



Procès-verbal

de la séance de la commission Information à la clientèle (KKI)

Date et lieu	24.05.2023, 09.h15 – 16h50 Bureaux de l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass, Länggassstrasse 7, Berne
Membres Ayant le droit de vote (y c. secteur représenté)	Jean-Marie Cotting, PAG, trafic régional (président de séance) Matthieu Giraudier, TPG, trafic local Hans Koller, Bus Ostschweiz AG, Regionalverkehr Roger Krähenbühl, CFF, trafic longues distances Marco P. Ludwig, ZVV, trafic régional Jürg Lüthi, JB, trafic touristique Michel Reuteler, BLS, trafic régional Daniel Walker, VBL, trafic local
Secrétaire général	Martin Enz, organe de gestion de l'Alliance SwissPass
Asseseurs	Bernhard Adamek, UTP Benedicta Aregger, RMS Aline Muller, OFT Daniel Ryser, SKI
Procès-verbal	René Moor, organe de gestion de l'Alliance SwissPass
Invités	Rahel Maurer, SKI (point 8) Simon Freihart, SKI (points 8 – 10) Bruno Lehmann, organe de gestion de l'Alliance SwissPass (pt. 13) Michael Böhm, CFF (points 16 + 17) Kaspar Stettler, BLS Schifffahrt
Excusés	Cédric Blondel, MOB, trafic régional Armon Cantieni, TLML, trafic touristique Frédéric Füssenich, Rigibahnen, trafic touristique Philipp Sutter, VBSG, trafic local
Prochaine séance	16.08.2023, 09h15 – 17h00 Bureaux de l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass, Berne



Table des matières

1. Accueil et communications du président de la séance.....	3
2. Approbation du procès-verbal de la séance de la KKI du 24.02.2023.....	3
3. Adaptation du règlement intérieur de la KKI, article 5.1.3 Procès-verbaux.....	4
4. Charte de coopération de la KKI	5
5. Dates 2023 et 2024 des séances de la KKI.....	8
6. Recommandation de vote pour la représentation de la navigation à la KKI.....	10
7. Présentation de Remontées Mécaniques Suisses (RMS)	11
8. Présentation SKI.....	12
9. Feuille de route SKI	13
10. Création du groupe de travail permanent Architecture et gestion des données	16
11. Points forts 2023 et suivants de la KKI.....	21
12. Feuilles de route de la KKI	25
13. Mise en œuvre de la LHand - Statut de la mobilité assistée (AMO)	31
14. Directive de réalisation DINO 2.3.....	33
15. Adaptation des compétences décisionnelles des groupes de travail KIDS.....	35
16. Communication de "Bus au lieu de train aux heures creuses" Description	38
17. Approbation du produit 14 "Stèles intelligentes"Description	40
18. Tour d'information	41

1. Accueil et communications du président de la séance

Jean-Marie Cotting souhaite la bienvenue aux membres, assesseurs et invités pour la deuxième séance ordinaire de l'année. Cédric Blondel, Armon Cantieni, Frédéric Füssenich et Philipp Sutter se sont excusés. Sur les 12 membres (hors navigation), 8 membres avec droit de vote sont présents. Selon le règlement intérieur, le quorum est de 2/3 des membres ayant le droit de vote, ce qui est tout juste atteint dans le cas présent.

Remarque du rédacteur du procès-verbal : avec le départ à 15h50 annoncé par Jürg Lüthi avant la séance, la KKI n'aura plus le quorum. Voir aussi la remarque sous décision aux points 14 - 16 de l'ordre du jour.

Résultat de la discussion

Il est regretté qu'il n'y ait pas plus de membres présents et il est fait référence à l'obligation de présence mentionnée dans le règlement intérieur. Concernant le point 9 de l'ordre du jour (Procédure circulaire OFT "Numéros de ligne") de la séance KKI du 24.02.2023, Martin Enz rédigera avec Aline Muller une lettre qui devrait aider les entreprises de transport à y voir plus clair sur ce sujet.

Les points 2 - 6, 14 et 15 de l'ordre du jour ont été traités via eDecide avant la séance. Les points 3 - 5, 14 et 15 ont fait l'objet d'une demande de discussion. Les autres affaires eDecide ont été adoptées ou ont fait l'objet d'une prise de connaissance.

Markus Sieber (directeur de la CDCTP) a fait parvenir par e-mail avant la séance les deux remarques fondamentales suivantes :

Input général sur le thème de l'information à la clientèle : les commanditaires sont d'avis qu'il faut toujours viser une information à la clientèle aussi légère et adaptée à la situation que possible. Les éventuelles conséquences financières doivent être clarifiées suffisamment tôt avec les commanditaires.

Information des clients en cas de dérangement : il s'agit d'une part de clarifier ce qui doit/peut figurer sous le titre "annonce de dérangement" et, d'autre part, de définir clairement les responsabilités au sein des ET. Nous sommes d'avis que "moins" (la qualité avant la quantité) serait souvent "plus" (utilité pour le client).

2. Approbation du procès-verbal de la séance de la KKI du 24.02.2023

Description

Le procès-verbal de la séance du 24.02.2023 est soumis aux membres de la KKI pour approbation.

Remarque : ce point de l'ordre du jour a été traité via eDecide.

Décision (10 oui, 2 abstentions [non-participation])

La KKI approuve le procès-verbal de la séance du 24 février 2023.

Annexe

02 Procès-verbal KKI 2023 02 24

3. Adaptation du règlement intérieur de la KKI, article 5.1.3 Procès-verbaux

1. Situation de départ

Le point 5.1.3 du règlement intérieur (RI) actuel de la KKI stipule que le procès-verbal de la réunion est publié en allemand et en français 7 jours après ladite réunion.

2. Définition du problème

La rédaction du premier procès-verbal de séance a déjà montré que ces 7 jours calendaires (= 5 jours ouvrables) ne suffisent pas pour franchir toutes les étapes menant au procès-verbal final (projet - corrections/compléments - approbation interne - version définitive en allemand - traduction - publication).

3. Solution

Le délai de publication du procès-verbal de la séance KKI doit être étendu de 7 jours calendaires à 14 jours calendaires et être adapté en conséquence dans le RI.

Remarque : ce point de l'ordre du jour a été traité via eDecide. Les remarques suivantes ont été faites:

Philipp Sutter : Je suis d'avis que le procès-verbal devrait pouvoir être rédigé dans un délai de 5 jours ouvrables et je souhaite en rester là, à moins que cela ne soit également le cas pour toutes les autres commissions. Remarque du rédacteur du procès-verbal : pour toutes les autres commissions de l'Alliance SwissPass, le délai est de 14 jours civils pour la version allemande et de 21 jours civils pour la version française.

Décision (9 oui, 1 non, 2 abstentions [n'a pas participé])

La KKI approuve l'adaptation du règlement intérieur de la KKI au point 5.1.3, avec une extension du délai dans lequel le procès-verbal est publié, qui passe de 7 jours actuellement à 14 jours calendaires.

Annexe

03 Demande de prolongation du délai Procès-verbal

4. Charte de coopération de la KKI

Description

1. Situation de départ

Lors de la réunion constitutive de la KKI du 24 février 2023, la KKI a décidé d'adopter, lors de sa prochaine réunion, une charte fixant les principes de la collaboration au sein de l'organe.

2. Les grands principes de la coopération

- Les discussions et les décisions de la KKI suivent une orientation stratégique et non tactique ou opérationnelle. Ainsi, des principes sont décidés, des besoins d'action sont identifiés, des priorités sont fixées et des mandats sont confiés à des groupes de travail.
- Le secrétaire général a une fonction de plaque tournante entre les entreprises de transport, le Conseil stratégique, l'Office fédéral des transports, les groupes de travail, le SKI (Systemaufgaben Kundeninformation), l'Alliance SwissPass et les membres de la KKI. Il recueille les demandes et les propositions de toutes les parties prenantes à l'attention de la KKI et les prépare comme bases de discussion et de décision.
- Le président de séance élu par la KKI dirige et anime les réunions de la KKI. Il mène les décisions à prendre dans la mesure du possible par consensus.
- Tout le monde se comporte de manière transparente et compréhensible. Les intérêts et les accords sont dévoilés. Les agendas cachés et les manœuvres tactiques n'ont pas leur place.
- Tous les votants prennent part au vote. Les abstentions sont motivées.
- Les membres de la KKI représentent les décisions à l'intérieur et à l'extérieur, même s'ils ont voté différemment de la majorité. Le principe de collégialité s'applique.
- La communication sur les thèmes et les décisions de la KKI est en principe du ressort du secrétaire général ou du service de presse de l'Alliance SwissPass.

