue pour les trains transfrontaliers, nous devons pouvoir utiliser et publier au client final, au plus tard au changement d'horaire de décembre 2025, les données horaires pour la nouvelle période d'horaire à partir de la mi-juin, afin de pouvoir vendre un voyage international.

3 Customer Journey / impact sur le client final à l'aide d'exemples concrets

- **a) Achat d'un billet international**
 - Sur sbb.ch, on demande le 15 juillet un voyage de Paris à Adelboden pour le 23 déc.
 - L'horaire apporte la correspondance en TGV (jusqu'à Bâle), IC (jusqu'à Berne), RE (jusqu'à Frutigen) et bus (jusqu'à Adelboden) avec le prix correspondant. En outre, il est indiqué pour chaque segment qu'il s'agit d'un horaire provisoire. Le TGV est réservé dans le système français et Bâle jusqu'à Adelboden est acheté via NOVA.
 - Un e-mail de confirmation d'achat est envoyé avec les billets. Il y est à nouveau fait mention de l'indication de la durée provisoire du trajet
 - Un mécanisme technique déjà développé vérifie en permanence les modifications de l'horaire et envoie automatiquement un e-mail en cas de changement.
 - Le billet reste valable dans tous les cas, même si l'horaire a été modifié, ou le client a le droit d'annuler son voyage si les nouveaux horaires ne lui conviennent pas. (Comme c'est déjà le cas aujourd'hui en cas de modification de l'horaire à court terme).



• **b) Achat d'un billet national**

- Le 25 juillet, un voyage de Zurich à Zermatt est demandé par un canal quelconque pour le 31 décembre.
- L'horaire apporte la liaison avec l'indication correspondante que l'horaire est provisoire et que le trajet doit être vérifié encore une fois avant le voyage.
- Nova fixe le prix du trajet et le billet est émis.
- Selon le canal et la disponibilité des données clients, une communication active à l'égard de la clientèle est possible en cas de modification. La responsabilité en incombe au distributeur concerné.
- Le billet reste valable dans tous les cas, même si l'horaire a été modifié, ou le client a le droit d'annuler son voyage si les nouveaux horaires ne lui conviennent pas. (Comme c'est déjà le cas aujourd'hui en cas de modification de l'horaire à court terme).

4 Coûts / financement

- SKI - Collecte des horaires (INFO+) : coûts d'exploitation légèrement plus élevés (env. 25k CHF / an en raison d'une exportation plus précoce ou plus fréquente des données d'horaires au format HRDF / NETEx (par période d'horaire)
- SKI - Plateforme de données ouvertes / Open Journey Planner (SKI+) : coûts d'exploitation légèrement plus élevés (les coûts sont négligeables) en raison du traitement d'un plus grand nombre de fichiers HRDF et de fichiers GTFS.
- Les coûts pour les ET sont probablement nuls ou négligeables, dans la mesure où les données horaires mises à disposition par INFO+ ou la plateforme Open Data sont obtenues plus souvent/plus tôt.

5 Dépendances / pertinence stratégique

- NOVA : une publication antérieure a pour conséquence qu'à partir du changement d'horaire, les nouveaux arrêts/itinéraires modifiés ne peuvent pas encore être tarifés jusqu'à ce que le travail soit terminé du côté de NOVA. Mais cela concerne normalement relativement peu de dates et se produit encore plus rarement sur des trajets importants au niveau international. En outre, les éventuelles mesures tarifaires ne sont pas encore connues/implémentées de manière définitive. Si elles ne sont pas encore implémentées, le prix connu au moment de la date de vente est appliqué. Après consultation de NOVA, la publication anticipée n'entraîne pas de dépenses supplémentaires.
- Le projet TTR (Timetable Redesign) ainsi que le processus d'attribution des sillons ne font pas partie de cette proposition. Ces processus ne doivent pas être modifiés pour pouvoir mettre en œuvre la démarche décrite dans la présente proposition.

6 Communication

- Lettre de l'OFT sur les délais dans la procédure d'établissement de l'horaire



- Vis-à-vis des clients finaux : Attribut avec mention dans les données d'horaire

Proposition

La commission Information à la clientèle KKI

- 1) accepte la proposition visant à permettre la publication des données horaires à la mi-juin (6 mois avant le changement d'horaire) pour l'année horaire suivante. Toutes les données horaires disponibles à ce moment-là doivent être publiées à partir d'Info+ avec l'attribut décrit dans la proposition ;
- 2) fixe l'horizon de mise en œuvre au plus tard à l'été 2025 avec les données d'horaire pour le changement d'horaire de décembre 2025 ;
- 3) charge le SKI d'évaluer comment le projet peut être intégré, en termes de priorité, dans le portefeuille global KKI/SKI et dans la perspective de la feuille de route correspondante.



Livraison d'informations sur les événements planifiés et non planifiés

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	15			
Origine / Auteur :	Daniel Ryser, daniel.ryser@sbb.ch, 079 593 95 71			
Type d'objet :	<input type="checkbox"/> Décision	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Lors de sa dernière séance (16.8.2023), la commission Information à la clientèle a été informée de la possibilité de livrer de manière autonome des données d'événements planifiés et non planifiés dans l'horaire en ligne des CFF via la plaque tournante de données VDV736 ou via EMS SKI. La KKI a pris connaissance de la fin du service de saisie manuelle HIM de CFF Voyageurs pour toutes les entreprises de transport au 09.12.2023 et a chargé l'Alliance SwissPass et le SKI d'adapter les documentations et les sites web pertinents et de fournir les informations correspondantes aux entreprises de transport.

Lors de la séance du 25.10.2023, des informations seront données sur l'état de la mise en œuvre et sur les points de clarification suivants :

Points à clarifier	Situation actuelle / Réponses
Nombre d'entreprises de transport qui transmettent actuellement des événements planifiés et non planifiés sous forme de messages via le HAFAS Information Manager.	<ul style="list-style-type: none">5-10 déclarations pour les événements planifiés et 10-15 pour les événements non planifiés par jour (dans toute la Suisse), des variations saisonnières sont possibles, tendance à la baisse.Environ 10-15 ET génèrent 90% du travail dans la saisie HIM. Le BLS et le RhB déclenchent la plus grande partie du travail, puis, à une certaine distance, les commanditaires occasionnels de la SOB, du RTB, de la CGN, de transN, de la Brienzer Rothornbahn. <i>Remarque : les révisions planifiées sont couvertes par INFO+ dans l'horaire en ligne.</i>
Nombre d'entreprises de transport qui échangent déjà des événements planifiés et non planifiés via SIRI-SX/VDV736 au niveau national.	Depuis la mise en service de l'interface en avril 2022, une centaine d'ET échangent déjà leurs événements via SIRI-SX/VDV736 au niveau national. → La liste des ET se trouve sur la plateforme Open Data Mobilité Suisse.
Les entreprises de transport sont-elles	Le SKI organisera trois séances d'information en octobre 2023, sur les thèmes SIRI-SX/VDV736, P580 Produit 10 et EMS SKI. Les invitations ont été envoyées