3. Contenu de la charte

La charte établit des principes sur les points suivants :

- Positionnement des discussions et des décisions ("altitude de vol")
- Compréhension du rôle du secrétaire général
- Compréhension du rôle du président de séance
- Divulgence des intérêts de son propre employeur (entreprise de transport), ainsi que des alliances et des accords
- Comportement de vote
- Loyauté envers les décisions de la KKI
- Communication interne et externe (branche et médias)

Là où il y a des recoupements avec le règlement intérieur (RI) de la KKI, celui-ci est contraignant.

4. Positionnement des discussions et des décisions ("altitude de vol")

La KKI évalue les affaires et les propositions aussi bien du point de vue des différents secteurs (trafic grandes lignes et régional, trafic local, trafic touristique) que du point de vue des moyens de transport (train, bus, remontées mécaniques, bateau). Elle est toujours consciente de représenter l'ensemble de la branche suisse des transports publics, soit bien 415 entreprises de transport.

Les décisions pertinentes concernent les voyageurs dans leurs différents rôles (pendulaires, voyageurs de loisirs, voyageurs d'affaires), leurs caractéristiques sociodémographiques (voyageurs individuels, familles, groupes, enfants, adultes, etc.), leur capacité de mobilité et leurs connaissances et expériences préalables (voyageurs ayant des besoins particuliers, voyageurs fréquents, clients occasionnels, personnes parlant des langues étrangères, personnes ayant des connaissances en informatique, etc.)

De même, les intérêts et les possibilités des entreprises de transport doivent être pris en compte, le mot clé étant la proportionnalité : besoin d'investissement, financement, infrastructure, situation géographique et topographique, zone de desserte, capacités en personnel et techniques, etc.

La mission de la KKI doit cependant rester au centre de l'attention (voir également l'image cible au point 1.2 du concept détaillé pour une information standardisée et nationale des clients):

"L'objectif est de fournir à la clientèle des transports publics suisses une information largement standardisée, fondée sur des données uniformes, adaptée aux destinataires et cohérente dans son contenu. Ceci en tenant compte de l'ensemble de la chaîne d'information et de voyage".

En résumé, la commission a formulé la phrase suivante comme objectif de la KKI :

"Pour que le voyage soit tel que tu l'as imaginé – simple et avec des informations fiables".

5. Compréhension du rôle du secrétaire général

Le secrétaire général de la KKI, élu par le Conseil stratégique, a le rôle ou la mission suivant(e) :

- Fonction de plaque tournante entre les entreprises de transport, le Conseil stratégique, l'Office fédéral des transports, les groupes de travail de la KKI, le SKI, l'Alliance SwissPass et les membres de la KKI.
- Collecte et traitement, dans un souci d'assurance qualité, des demandes et des requêtes de toutes les parties prenantes à l'intention de la KKI. À cet effet, des discussions informelles sont également menées avec certaines ET, comme les CFF.
- Discussion préalable et mise à l'ordre du jour des thèmes pour les réunions de la KKI, en collaboration avec le président de la réunion.
- Animation des réunions de la KKI, dans la mesure où cette tâche n'est pas assumée par la direction de la réunion.
- Communication interne et externe sur les faits et les décisions de la KKI.

6. Compréhension du rôle du président de séance

Le rôle du président de séance élu par la KKI est le suivant :

- Sparring partner du secrétaire général
- Préparation des réunions de la KKI avec le secrétaire général
- Direction et animation des réunions de la KKI
- Guidage vers des décisions prises par consensus
- Selon le RI sous 5.1.1 : La direction des séances de la KKI et des groupes de travail organise les séances de manière impartiale, pertinente et neutre et veille à un déroulement efficace des séances.
- Tâches formelles selon le règlement intérieur, comme vérifier et signer le procès-verbal

7. Divulgarion des intérêts de son propre employeur (ET)

- Tout le monde se comporte de manière transparente et compréhensible.
- Les membres de la KKI dévoilent les intérêts à court et à long terme de leur entreprise lorsqu'ils discutent et prennent des décisions sur un sujet donné (► pas d'"agendas cachés").
- De même, les membres de la KKI informent des accords conclus en amont de la réunion et des résultats correspondants (► pas de manœuvres tactiques).

8. Comportement de vote (voir aussi le RI 5.2)

- Tous les votants prennent part au vote.
- Les abstentions sont motivées et constituent l'exception.

9. Loyauté envers les décisions de la KKI

- Les membres de la KKI représentent les décisions à l'intérieur et à l'extérieur, même s'ils ont voté différemment de la majorité.

10. Communication interne et externe (branche et médias)

- La communication sur les thèmes et les décisions de la KKI incombe au secrétaire général ou au service de presse de l'Alliance SwissPass (sous réserve d'accords contraires).
- Le secrétaire général implique certains membres de la KKI et des experts dans la communication selon les besoins.

Remarque : ce point de l'ordre du jour a été traité via eDecide, car la charte a déjà été discutée et validée pour décision lors de la séance informelle de la KKI du 2 mai 2023. Les remarques suivantes ont encore été faites dans eDecide :

Matthieu Giraudier: Je propose que les votes électroniques comme les votes sur place soient anonymes, afin de réduire les biais humains et de permettre à la majorité, même silencieuse, de s'exprimer. Cette indication permettra de prendre les meilleures décisions possibles pour la branche.

Je propose que les entreprises de transport signent un document officiel qui permette aux représentants de la KKI d'imposer ce qui suit : divulguer les intérêts de son propre employeur (entreprise de transport) ainsi que les alliances et les accords ; lors des votes, garantir la loyauté envers les décisions de la KKI. Communication interne et externe (branche et médias). Les membres ne doivent pas être livrés à eux-mêmes, sans l'implication et l'acceptation des entreprises de transport.

Roger Krähenbühl concernant les thèmes tactiques et opérationnels et si ceux-ci sont clairement adressés.

Daniel Walker sur la justification des abstentions.

Résultat de la discussion

Désormais, seul le nombre de votes respectifs (oui, non, abstention) sera consigné au procès-verbal, et non la mention des noms. La justification des abstentions sera exigée afin que les membres soient conscients de leur responsabilité. En outre, le secrétaire général élaborera un modèle pour les membres qui souhaitent faire signer leur direction, afin qu'ils disposent de l'autorisation correspondante au sein de la KKI pour divulguer les intérêts de leur ET.

Les personnes présentes sont d'accord pour dire que l'orientation sur les thèmes stratégiques est correcte, mais que la KKI ne peut pas se fermer complètement aux thèmes opérationnels et tactiques. De même, en ce qui concerne la collaboration avec les groupes de travail et le SKI, il faut encore éclaircir ce qui est délégué (y compris en termes de compétences décisionnelles) et ce qui ne l'est pas. La collaboration, et donc la charte, continuera à se développer.

Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 1) adopte la charte comme base de la coopération au sein de la KKI;
- 2) charge le secrétaire général de la KKI et la et la direction de la séance de faire appliquer les principes adoptés.