Points à clarifier	Situation actuelle / Réponses
informées du changement à venir ?	par l'organe de gestion SKI à toutes les ET le 08.09.2023. La décision de CFF P concernant les formulaires HIM a été mentionnée dans l'invitation.
Comment simplifier l'accès des entreprises de transport à la livraison des données d'événements ?	Simplifications : <ol style="list-style-type: none">1. un seul système de saisie : les entreprises de transport peuvent soit livrer les informations sur les événements à la plaque tournante nationale des données avec leur propre système, soit utiliser l'EMS SKI. (EMS SKI a été simplifié en ce qui concerne les possibilités de saisie).2. Saisie autonome : Les ET peuvent ainsi saisir de manière autonome des événements par rapport à la situation actuelle et les modifier à tout moment, même en cas d'événement non planifié.3. En outre, les événements sont publiés sur d'autres canaux en plus de l'horaire CFF. <i>Informations sur l'EMS SKI - voir TP-info.ch</i>
Le SKI assure-t-il un soutien aux entreprises de transport ?	<ul style="list-style-type: none">• Le support est assuré par le bus spécialisé SIRI-VDV, qui est notamment responsable de l'outil EMS SKI ainsi que de la plaque tournante nationale de données DDIP SKI, pour l'échange d'informations sur les événements (point de contact : cus.vdv@sbb.ch).• Comme de nombreux outils utilisés ne supportent que les annonces d'arrêts et de lignes, les données planifiées dans INFO+ doivent parfois être adaptées selon les directives d'ATLAS. Le bus spécialisé SIRI-VDV est là aussi à votre disposition (point de contact : cus.vdv@sbb.ch).• Connexion avec son propre système : l'équipe SKI NDx (échange de données normalisé) aide les ET et leurs fabricants à connecter leurs propres systèmes à la plaque tournante nationale de données DDIP SKI (point de contact : cus.vdv@sbb.ch).• EMS SKI : SKI propose à toutes les nouvelles entreprises de transport des formations sur la P580 et l'utilisation d'EMS SKI. Les formations sont répétées régulièrement et peuvent être suivies par tous les utilisateurs aussi souvent qu'ils le souhaitent. De plus, des documents de formation sont mis à disposition (le lien suit, demande via le point de contact : cus.vdv@sbb.ch).
L'OFT prend-il en charge les coûts liés à l'utilisation de l'EMS SKI ?	L'accès au système et le support d'EMS SKI sont mis gratuitement à la disposition de toutes les entreprises de transport dans le cadre du mandat de gestion du système et de son financement (prise en charge des coûts par SKI). Il est ainsi tenu compte de l'attente des entreprises de transport de travailler sans alternative avec EMS SKI.
Les CFF ou le SKI proposent-ils une période de transition ?	Non - voir prestations de soutien, prise en charge des coûts et communication pour les entreprises de transport.
Comment se fait l'information sur le site Alliance SwissPass et comment le flux d'informations vers NOVA	En cours de clarification auprès de l'Alliance SwissPass (notamment pour savoir si le formulaire actuel sera maintenu afin de pouvoir continuer à l'utiliser pour les adaptations tarifaires NOVA). La procédure et l'adaptation de l'information sur le site web seront clarifiées le 20.10.2023.



Points à clarifier	Situation actuelle / Réponses
pour la tarification continue-t-il d'être assuré ?	
Quels changements l'arrêt du formulaire HIM entraînera-t-il ?	<p>La plupart des systèmes utilisés, y compris l'EMS SKI, prennent en charge les annonces d'arrêts et de lignes. Cela entraîne les changements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pour les ET ferroviaires dont les numéros de ligne ne comportent pas 2 chiffres, le nom de ligne exigé par l'OFT ne peut parfois pas être traité par les systèmes SKI et CFF. Exemples : LEX, GPX, etc. → La mise en œuvre d'une solution pour SKI est à l'étude, mais ne peut pas être réalisée avant le 9.12.23 (en premier lieu en raison de la dépendance des systèmes acheteurs). C'est pourquoi une réglementation d'exception pour ces cas est examinée par les CFF jusqu'à fin octobre.b. Pour les ET ferroviaires avec source NeTS ainsi que pour les téléphériques et les bateaux, les prestations ne sont souvent pas séparées en fonction de la direction dans INFO+. Conséquence non critique : les clients reçoivent l'événement pour les <u>deux</u> trajets et il est possible que des passagers non concernés par un événement soient également informés. → SKI étudie une solution de contournement.c. Les différents systèmes définissent l'espace d'information au moyen de trajets individuels. Les systèmes fournisseurs ont alors du mal à déterminer leurs identificateurs de trajets. Les systèmes de publication ont parfois des difficultés à mettre en correspondance les événements avec les données planifiées ou en temps réel. → SKI mettra à disposition un service correspondant d'ici décembre 2023.d. Problèmes de mapping lors des annonces de lignes par l'horaire CFF pour les entreprises de transport ayant le même numéro de ligne pour différents types de VM (p. ex. S1 + RE1). → L'équipe CFF Horaire est en train de clarifier la situation avec le fournisseur HaCon, la date de mise en œuvre n'est pas encore fixée.

2 Jalons / Délais

A partir du 10.12.2023 : Livraison des annonces d'événements des entreprises de transport via SIRI-SX/VDV736 ou le système sectoriel EMS SKI.

3 Coûts / financement

Prise en charge des coûts par SKI pour l'accès au système et le support d'EMS SKI.

4 Dépendances / pertinence stratégique

Grâce à cette adaptation, les entreprises de transport ont un contrôle total sur leurs informations à la clientèle. Les messages saisis permettent une information à la clientèle cohérente de bout en bout, sans rupture de média, et réduisent la dépendance des ressources pour la saisie dans HIM chez CFF Voyageurs. Les informations sur les événements sont également disponibles pour



d'autres systèmes de renseignements via la plateforme Open Transport Data (OTD) et atteignent ainsi davantage de voyageurs concernés.