Annexe

04 Proposition de charte pour la collaboration avec les KKI

5. Dates 2023 et 2024 des séances de la KKI

Description

1. Dates des réunions en 2023

La KKI ayant décidé, lors de sa séance extraordinaire du 02.05.2023, de tenir une séance régulière supplémentaire, le calendrier des séances pour 2023 se présente comme suit :

Dates des réunions	24.02.2023	24.05.2023	16.08.2023	25.10.2023	29.11.2023
Heures		09h15	09h15 Uhr 13h15	13h15	13h15
		16h40	18h00	18h00	17h00
Lieu	Morat	ASP Berne	ASP Berne	ASP Berne	ASP Berne
Sondage sur l'ordre du jour		20.04.2023	04.07.2023	22.09.2023	27.10.2023
Annoncer l'ordre du jour avec les propositions/documents provisoires		28.04.2023	28.07.2023	28.09.2023	02.11.2023
Réunion préparatoire avec le président de séance		02.05.2023	10.08.2023	05.10.2023	09.11.2023
Documents définitifs à envoyer à l'organe de gestion de l'ASP		09.05.2023	04.08.2023	06.10.2023	10.11.2023
Envoi de l'invitation et de la documentation		10.05.2023	08.08.2023	11.10.2023	15.11.2023
Délai pour eDecide		22.05.2023	14.08.2023	23.10.2023	27.11.2023

2. Dates des réunions en 2024

Le Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass ayant déjà fixé ses dates de réunion pour l'année prochaine, la KKI doit à son tour définir ses dates de réunion pour 2024. Voici la proposition pour approbation:

Dates des réunions	28.02.2024	24.04.2024	05.06.2024	04.09.2024	06.11.2024
Heures	09h15	13h15	13h15	13h15	13h15
	17h00	18h00	18h00	18h00	17h00
Lieu	ASP Berne				
Sondage sur l'ordre du jour	25.01.2024	21.03.2024	02.05.2024	31.07.2024	03.10.2024
Annoncer l'ordre du jour avec les propositions/documents provisoires	02.02.2024	29.03.2024	10.05.2024	09.08.2024	11.10.2024

Dates des réunions	28.02.2024	24.04.2024	05.06.2024	04.09.2024	06.11.2024
Réunion préparatoire avec le président de séance	08.02.2024	04.04.2024	16.05.2024	15.08.2024	17.10.2024
Documents définitifs à envoyer à l'organe de gestion de l'ASP	12.02.2024	08.04.2024	20.05.2024	19.08.2024	21.10.2024
Envoi de l'invitation et de la documentation	14.02.2024	10.04.2024	22.05.2024	21.08.2024	23.10.2024
Délai pour eDecide	26.02.2024	22.04.2024	03.06.2024	02.09.2024	04.11.2024
<i>Prochaine réunion du CS</i>	<i>27.03.2024</i>	<i>03.07.2024</i>	<i>03.07.2024</i>	<i>18.09.2024</i>	<i>18.11.2024</i>

Remarque : ce point de l'ordre du jour a été traité via eDecide. Les remarques suivantes ont été faites:

Philipp Sutter : Les dates sont correctes. En principe, je préfère les rendez-vous qui commencent le matin, c'est-à-dire à partir de 9h15. C'est plus productif pour moi et plus agréable en termes de trajet.

Hans Koller : participation impossible le 05.06.2024 en raison d'une absence pour cause de vacances.

Résultat de la discussion

Les dates (y compris les horaires) sont maintenues comme prévu. Si l'ordre du jour est tellement chargé qu'un après-midi ne suffit pas, le début de la réunion peut aussi être déplacé au matin.

Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 1) décide des autres dates, durées et lieux de ses réunions pour 2023 ;
- 2) décide des dates de ses réunions pour l'année 2024.

Annexe

05 Proposition de dates de séances KKI 2023 et 2024

6. Recommandation de vote pour la représentation de la navigation à la KKI

Description

1. Situation de départ

Conformément au règlement intérieur de la commission, un représentant de la navigation siège au sein de la KKI. Le 02.12.2022, le Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass (CS ASP) a élu à cet effet



Monsieur Claude Merlach de la compagnie de navigation BLS au sein de la KKI. Entre-temps, Claude Merlach a toutefois quitté BLS Navigation et n'est plus disponible pour la KKI.

Le 04.05.2023, l'Association des entreprises suisses de navigation (AESN) a élu Monsieur Kaspar Stettler de la compagnie BLS Schifffahrt comme délégué de l'AESN pour siéger au sein de la KKI. La KKI doit maintenant transmettre cette candidature au CS ASP en tant que recommandation d'élection.

2. À propos de la personne

Kaspar Stettler est responsable du marketing de BLS Navigation SA depuis août 2016. Auparavant, il a travaillé comme Market Manager chez Jungfrau Region Tourismus AG. Outre des formations dans le tourisme, il apporte des connaissances spécialisées en matière d'innovation commerciale et de comportement des clients. Il a acquis son expérience professionnelle dans le domaine de l'information à la clientèle, notamment dans l'environnement touristique et dans la navigation dans l'Oberland bernois.

Remarque : ce point de l'ordre du jour a été traité par eDecide.

Décision (10 oui, 2 abstentions [n'a pas participé])

La KKI propose au Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass d'élire Monsieur Kaspar Stettler en tant que représentant du moyen de transport bateau au sein de la KKI.

Annexes

06 Demande de recommandation de vote pour la navigation

7. Présentation de Remontées Mécaniques Suisses (RMS)

Description

Benedicta Aregger présente l'association Remontées Mécaniques Suisses (RMS) à l'aide de la présentation ci-jointe.

Prise de connaissance

La KKI prend connaissance des informations concernant l'association Remontées Mécaniques Suisses (RMS).

Annexes

07 Portrait RMS

8. Présentation SKI

Description

Daniel Ryser et Rahel Rahel Maurer présentent les tâches du système Information à la clientèle (SKI) à l'aide de la présentation ci-jointe.

En résumé, les tâches du système d'information à la clientèle (SKI) se présente comme suit :

- Pour les voyageurs des transports publics, les entreprises de transport et dans l'esprit de l'image cible KKI
 - Exploitation et développement des systèmes informatiques le long des axes KKI et OFT, dans le cadre du dimensionnement par l'OFT...
 - ... pour la collecte, l'échange et la publication de données d'information clientèle pour la branche
 - ... pour la publication officielle de l'horaire
 - conditionne l'élaboration de la planification financière pluriannuelle et du budget annuel et ...
 - ... de conseiller les ETC dans la mise en œuvre des standards techniques

Résultat de la discussion

Daniel Ryser fournira une documentation plus détaillée sur le diagramme présenté concernant les systèmes informatiques soumis à un cycle de vie permanent. Il reconnaît en outre que les petites ET ne disposent souvent pas des compétences nécessaires pour fournir les données requises de manière professionnelle. D'autres ET n'ont pas toujours les ressources nécessaires pour fournir les données. Un autre problème réside dans le fait qu'il existe souvent de grandes divergences entre les systèmes du SKI et ceux des ET. Dans certains cas, ce sont aussi les fournisseurs qui se montrent peu coopératifs lorsqu'il s'agit de mettre les données à disposition du SKI ou qui sous-estiment l'effort à fournir.

L'assemblée plénière souhaiterait qu'un représentant de la KKI puisse participer toutes les dix semaines au Clusterboard du SKI, afin de mettre ensuite les connaissances acquises à la disposition de la KKI. Il serait également possible que le SKI donne régulièrement à la KKI un aperçu de l'atelier.

En ce qui concerne le thème des correspondances, l'absence d'un concept spécialisé est critiquée, alors que celui-ci serait nécessaire de toute urgence, puisqu'il est toujours question de correspondances dans le thème de la chaîne de déplacement. L'élaboration d'un "concept spécialisé pour les correspondances" devrait nécessiter un travail important. Un groupe de travail séparé devrait éventuellement être créé à cet effet afin de décharger le GT Standards de la branche.

En ce qui concerne les numéros de train pour les "trains d'ombre", la SKI clarifie dans quelle mesure la norme européenne s'applique également aux chemins de fer à voie étroite.

Prise de connaissance

La KKI prend connaissance des informations sur les tâches du système d'information des clients (SKI).

Annexe

08 Présentation SKI et SKI Portfolio

9. Feuille de route SKI

Description

1. À propos de la feuille de route SKI

L'objectif de la feuille de route SKI est d'améliorer la sécurité de planification des transports publics suisses (TP suisses) dans le domaine de l'échange de données de base, d'horaires, de données en temps réel et de données relatives aux perturbations. La feuille de route SKI prescrit de manière contraignante les thèmes techniques qui doivent être mis en œuvre par les entreprises de transport suisses.