5 Communication

- Réunion d'information sur la future saisie des données d'événements (voir annexe 1)
- Information de la branche et des entreprises de transport via la newsletter (Lead Alliance SwissPass).
- Informer par e-mail les transporteurs qui passent commande aujourd'hui en leur indiquant l'alternative mise à disposition par la branche (EMS SKI).
- Adaptation du site Internet et lien vers les informations de l'alternative (EMS SKI) : [annonce d'événement - Alliance SwissPass](#)

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) prend connaissance de l'état actuel de la mise en œuvre "Livrer les données d'événements à l'horaire en ligne" ;
- 2) prend note des simplifications pour l'accès à EMS SKI ;
- 3) prend note de la prise en charge des coûts de l'EMS SKI et du support par SKI ;
- 4) prend connaissance des prestations d'assistance fournies par SKI ;
- 5) charge l'Alliance SwissPass d'informer les entreprises de transport en conséquence.

Annexe :

Invitation à la réunion d'information sur la future saisie des données d'événements



Annexe :

Invitation à la réunion d'information sur la future saisie des données d'événements
(a été envoyée par SKI à toutes les ET le 8 septembre 2023)

(DE) Mesdames et Messieurs

Depuis avril 2022, les informations sur les événements sont échangées avec succès au niveau national et publiées de manière automatisée dans divers canaux de sortie (horaire CFF, TP Plus, plateforme Open-Data Mobilité Suisse, search.ch, etc.) Les informations sur les événements comprennent aussi bien des événements planifiés et non planifiés (p. ex. des perturbations dans l'exploitation) que des informations générales. Actuellement, une centaine d'entreprises de transport fournissent déjà leurs événements de manière autonome. Les entreprises de transport livrent parfois les événements directement à la plaque tournante nationale des données SKI DDIP ou utilisent la solution sectorielle du système de gestion des événements EMS SKI. Les deux moyens sont à la disposition de toutes les entreprises de transport des TP suisses. En raison des nombreuses expériences positives, nous aimerions vous inviter à une séance d'information sur SIRI-SX/VDV736, P580 (produit 10) et EMS SKI, afin que nous puissions vous informer sur les développements et que vous puissiez évaluer les possibilités pour votre entreprise de transport. Lors de la séance d'information, BernMobil et les CFF montreront notamment comment ils saisissent les informations sur les événements avec leurs systèmes. Il y aura également une démonstration de la solution sectorielle EMS SKI.

Les dates suivantes via TEAMS sont disponibles :

- Mardi 17.10.2023, 15:00 - 17:00 (allemand)
- jeudi 19.10.2023, 09:00 - 11:00 (allemand)
- Mardi 31.10.2023, 13:00 - 15:00 (français)

Pour vous inscrire, veuillez nous envoyer un e-mail avec la date souhaitée à cus.vdv@sbb.ch.
Nous serions heureux de pouvoir éveiller votre intérêt et de vous accueillir à un rendez-vous.

Des questions ? Des réactions ? Nous sommes à votre disposition.

Salutations amicales

Roger Kneubühl
Propriétaire de produit
roger.kneuebuehl@sbb.ch

Informations complémentaires : Lors de la séance du 16.08.2023 de la commission nationale Information à la clientèle (KKI), CFF Voyageurs a informé (point 10 de l'ordre du jour) qu'elle ne saisirait plus d'événements pour des tiers pour le prochain horaire 2024 et qu'elle cesserait la possibilité de commander des messages HIM saisis manuellement au 09.12.2023.



(FR) Chère Madame, Cher Monsieur,

Depuis avril 2022, les informations sur les événements sont échangées avec succès au niveau national et publiées de manière automatisée dans divers canaux de sortie (horaire CFF, TP Plus, Plateforme open data pour la mobilité en Suisse, search.ch etc.). Les informations sur les événements comprennent aussi bien des événements planifiés ou non planifiés (p. ex. perturbations dans l'exploitation) que des informations générales. Actuellement, une centaine d'entreprises de transport fournissent déjà leurs événements de manière autonome.

Les entreprises de transport livrent les événements directement à la plateforme d'échange nationale des données SKI DDIP ou utilisent la solution sectorielle Système de gestion des événements - EMS SKI. Les deux moyens sont à la disposition de toutes les entreprises de transport des TP suisses.

En raison des nombreuses expériences positives, nous aimerions vous inviter à une séance d'information sur SIRI-SX/VDV736, P580 (produit 10) et EMS SKI, afin que nous puissions vous informer sur les développements et que vous puissiez évaluer les possibilités pour votre entreprise de transport.

Lors de la séance d'information, BernMobil et les CFF montreront notamment comment ils saisissent les informations sur les événements avec leurs systèmes. Il y aura également une démonstration de la solution sectorielle EMS SKI.

Les dates suivantes via TEAMS sont disponibles :

- Mardi 17.10.2023, 15:00 - 17:00 (allemand)
- Jeudi 19.10.2023, 09:00 - 11:00 (allemand)
- Mardi 31.10.2023, 13:00 - 15:00 (français)

Pour vous inscrire, veuillez nous envoyer un e-mail avec la date souhaitée à cus.vdv@sbb.ch
Nous serions heureux de susciter votre intérêt et de vous accueillir lors d'un rendez-vous.

Des questions ? Des commentaires ? Nous sommes à votre disposition.

Sincères salutations

Roger Kneubühl
Propriétaire de produit
roger.kneuebuehl@sbb.ch

Plus d'informations : A l'occasion de la séance du 16.08.2023 de la commission Information nationale à la clientèle (KKI), CFF Voyageurs a informé (point 10 de l'ordre du jour) qu'elle ne saisirait plus d'événements pour des tiers pour le prochain horaire 2024 et qu'elle supprimerait la possibilité de commander des messages HIM saisis manuellement au 09.12.2023.



(IT) Gentili signore e signori

Dall'aprile 2022, le informazioni riguardanti gli eventi sono state scambiate con successo a livello nazionale e pubblicate automaticamente in diversi canali di output (orario FFS, TP Plus, Piattaforma open data sulla mobilità in Svizzera, search.ch ecc.). Le informazioni relative agli eventi comprendo sia eventi pianificati che non pianificati (ad es. interruzioni di servizio), nonché informazioni generali. Attualmente, circa 100 aziende di trasporto forniscono già i loro eventi, in modo indipendente.

Alcune aziende di trasporto trasmettono gli eventi direttamente all'hub nazionale di dati SKI DDIP oppure utilizzano la soluzione industriale Sistema di gestione degli eventi : EMS SKI. Entrambe le modalità sono disponibili per tutte le aziende di trasporto del sistema di trasporto pubblico svizzero. Viste le numerose esperienze positive, vorremmo invitarvi a un evento informativo su SIRI-SX/VDV736, P580 (prodotto 10) e EMS SKI, in modo che possiate informarvi sugli sviluppi e valutare le possibilità per la vostra azienda di trasporto. Tra le altre cose, BernMobil e CFF dimostreranno come registrano le informazioni sugli eventi con i loro sistemi durante l'evento informativo. Ci sarà anche una dimostrazione della soluzione industriale EMS SKI.

Sono disponibili le seguenti date tramite TEAMS :

- Martedì 17.10.2023, 15:00 - 17:00 (tedesco)
- Giovedì 19.10.2023, 09:00 - 11:00 (tedesco)
- Martedì 31.10.2023, 13:00 - 15:00 (francese)

Per iscriversi, inviare un'e-mail con la data desiderata a cus.vdv@sbb.ch.

Saremmo lieti di suscitare il vostro interesse e di darvi il benvenuto ad una data.

Domande ? Des commentaires ? Nous sommes à votre disposition.

Cordiali saluti

Roger Kneubühl
Propriétaire de produit
roger.kneuebuehl@sbb.ch

Informations complémentaires : In occasione della riunione del 16.08.2023 della commissione nazionale Informazione alla clientela (KKI), le FFS Viaggiatori hanno comunicato (punto 10 dell'ordine del giorno) che per il prossimo orario 2024 non registreranno più eventi per conto di terzi e che dal 09.12.2023 non sarà più possibile ordinare messaggi HIM registrati manualmente.