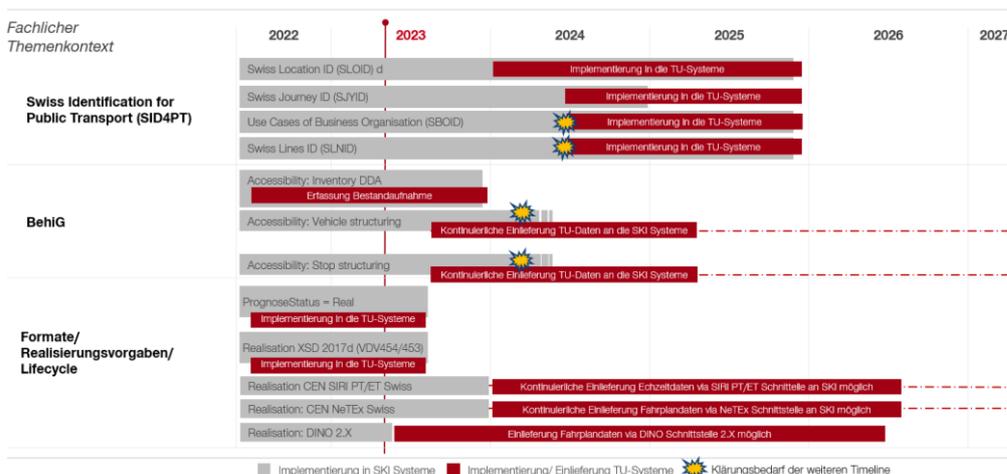
À cet effet, tous les changements connus qui concernent les interfaces SKI sont analysés chaque année par un groupe de travail composé d'acteurs importants des TP suisses, classés par ordre de priorité et placés sur un axe temporel. À partir de 2023, cette tâche sera assurée par le groupe de travail ADM (gestion de l'architecture et des données) nouvellement créé en tant que groupe de travail permanent. En outre, le groupe de travail peut déplacer des thèmes déjà planifiés en cas de nécessité et donc les planifier à nouveau. De même, de nouveaux thèmes seront planifiés.

2. Adaptation à la nouvelle gouvernance et altitude de vol stratégique de la KKI

La feuille de route élaborée par le groupe de travail a été validée par le passé par le Management Board SKI (MB SKI) et déclarée contraignante. Comme le MB SKI a été transféré à la KKI, la validation doit être effectuée par la KKI avec cette demande.

Afin de préserver le niveau de vol stratégique de la KKI, une information par thème a été ajoutée à la planification des étapes et à la feuille de route (voir annexe 2) pour le "contexte thématique spécialisé" correspondant et la vue de gestion suivante a été établie sur la feuille de route SKI. Cette information est nouvelle par rapport à la dernière présentation lors de la séance KKI du 24.02.2023 et à l'étendue des informations fournies jusqu'à présent par les validations de l'ancien MB SKI.

Vue de la direction sur la feuille de route SKI (à titre purement informatif, le plan détaillé des étapes SKI et la priorisation sont disponibles pour approbation, conformément à l'annexe 2) :



3. Validation de la liste des thèmes et du plan des jalons

En décembre 2022, le GT Feuille de route SKI a de nouveau planifié les thèmes et procédé à une révision majeure. Le plan des étapes et les descriptions détaillées des thèmes ont été adaptés. Ces adaptations et ces priorités doivent être validées par la KKI.

Les documents suivants doivent être validés :

- Liste des thèmes selon l'annexe 1
 - Décrit les thèmes de la feuille de route SKI
- Plan d'étapes et liste de priorités selon l'annexe 2
 - Décrit quand quelles étapes doivent être atteintes pour un sujet donné
 - Décrit la priorité des thèmes

4. Jalons / Délais

La feuille de route SKI dans sa version actuelle, telle qu'elle figure à l'annexe 2, doit être validée de toute urgence afin de disposer d'un état de planification contraignant pour les leaders du système et les ET. En cas de report de la publication, la sécurité de la planification des ET est menacée. Le SKI reçoit de nombreuses demandes concernant l'actualisation et la publication de la nouvelle version de la feuille de route SKI et souhaite informer en temps utile.

La feuille de route SKI sera ensuite actualisée par le groupe de travail ADM au cours du 4e trimestre 2023 et soumise à la KKI pour validation d'ici fin février 2024 environ. L'actualisation aura ensuite lieu chaque année dans le même cadre temporel.

5. Coûts / financement

Les ressources limitées nécessaires à la publication de la feuille de route SKI validée et les ressources nécessaires à sa future révision sont fournies par le secrétariat SKI et le GT KI ADM.

6. Dépendances / pertinence stratégique

En attendant la feuille de route finale de la KKI avec les thèmes techniques correspondants, une information par thème sur le "contexte thématique technique" correspondant a été ajoutée à la planification des étapes et à la feuille de route (voir annexe 2), et la vue de gestion mentionnée au chapitre x a été établie.

Pour les personnes qui ne sont pas familiarisées avec les processus liés à la feuille de route SKI, il vaut la peine d'examiner en détail le document-cadre figurant à l'annexe 3.

7. Communication

Le bureau SKI informe les ET de la validation de la feuille de route et publie la feuille de route sur le site tp-info.ch.

Résultat de la discussion

Les directives de réalisation validées jusqu'à présent par le Management Board seront désormais validées par la KKI. La présente proposition prévoit toutefois de ne valider que la feuille de route. La validation des directives de réalisation aura lieu ultérieurement. La validation de la feuille de route exclut en outre le financement des objectifs de réalisation. Celui-ci sera clarifié ultérieurement (voir décision).

En outre, on remarque que la plupart des cantons n'ont pas encore compris de quoi s'occupe la KKI et quelle est sa pertinence pour eux en tant que commanditaires. Il s'agit de combler cette lacune.

Sur la base des conclusions de la discussion des points 8 et 9 de l'ordre du jour, l'assemblée plénière est d'accord pour organiser un atelier d'une demi-journée le matin de la séance de la KKI du 16.08.2023, qui sera notamment consacré à la définition des priorités du portefeuille SKI et à d'autres thèmes (p. ex. financement, approfondissement de la collaboration avec les cantons, etc. A cet effet, Markus Sieber de la CDCTP doit également être invité.

La feuille de route doit être validée aujourd'hui comme suit :

- Liste des thèmes et partie "Mise en œuvre SKI du plan des étapes".
- Mandat du SKI pour le développement et l'agilisation de la planification des phases pour l'élaboration de la feuille de route en se concentrant sur la faisabilité financière et la mise en œuvre, y compris l'implication des commanditaires.

Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 1) approuve la feuille de route SKI ;
 - a) ~~Validation de la liste des thèmes ; (à l'unanimité)~~
 - b) ~~Validation du plan d'étapes et établissement des priorités.~~

- 2) valide la liste des thèmes et la partie "Mise en œuvre SKI du plan d'étapes" (selon le graphique de la proposition au point 1.2) ;
- 3) mandate le SKI pour le développement et l'agilisation de la planification des phases en vue de l'élaboration de la feuille de route en se concentrant sur la faisabilité financière et la mise en œuvre, y compris l'implication des commanditaires

Annexes

[09 Demande de feuille de route SKI](#)

[09 Annexe1 DE Liste des thèmes de la feuille de route SKI](#)

[09 Annexe2 DE Priorisation de la feuille de route SKI-plan des jalons](#)

[09 Annexe DE Roadmap SKI Frame](#)

10. Création du groupe de travail permanent Architecture et gestion des données

Description

1. Situation de départ

Des questions se posent régulièrement sur la conception de l'ensemble du système d'information à la clientèle dans les TP suisses, p. ex. quant aux flux de données en temps réel, aux événements, à l'harmonisation des architectures de solutions. La gestion, la structure et le flux des données sont des questions centrales, en particulier en ce qui concerne la mise à disposition des données par et vers les systèmes centraux des tâches du système d'information à la clientèle (SKI). Les groupes de travail actuellement disponibles (en particulier le groupe de travail KIDS) ne permettent pas de répondre suffisamment à ces questions.