CFF SA

Tâches du système d'information à la clientèle SKI

Wylersstrasse 123/125, 3000 Berne 65

Mobile +41 76 515 44 43

roger.kneuebuehl@sbb.ch / www.sbb.ch

öv-info.ch | Standards techniques





Enquête sur les demandes de modification à court terme de l'état d'accessibilité des bordures d'arrêt

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 25.10.2023			
Point :	16			
Origine / Auteur :	Diana Irawan, diana.irawan@sbb.ch, tél. 079 772 36 14 Thomas Haiz, thomas.haiz@q-perior.com			
Type d'objet :	<input type="checkbox"/> Décision	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Dans le cadre des efforts visant à satisfaire aux exigences de la loi sur l'égalité des personnes handicapées (LHand), les efforts actuels, tels que la création de bases de données suffisantes, permettront d'atteindre les exigences minimales des voyageurs à mobilité réduite au 1er janvier 2024. Malgré les développements et les mesures introduits, l'image cible pour le "Passenger Journey" comprend toutefois plus d'exigences que celles qui ont pu être identifiées jusqu'à présent. Pour créer un "Passenger Journey" sans barrières conformément à la LHand, trois conditions de base doivent être satisfaites du point de vue du groupe de travail Branche AMO :

1. Calcul d'itinéraires sans barrières avec données en temps réel (avant et aussi explicitement pendant le voyage)
2. Assistance technique au voyage (pendant le voyage et en particulier en cas de panne)
3. Processus de facturation automatisés (en arrière-plan, de manière à ce que les voyageurs n'aient pas à supporter de frais supplémentaires dans le cadre de la non-discrimination)

Les discussions actuelles au sein du groupe de travail de la branche AMO montrent qu'il n'existe pas encore de mandat suffisant en ce qui concerne la mise en œuvre d'un accompagnement de voyage assisté par des moyens techniques.

L'objectif de cette proposition est donc de permettre des modifications à court terme de l'état d'accessibilité des arrêts et des quais de gare afin d'améliorer la mobilité des personnes handicapées. Les activités nécessaires incluent l'amélioration de la gestion des perturbations à court terme, telles que les chantiers de construction, et la fourniture d'une assistance technique aux voyageurs qui en découle.



Il existe différents types de données qui sont critiques pour l'exactitude du statut d'accessibilité, comme par exemple les informations sur les arrêts et les quais, les chantiers, le matériel roulant et les perturbations. Étant donné que, pour les chantiers, le statut BfR ne doit être adapté qu'à partir d'une durée de 12 mois, il n'est pas possible jusqu'à présent de fournir des informations sur les modifications à court terme. Le nombre de chantiers affectant les transports publics routiers, en particulier pour une courte durée, est élevé, ce qui signifie que les voyages doivent être organisés différemment pour les voyageurs à mobilité réduite. Il existe un risque de discrimination à l'encontre des personnes handicapées si elles ne s'inscrivent pas pour une assistance lorsque des changements de dernière minute surviennent. Une collecte de données complète et des développements techniques sont nécessaires pour calculer correctement l'état d'accessibilité et afficher les symboles des fauteuils roulants. Il est nécessaire de réagir rapidement aux changements et de fournir des informations en temps réel aux personnes handicapées. Des exigences doivent être imposées pour permettre des modifications à court terme de l'état d'accessibilité des arrêts et des bordures dans tous les systèmes clients de la branche. L'exigence plus précise de cette proposition est donc d'attribuer un contrat pour la collecte des exigences et l'estimation de l'ampleur et de la durée des développements techniques. La communication se fait par le biais du groupe de travail Branche AMO et de la newsletter Alliance SwissPass. Il y a quelques points de discussion comme le nombre élevé d'incidents et le contrôle du changement de statut d'accessibilité. La commission Information à la clientèle KKI est priée de prendre connaissance de la proposition.

Ci-dessous sont énumérés les types de données qui sont considérés comme critiques pour l'exactitude du statut d'accessibilité (statut BfR) des bordures d'arrêt. Pour chacun de ces types de données, un processus de traitement des cas d'informations manquantes ou modifiées à court terme est déjà dessiné.

Type de données	Exemple / explication → Risque
Arrêt/bord	Le statut BfR de l'arrêt/de la bordure X est enregistré comme utilisable de manière autonome dans DiDok ; <u>dans la pratique</u> , l'arrêt/la bordure X n'est pas utilisable de manière autonome. → Les voyageurs LHand ne s'inscrivent pas pour la navette ou l'assistance
Chantiers	Selon les prescriptions actuelles de l'OFT, les ET ne sont tenues de saisir dans DiDok que les chantiers d'une durée supérieure à 12 mois ; <u>dans la pratique</u> , il existe, surtout dans le transport routier, une multitude de chantiers de courte durée (mesurables par exemple au nombre de déclarations HIM de déplacements d'arrêts).



Type de données	Exemple / explication → Risque
	→ Les arrêts/bordures sont temporairement déplacés et l'embarquement/débarquement autonome n'est plus possible ; des transports en navette sont nécessaires ; la base de données dans DiDok ne le signale cependant pas → Les voyageurs LHand ne s'inscrivent pas pour une navette ou une assistance
Matériel roulant	L'accessibilité des véhicules diffère (à court terme), de sorte qu'en combinaison avec la bordure d'arrêt, celle-ci ne peut plus être utilisée de manière autonome. → Les voyageurs LHand ne s'inscrivent pas pour la navette ou l'assistance
Panne d'ascenseur ou autre (accident, etc.)	Les arrêts/bordures ne sont plus accessibles aux voyageurs LHand (à court terme) en raison de pannes d'ascenseur ou d'autres pannes, par exemple d'escaliers roulants, dans le cas de voyageurs à mobilité réduite. → Les voyageurs LHand ne s'inscrivent pas pour la navette ou l'assistance
Si les voyageurs LHand ne s'inscrivent pas à la navette ou à l'assistance, ils risquent d'être directement discriminés au moment où ils souhaitent monter (pas de possibilité de monter) ou descendre (pas de possibilité de descendre → Poursuite du voyage/retour nécessaire).	

2 Jalons/ Délais

Novembre-décembre : phase d'analyse

Janvier : élaboration d'une proposition

Février : validation en séance KKI

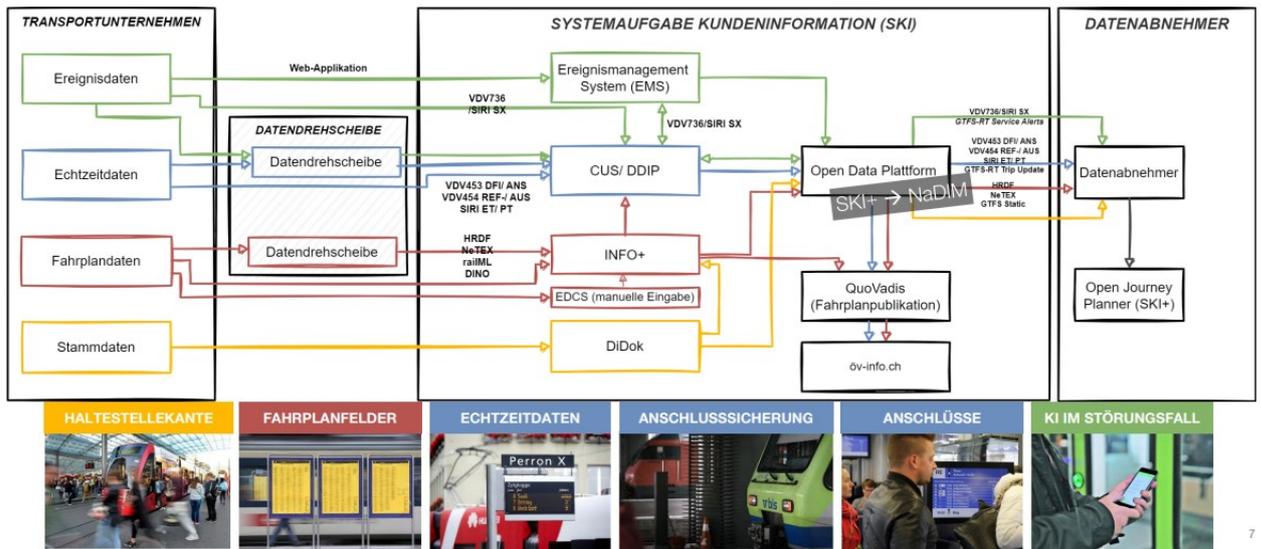
3 Coûts/ financement

Une adaptation doit être mise en œuvre par le SKI. Les ressources et les coûts de mise en œuvre seront déterminés après le relevé des exigences.

4 Dépendances/ pertinence stratégique

La reproduction correcte, en temps réel, des liaisons de voyage dans les horaires en ligne dépend directement d'AMO par le biais des systèmes d'information de la branche. Cela se traduit par le fait

qu'AMO gère le flux de disposition et de coordination pour l'assistance et les transports en navette via les statuts BfR des arrêts/bordures indiqués dans les horaires en ligne.