La charge de travail du groupe de travail KIDS est élevée dans les domaines des données théoriques et réelles, et la distinction entre données théoriques et réelles rend difficile le traitement de thèmes transversaux. Il n'est pas possible de traiter des thèmes stratégiques ou d'évaluer globalement les effets des décisions techniques sur le paysage système de l'information à la clientèle dans les TP suisses.

En conséquence, la création d'un groupe de travail "Architecture et données de base" a été formellement approuvée le 21 mai 2021 par le Management Board SKI, en tant qu'organe préalable de la KKI.

Lors de la réunion de la KKI du 24 février 2023, il a été décidé de créer un groupe de travail «Architecture et gestion des données» (ADM) et de préparer sa mise en place. Comme des incertitudes subsistaient quant à l'intégration et aux ressources du groupe de travail, une variante a été envisagée dans le nouveau document de demande (présenté ici). Le groupe de travail a donc décidé d'élaborer une variante, avec une recommandation qui sera soumise à la réunion de la KKI du 24 mai 2023.

Comme résultat de l'examen des variantes, il est recommandé à la KKI de constituer un groupe de travail pour l'échange technique et l'élaboration de propositions de solutions à l'intention de la commission KKI (variante 4). Les responsables centraux pour les thèmes de l'architecture et de la gestion des données chez SKI, Niklas Auerbach (architecte d'entreprise) et Simon Freihart (responsable de la gestion des données chez SKI), se proposent comme co-leaders pour diriger le groupe de travail.

Les chapitres suivants concrétisent la variante 4 recommandée. Si la KKI souhaite une autre variante, celle-ci doit être élaborée ultérieurement avec les adaptations nécessaires.

2. Règlement intérieur du groupe de travail

Les tâches et responsabilités du groupe de travail sont fixées dans le règlement intérieur selon l'annexe 1 et sont nouvelles par rapport à la saisine lors de la séance de la KKI du 24.02.2023. Les résultats et décisions contraignants du groupe de travail, p. ex. la feuille de route SKI, seront publiés sur tp-info.ch après acceptation par la KKI.

3. Intégration dans la nouvelle commission de gouvernance

Le groupe de travail ADM doit être placé sur un pied d'égalité avec le groupe de travail Standard national de la branche, dont il est le pendant technique, et permettre d'examiner les thèmes en parallèle, afin que les conséquences techniques et éventuellement financières soient disponibles dans la KKI en tant que bases de décision, en plus des conséquences professionnelles.

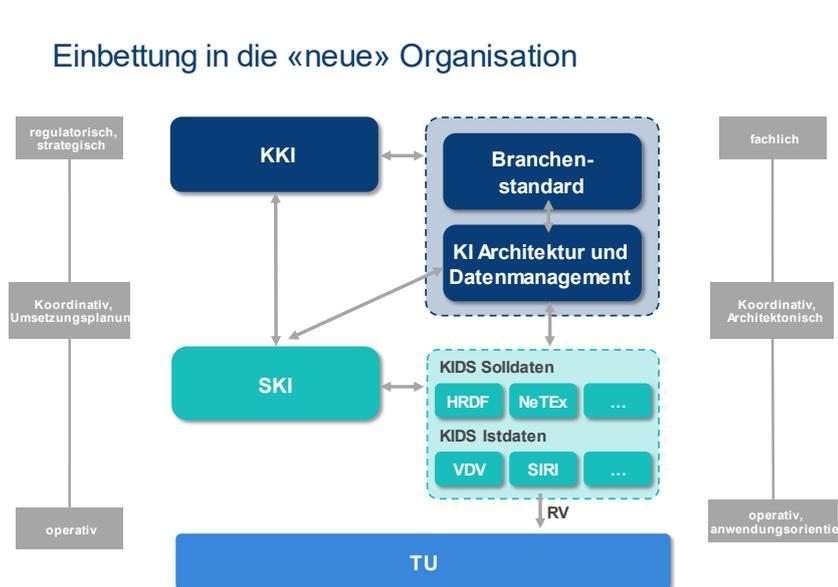


Figure 1 : Intégration du groupe de travail ADM selon la variante 4 recommandée

4. Proposition d'élection

Avec les membres nommés et confirmés suivants, le groupe de travail est suffisamment armé pour démarrer. Pour les postes vacants, les entreprises concernées sont invitées à procéder à une nomination d'ici fin juin.

Nom, prénom	Organisation	Rôle dans le GT	Nominé par
Auerbach Niklas	SKI	Co-direction/représentant SKI	SKI
Freihart Simon	SKI	Co-direction/représentant SKI	SKI
Heimann Arne	Bernmobil	Représentant de la plaque tournante des données, représentant de KIDS Données théoriques	Bernmobil
Haller Adrian	BLS	Représentant ET	BLS
Wichtermann Jürg	KIDS	Représentant KIDS Données réelles	Données réelles KIDS
Trachsel Christian	CFF	Représentant des CFF	CFF
Boehm Michael	GT NBS	Représentant GT Standard de la branche	GT NBS
Meyer Pierre-Yves*	TL	Représentant de la Suisse romande / italienne	
Delorme Mathias*	TL	Représentant de la Suisse romande / italienne	
Pierroz Stéphane*	TPF	Représentant de la Suisse romande / italienne	
Leffler Matthias*	PAG	Représentant de CarPostal	
		Représentant du ZVV	

Tableau 1 Proposition d'élection des membres du groupe de travail ADM selon la variante 4.

* en rouge, les autres membres communiqués pendant ou après la séance.

5. Jalons / Délais

Les rencontres suivantes ont déjà eu lieu après la première décision de la réunion de la KKI du 24 février 2023 :

- Réunion préparatoire le 21.04.2023

Les réunions suivantes du GT sont prévues en perspective pour l'année 2023 :

- 1^{re} Réunion KI ADM – sur place, Wylerpark – 03.07.2023
- 2^e Réunion KI ADM – 06.09.2023
- 3^e Réunion KI ADM – 18.10.2023
- 4^e Réunion KI ADM – 04.12.2023

6. Ressources

Extrait du règlement intérieur, chapitre 1.2.1 :

La collaboration et la participation aux réunions du groupe de travail nécessitent, pour le nombre standard de réunions et les préparatifs correspondants (voir chapitre 2.1), une charge de travail équivalente à 5% d'un emploi à temps plein. Si le groupe de travail estime qu'un plus grand nombre de réunions est nécessaire, la charge de travail augmente en conséquence. La charge de travail ne devrait pas dépasser 10% d'un poste à temps plein.

Pour le procès-verbal, les traductions et autres activités administratives dans le cadre du groupe de travail, on estime que 20 à 40% d'un poste à temps plein sont nécessaires. Pour cela, le groupe de travail a besoin du soutien du secrétariat de la KKI ou d'autres ressources. Ad intérim jusqu'à fin 2023, cette tâche sera assurée par le président du groupe de travail.

Depuis la première analyse lors de la réunion de la KKI du 24.2, le tableau 1 présente les ressources des membres potentiels du groupe de travail.

Il en ressort que, pour la variante 3 (groupe de travail SKI) et la variante 4 (création d'un groupe de travail ADM), les membres de la KKI doivent mettre à disposition les ressources correspondantes, en complément des autres groupes de travail KIDS et Standard de la branche.

7. Autres possibilités et variantes

L'étude des variantes est présentée en détail à l'annexe 3.

8. Dépendances / pertinence stratégique

Le groupe de travail ADM élabore la stratégie technico-architecturale du paysage informatique central pour l'information des clients et charge les groupes de travail KIDS Données théoriques et KIDS Données réelles de l'élaboration des spécifications techniques de mise en œuvre/des spécifications de réalisation. Le groupe de travail ADM prend également en charge les questions

techniques transversales et les questions relatives à l'interaction technique/professionnelle pour les clarifier, entre autres pour KIDS.

9. Communication

Le bureau de la KKI informe les ET de la création du groupe de travail et de la possibilité de poser sa candidature en tant que membre.

10. Inputs de l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass

Concernant le point 3 Ressources : le soutien administratif du groupe de travail est assuré par le SKI, conformément à la discussion entre l'OFT (Aline Muller), le SKI (Rahel Maurer) et l'Alliance SwissPass (Martin Enz).

Résultat de la discussion

L'OFT craint qu'une structure parallèle ne soit créée avec le GT Information clientèle ADM et que la KKI ne soit plus là que pour approuver le travail du GT Information clientèle ADM, étant donné que la KKI ne dispose pas du savoir-faire nécessaire. En outre, des doutes subsistent quant à la gouvernance (garantie de la non-discrimination), au fait que le GT Information clientèle ADM, malgré l'arrivée de nouveaux membres, est plutôt axé sur les CFF, et qu'il manque également des membres de Remontées Mécaniques Suisses et de la navigation.

Les connaissances de la KKI devraient être très limitées si l'on voulait continuer sans GT Infrastructures de recherche et développement, et il ne faudrait pas sous-estimer le temps que la KKI devrait consacrer à cette tâche. Enfin, il s'agit aussi de la question de la confiance envers le GT Information clientèle ADM.

Selon les déclarations du SKI, le GT Information clientèle ADM est pour lui d'une importance vitale, notamment pour disposer d'une interface professionnelle fonctionnelle entre les GT KIDS et le GT Standard de la branche. Les responsables des GT KIDS se sont également exprimés positivement sur la création du GT Information clientèle ADM.

Décision

- 1) **6 oui, 2 non**
- 2) **6 oui, 2 non**
- 3) **6 oui, 2 abstentions (refus de principe de la mise en œuvre)**

La KKI

- 1) décide de mettre en œuvre la variante 4 recommandée et donc de créer le groupe de travail Architecture et gestion des données (ADM) ;
- 2) adopte le règlement intérieur du groupe de travail conformément à l'annexe ;
- 3) élit les personnes mentionnées au chapitre 1.4 comme membres du groupe de travail (**y compris les autres personnes mentionnées lors de la réunion**) ;

- ~~4) charge le secrétaire général de la KKI de rechercher une ressource de soutien ou des moyens financiers à cet effet d'ici la fin 2023.~~
- 4) prend acte du fait que la SKI met les ressources à disposition.

Annexes

- [10 Proposition Information clientèle architecture+gestion des données](#)
- [10 Annexe1 Règlement intérieur Information clientèle Architecture+Gestion des données](#)
- [10 Annexe2 Présentation Information clientèle ADM](#)
- [10 Annexe3 Variantes Information clientèle Architecture+Gestion des données](#)

11. Points forts 2023 et suivants de la KKI

Description

1. Situation de départ

Les bases organisationnelles de la KKI sont définies. Il manque toutefois les priorités en matière de contenu, dont la KKI doit s'occuper en priorité.

Le recensement des thèmes lors de la séance extraordinaire de la KKI du 2 mai 2023 a ouvert deux domaines qui doivent être abordés cette année : 1) le monde interne des TP ou l'environnement et 2) le point de vue ou l'implication des voyageurs.

En 2023, les aspects suivants seront traités en priorité par la KKI :

A. Une analyse de l'environnement :

- Les groupes de travail et commissions existants impliqués dans l'information des clients (intégration organisationnelle, tâches, composition, input et output)
- Les parties prenantes et leur rapport avec l'information des clients (fournisseurs, commanditaires, communes, cantons, Confédération, associations de transport, représentants des clients, médias, etc.)
- Interaction de tous les participants : Alliance SwissPass, OFT, KKI, groupes de travail, entreprises de transport, associations de transports publics et commanditaires.

Les processus et les relations seront mis en évidence sur la base de cette vue d'ensemble.

B. Les standards pertinents pour les passagers doivent être priorisés selon ce modèle :

- Des standards qui ne sont pas contestés et qui sont clairs
- Standards pouvant être déclarés (immédiatement) contraignants pour toutes les ET
- Standards qui ne déclenchent pas d'investissements chez les ET
- Standards découlant de la fréquence et de l'urgence des réactions négatives des clients · information des clients en cas de dérangement

- Standards devant être repris des directives des pouvoirs publics (Confédération, cantons, communes)

Pour classer les standards, une grille est établie, selon laquelle chaque standard existant et futur est évalué.

2. Ce qui s'est passé jusqu'à présent

L'une des premières étapes de la feuille de route KKI est de recenser les besoins les plus urgents des clients en matière d'information. Une tentative d'évaluation des statistiques de plaintes des grandes entreprises CarPostal, CFF et ZVV s'est malheureusement révélée irréalisable.

Le 2 mai 2023, la KKI a organisé une séance extraordinaire au cours de laquelle des petites équipes ont relevé les points forts du point de vue des différents secteurs (trafic touristique, trafic régional et longue distance, trafic local, etc.). Il en est ressorti les mots-clés suivants :

- Orientation de la KKI
- Meilleure intégration des chemins de fer touristiques
- Mise en train 2023
 - Processus
 - Fournisseurs
 - Communication des résultats
- Carte des transports publics avec groupes de travail et fournisseurs
- Gestion du changement
- Standards de données
- Soutien des ET
- Implication des communes
- Interfaces entre les ET
- Informations proactives, notamment développement d'une application mobile
- Triage par secteur
- Clarifier les délais de transition
- Dérangements, p. ex. transport de remplacement
- Communication des droits des passagers (service spécialisé auprès de l'OFT)
- Intégration des besoins de l'acheteur, p. ex. système de contrôle QMS et prestations
- Dérangements planifiables

Diverses discussions avec nos parties prenantes ont donné une image homogène dans la mesure où l'information des clients en cas de dérangement a été citée comme le champ d'action le plus important et le plus urgent.

Conclusion :

La grande majorité des réponses à l'atelier rapide du 2 mai 2023 concernaient l'organisation interne de la KKI et leur environnement. Bien que ce ne soit pas la question initiale, ces sujets ne doivent pas être négligés pour que la KKI puisse fonctionner comme prévu.

Les besoins des clients en matière d'information semblent évidents, même sans évaluations statistiques ou sondages. Il s'agit des éléments tels qu'ils sont également représentés dans l'image cible du nouveau standard de la branche :

"Les transports publics suisses garantissent une information largement standardisée (= qui paraît toujours identique), fondée sur des données uniformes, adaptée aux destinataires (= informations qui aident et intéressent), précise et cohérente quant à son contenu (= claire et non contradictoire) pour les clients des TP, avant, pendant et après le voyage (= quand j'en ai besoin), aux arrêts/gares et dans les moyens de transport (= où j'en ai besoin). Et ce, en tenant compte de l'ensemble de la chaîne d'information et de voyage (= de porte à porte), en temps normal et en cas de dérangement (= dans chaque situation).

3. Les priorités pour 2023

3.1 Interne (monde des transports publics)

Comme les processus dans lesquels la KKI est ou sera impliquée ne sont apparemment pas encore clarifiés, il s'agira d'une tâche prioritaire pour 2023.

Les thèmes élaborés suivants servent de bases :

- Orientation de la KKI
- Gestion du changement
- Intégrer les besoins de l'acheteur, p. ex. système de contrôle QMS et prestations
- Mieux intégrer les chemins de fer touristiques
- Standards de données
- Carte des transports publics avec groupes de travail et fournisseurs
- Soutien des ET
- Implication des communes
- Interfaces entre les ET

Comme premières mesures, je propose d'élaborer une analyse de l'environnement. Celle-ci doit contenir les éléments suivants :

- les groupes de travail et commissions existants impliqués dans l'information à la clientèle (intégration organisationnelle, tâches, composition, input et output)
- les parties prenantes et leur rapport avec l'information des clients (fournisseurs, commanditaires, communes, cantons, Confédération, associations de transport, représentants des clients, journalistes, etc.)
- Interaction de tous les participants : Alliance SwissPass, OFT, KKI, groupes de travail, entreprises de transport, associations de transports publics et commanditaires.