Nr.	Thema (ohne SKI+ / NaDIM)	Wissensträger zum Thema für Rückfragen	Beschreibung	Kundenmehrwert	Wichtigkeit (1-6) siehe Merkblatt	Dringlichkeit (1-6) siehe Merkblatt	Priorität	Klassierung	Bemerkung / Was ist zu tun
24	BehiG (Bestandsaufnahme, Haltestellenstrukturierung, Transportmittelstrukturierung)	Simon Freihart simon.freihart2@sbb.ch	Bestandsaufnahme BehiG als Teil des VböV mit Informationen über barrierefreie Einrichtungen an Haltestellen und Haltestellen durch alle TUs und Pflege im Dienststellenverzeichnis. Transportmittelstrukturierung mit Informationen zur Fahrt des Fahrzeuges und dessen Aufbau (z.B. Formation). Haltestellenstrukturierung für Lokation von barrierefreien Einrichtungen und das Routing auf und zwischen Haltestellen. Durch die Kombination/Interpretation dieser Daten kann das entsprechende Haltestellensymbol ausgegeben werden und das Routing sichergestellt werden.	Erfüllung gesetzlicher Vorgaben / Reiseerlebnis für Behinderte verbessern mit Informationen für sinnvolle Verbindungen, zu den zu benutzenden Fahrzeugen und Routing auf der Haltestelle (spezifische Facilities)	6	6	12	strategisch	Top Prio. Diskussion was noch schneller Passieren sollte am Nachmittag beim Traktandum AMO
27	BehiG (Echtzeit, pers. Authentifikation, Direktkommunikation)	Simon Freihart simon.freihart2@sbb.ch	Sowohl zum Fahrzeug, wie auch zur Haltestelle gibt es zahlreiche Informationen, die sich situativ ändern können und die zum Kunden gebracht werden können (z.B. Lifte). Zudem kann die Reise durch individuelle Informationen (z.B. Kundenassistenten an den Bahnhöfen oder zur Sicherstellung eines Rollstuhlplatzes in einem Fahrzeug) durch Authentifikation verbessert werden. Ebenfalls durch direkte Informationen von Objekten des ÖV (z.B. Fahrzeugtür, Fahrzeugrechner oder Haltestellenanzeiger). Hierzu muss man sicherstellen, dass die Informationen, die über zentrale Systeme kommen und die direkt kommuniziert werden aufeinander abgestimmt sind.	Der Kunde ist handlungsfähiger mit aktuelleren Informationen und auf ihn massgeschneiderten Informationen sowie Informationen von ÖV-Objekten (direkt zu ihm).	6	6	12	strategisch	Fachliche Anforderungen sammeln, bewerten und priorisieren sowie mit einem fachlichen und technischen Konzept beurteilen, was mit vertretbarem Aufwand möglich ist -> KI ADM Top Prio: Sollte aber noch klarer Aufgedrückt werden.

5 Communication

La communication est assurée par le groupe de travail Branche AMO ou par la newsletter Alliance SwissPass. Afin de rendre accessibles à la branche d'autres thèmes liés à la LHand, une rubrique correspondante [Services de la branche - Alliance SwissPass](#) a été créée sur le site Internet Alliance SwissPass.

6 Points de divergences/de discussion



Nombre élevé d'incidents → Estimation des messages HIM concernant le déplacement des arrêts pour cause de chantier

Souveraineté sur le "bouton" de changement de statut du BfR

7 Inputs de l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass

Dans un premier temps, cette information permet de porter à la connaissance des membres de la KKI qu'un problème a été identifié par le projet AMO. La KKI devra ensuite se prononcer sur la solution élaborée, conformément au point 2, en février 2024 (séance du 28.02.2024).

Prise de connaissance

La commission Information à la clientèle KKI

- 1) Prend note de la restriction actuelle concernant l'information des passagers à mobilité réduite à l'aide de données en temps réel.
- 2) Prend note du fait que le SKI et l'équipe de projet LHand sont en train d'élaborer une proposition sur la manière dont les données en temps réel sont collectées, traitées et diffusées.

Annexe

- Annexe 1 : Feuille de route SKI
<https://www.xn--v-info-vxa.ch/de/organisation/systemaufgaben-kundeninformation-ski/ski-roadmap> INFORMATION À LA CLIENTÈLE