Sur la base de cette vue d'ensemble, les processus et les relations sont ensuite mis en évidence.

3.2 Passagers

Les standards pertinents pour les passagers doivent être priorisés selon ce modèle :

- Des standards qui ne sont pas contestés et qui sont clairs
- Standards pouvant être déclarés (immédiatement) contraignants pour toutes les ET
- Standards qui ne déclenchent pas d'investissements chez les ET
- Standards découlant de la fréquence et de l'urgence des réactions négatives des clients → information des clients en cas de dérangement
- Standards devant être repris des directives des pouvoirs publics (Confédération, cantons, communes)

Pour classer les standards, une grille est établie selon laquelle chaque standard existant et futur est évalué.

Demande de discussion

Roger Krähenbühl : Le point 3.2 laisse des questions en suspens concernant la migration de la P580 vers le standard de branche. Est-ce que cela cache une migration par étapes ? J'aimerais que cela soit clarifié lors de la séance.

Résultat de la discussion

En réponse à la question de Roger Krähenbühl, il est expliqué qu'il ne s'agit pas d'une migration par étapes. Le nouveau standard contraignant entrera en vigueur à une date butoir, probablement début 2025 (voir la feuille de route KKI au point suivant de l'ordre du jour).

La proposition du secrétaire général de thématiser l'analyse de l'environnement mentionnée au point 3.1 lors de l'atelier du 16.08.2023, décidé au point 9 de l'ordre du jour, est saluée par l'assemblée plénière. De même, l'assemblée plénière est d'accord pour ne voter aujourd'hui que sur la mise en œuvre du point 3.1 et pour ajouter l'analyse du contexte prévue à cet effet lors de l'atelier susmentionné dans la proposition du point 2.

Pour que la KKI puisse se faire une idée des travaux du GT Standard de la branche, on pourrait imaginer un coup d'œil régulier dans l'atelier.

Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 1) approuve la procédure prévue ; **mise en œuvre du point 3.1**
- 2) approuve ses thèmes et priorités énumérés **et décide de les intégrer à l'atelier du 16.08.2023**

Annexe

11 Proposition des priorités de la KKI pour 2023

12. Feuilles de route de la KKI

Description

1. Situation de départ

Certes, le concept détaillé et le règlement interne de la KKI définissent les objectifs et les bases organisationnelles de la KKI, mais pas le plan d'action. Les feuilles de route "Information à la clientèle dans les TP" et "Standards sur le web" proposées ici visent à combler cette lacune.

2. Objectifs des feuilles de route

- Visibilité d'une vue d'ensemble des projets de mise en œuvre prévus, dérivée de l'image cible du concept détaillé (2023 - 2025)
- Calendrier de l'élaboration, de la définition et de l'approbation des standards d'information des clients obligatoires pour l'ensemble de la branche des TP
- Visibilité et utilisation des standards pour tous les utilisateurs (principalement les entreprises de transport) sur la nouvelle plateforme en ligne tp-info.ch

3. Feuille de route « Information à la clientèle dans les transports publics »

Projet de mise en œuvre 1 : cet aperçu de la planification montre en gros ce qui est représenté de manière plus détaillée dans la feuille de route "Standards sur le web". D'ici fin 2024, le standard obligatoire de la branche pour l'information à la clientèle dans les TP doit être élaboré, approuvé, consultable et utilisable sur le site Internet tp-info.ch.

Projet de mise en œuvre 2 : à partir de début 2024, il faut évaluer l'influence de la mise en œuvre des standards sur les investissements en matériel et en logiciels. En outre, les éventuelles bases d'acquisition et les cahiers des charges doivent être disponibles.

Projet de mise en œuvre 3 : en fonction des priorités définies par la KKI et, le cas échéant, des mesures techniques à prendre, la feuille de route SKI indique quelles mesures seront mises en œuvre et quand.

Projet de mise en œuvre 4 : les nouveaux standards obligatoires pour l'information des clients seront mis en œuvre successivement à partir de 2025. Les conditions préalables sont une formation et une sensibilisation continues des collaborateurs des ET ainsi que la mise à niveau et l'actualisation des moyens de communication de l'information à la clientèle. La perception de la clientèle doit également être évaluée afin de pouvoir estimer si les objectifs ont été atteints.

4. Feuille de route « Normes sur le web »

Participants : Voyageurs : Afin de pouvoir adapter les mesures à prendre et l'urgence de l'amélioration de l'information à la clientèle selon les besoins des voyageurs, une évaluation des principales statistiques du service à la clientèle est effectuée.

Entreprises de transport : Des représentants des entreprises de transport public sont présents dans le groupe de travail BS-KI ainsi que dans la KKI et sont donc actifs aussi bien au niveau opérationnel que stratégique. Il est important que toutes les ET donnent leur avis sur la révision de la version 1 du nouveau standard de la branche avant qu'il ne soit mis en ligne publiquement.

Groupe de travail Standard de la branche pour l'information à la clientèle (GT BS-KI) : Ce groupe de travail élabore les standards de la branche, les harmonise avec les ET et le SKI, les consolide et les soumet finalement pour décision à la KKI.

Bureau des tâches du système d'information des clients (SKI) : Tous les groupes de travail impliqués sous la direction du SKI veillent à ce que les informations aux clients décidées soient disponibles sur les terminaux conformément aux normes, dans les délais et en parfait état de fonctionnement.

Les (autres) parties prenantes : Les associations telles que l'UTP, RMS, les délégués des cantons (CDCTP), l'OFT et éventuellement d'autres sont en principe impliqués de la même manière que les entreprises de transport. En complément, les fournisseurs de technologie sont également impliqués au cas par cas.

Commission KKI : La KKI décide de manière définitive de la forme des standards de la branche Information à la clientèle dans les TP suisses. En fonction des étapes mentionnées dans la feuille de route, la KKI valide aussi bien le contenu que la forme des standards.

4.1 Dates

- Clarification des ressources SKI et agence web: juin 2023
- Validation et mise en ligne du document de transition (étape 2) : 16 août 2023
- Analyse des priorités d'action du point de vue des passagers: fin août 2023
- Validation de la version 1 du standard de la branche pour révision par les ET (étape 4) : août 2024
- Révision de la version 1 du standard de la branche par les ET: septembre 2024
- Validation définitive pour la mise en ligne de la version 1 (étape 5): novembre 2024

4.2 Ressources

Les ressources du GT BS-KI et de l'Alliance SwissPass (ASP) sont assurées.

Les besoins en ressources et leur couverture par les groupes de travail SKI ainsi que par l'agence web externe qui doit encore être choisie sont encore en suspens.

5. Situation de départ

Certes, le concept détaillé et le règlement interne de la KKI définissent les objectifs et les bases organisationnelles de la KKI, mais pas le plan d'action. Les feuilles de route proposées ici visent à combler cette lacune. Deux feuilles de route font partie intégrante de la demande :

Feuille de route "Information à la clientèle dans les transports publics".

Celle-ci présente trois projets de mise en œuvre avec leurs principales étapes de réalisation et leur dimension temporelle.

Feuille de route "Projet de mise en œuvre 1 : standards sur le web".

Le responsable du groupe de travail "Standard de la branche Information à la clientèle" (BS-KI) a déjà développé une telle planification pour son groupe de travail. La feuille de route décrite au point 4.2 est complétée par d'autres parties prenantes impliquées telles que les passagers, les SKI et autres.

6. Objectifs des feuilles de route

- Rendre visible un aperçu des projets de mise en œuvre prévus, dérivé de l'image cible du concept détaillé (2023-2025)
- Calendrier de l'élaboration, de la définition et de l'approbation des standards d'information des clients obligatoires pour l'ensemble du secteur des TP
- Visualisation et utilisation des standards pour tous les utilisateurs (principalement les entreprises de transport) sur la nouvelle plateforme en ligne [öv-info.ch](https://www.oev-info.ch)

7. Contenu des feuilles de route

Projet de mise en œuvre 1

Cet aperçu de la planification montre dans les grandes lignes ce qui est représenté de manière plus détaillée dans la feuille de route "Standards sur le web" décrite ci-après. D'ici fin 2024, le standard obligatoire de la branche pour l'information à la clientèle dans les TP doit être élaboré, approuvé, consultable sur le site Internet [öv-info.ch](https://www.oev-info.ch) et utilisable par les entreprises de transport.

Projet de mise en œuvre 2

À partir de début 2024, parallèlement aux travaux du nouveau standard, il faudra évaluer quelles sont les exigences des nouveaux standards en matière de matériel et de logiciel. Celles-ci doivent être mises à la disposition des entreprises de transport (ET) sous forme de profils d'exigences et/ou de cahiers des charges. Au préalable, ils seront élaborés par des représentants des ET. Ensuite, les ET pourront déterminer et budgétiser les investissements nécessaires.

Projet de mise en œuvre 3

La feuille de route SKI est mise à jour périodiquement et assure la planification de la mise en œuvre technique des standards. En fonction des priorités définies par la KKI et, le cas échéant, des mesures techniques à prendre, cette feuille de route précise quelles mesures seront mises en œuvre et quand.

Projet de mise en œuvre 4

Fondés sur les nouveaux standards obligatoires pour l'information des clients, ceux-ci seront mises en œuvre successivement à partir de 2025. Les conditions préalables sont une formation et une

sensibilisation continues des collaborateurs de ET ainsi que la mise à niveau et l'actualisation des moyens de communication de l'information à la clientèle. En outre, la perception de la clientèle doit être évaluée afin de pouvoir estimer si les objectifs ont été atteints.

8. Feuille de route «Standards sur le web»

Cette planification montre d'une part l'utilisation du document de transition qui résulte de l'ancienne P580 FIScommun nouvellement révisée. Ce document de transition restera en usage en tant qu'ouvrage de référence à caractère de recommandation jusqu'à ce qu'il soit remplacé par le nouveau standard obligatoire de la branche. Ce changement interviendra probablement à la fin de l'année 2024.

Par ailleurs, cette feuille de route indique à quels services et personnes impliqués sont attribuées les différentes étapes de mise en œuvre.

8.1 Structure de la feuille de route Standards sur le web

La feuille de route est un examen chronologique des différentes étapes du point de vue et de la participation des

- Passagers
- Entreprises de transport (ET)
- Document actuel P580 FIScommun, désigné comme "document de transition".
- Groupe de travail Standard de la branche pour l'information des clients (GT BS-KI)
- Tâches système Information à la clientèle (SKI)
- Parties prenantes (associations, cantons, OFT, etc.)
- KKI

8.2 Participation des passagers

Afin de pouvoir adapter les mesures à prendre et l'urgence de l'amélioration de l'information à la clientèle selon les besoins des voyageurs, une évaluation des principales statistiques du service à la clientèle est effectuée. Concrètement, il s'agit d'analyser les cas de réclamations concernant l'information à la clientèle auprès des CFF, de CarPostal et du ZVV.

Date limite :

Fin août 2023.

8.3 Participation des entreprises de transport

Des représentants des entreprises de transport public sont présents dans le groupe de travail BS-KI ainsi que dans la KKI et sont donc actifs aussi bien au niveau opérationnel que stratégique. Toutes les ET de Suisse sont tenues au courant par le biais des différents canaux de communication tels que la newsletter, le site web, etc. et sont invitées à participer/réagir au cas par cas.



Il est important d'avoir le feedback de toutes les ET sur la révision de la version 1 du nouveau standard sectoriel en mars - avril 2024, avant sa mise en ligne publique. Toutes les ET seront invitées à cet effet.

8.4 Document de transition

Le document de transition est en cours d'élaboration sur la base de la P580-FIScommun. Différents documents pertinents pour l'information des clients y sont rassemblés et mis à jour. C'est sur cette base que le nouveau standard de la branche sera développé et défini.

Date limite :

Validation par la KKI lors de la séance du 16 août 2023.

8.5 Groupe de travail Standard de la branche sur l'information des clients (GT BS-KI)

Ce groupe de travail élabore les normes sectorielles, les coordonne avec les ET et le SKI, les consolide et les soumet finalement pour décision à la KKI.

Au préalable, les exigences des ET concernant le système de consultation en ligne ou l'application sont relevées sur le site central tp-info.ch. Une agence web sera ensuite briefée en conséquence, qui intégrera les données (standards et catégories) dans le système.

Date limite :

Validation de la version 1 pour révision par les ET lors de la réunion de la KKI d'août 2024.

8.6 Bureau des tâches système Information à la clientèle (SKI)

Sur la feuille de route, le SKI est représentatif de tous les groupes de travail techniques tels que KIDS (interface de données d'information client), KI-ADM (architecture & gestion des données), etc.

Toutes les personnes impliquées ici veillent à ce que les informations clients décidées soient disponibles sur les terminaux conformément aux normes, en temps voulu et en parfait état de fonctionnement.

8.7 (Autres) parties prenantes

Les associations telles que l'UTP, RMS, les délégués des cantons (CDCTP), l'OFT et éventuellement d'autres sont en principe impliqués de la même manière que les entreprises de transport. Ainsi, leurs besoins sont pris en compte, ils sont invités à collaborer et, finalement, ils peuvent prendre position sur le standard avant qu'il ne soit mis en ligne.

8.8 Commission d'information des clients KKI

La KKI décide définitivement de la forme des standards de la branche Information à la clientèle dans les TP suisses. En fonction des étapes mentionnées dans la feuille de route, la KKI valide aussi bien le contenu que la forme des standards.

La décision la plus importante est l'étape 5 fin 2024, date à laquelle la mise en ligne de la version 1 doit être validée.

8.9 Résumé de la validité des documents

- Jusqu'au 16 août, la version actuelle de la P580 reste en vigueur.
- À partir du 16 août et jusqu'à la fin de l'année 2024, le document transitoire est en vigueur.
- Le nouveau standard de la branche entrera en vigueur à partir de début 2025, mais il comportera des délais de transition pour certaines parties.

8.10 Ressources

Les ressources du groupe de travail NBS sont suffisantes pour réaliser la révision du contenu de la partie technique du NBS dans les délais prévus.

L'Alliance SwissPass (ASP) met des ressources à disposition pour la formulation des textes, l'organisation des traductions et le transfert des textes dans la nouvelle forme.

Les besoins en ressources et leur couverture par les groupes de travail SKI et l'agence web externe qui doit encore être choisie ne sont pas encore définis. Cette clarification sera effectuée par le secrétaire général de la KKI d'ici la mi-juin 2023 au plus tard.

8.11 Financement

Selon les déclarations de l'Office fédéral des transports (OFT), le financement passe par le crédit SKI. Cela comprend entre autres les travaux de l'agence web externe ainsi que la traduction du standard en français et en italien. La "Review V1" mentionnée dans le plan correspond à l'audition prévue de toute façon par l'OFT et a lieu dans les trois langues nationales.

9. Planification détaillée des projets de mise en œuvre 2 et 3

Comme pour le projet de mise en œuvre 1, des planifications plus détaillées seront établies pour les projets 2 et 3. Au 4e trimestre 2023, la planification du projet 2 et au 3e trimestre 2024 celle du projet 3 seront soumises à la KKI.

Résultat de la discussion

En ce qui concerne la nécessité d'agir sur la P580, les points suivants sont notamment mis en avant :

- Transformation d'une recommandation en standard contraignant.
- Adaptation du contenu à la suite de nouvelles circonstances.
- Complément avec des thèmes encore manquants, élimination des redondances et suppression des contradictions au sein de la prescription.
- Adaptation de la structure des documents.

La matrice d'évaluation provisoire élaborée par Martin Enz (selon le type de transport et le domaine, mise en œuvre obligatoire, éventuelle ou pas de mise en œuvre) sera transmise ultérieurement aux membres.

L'assemblée plénière se met d'accord pour supprimer le point 1) de la proposition et ne voter que sur le point 2).

Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 1) ~~approuve la feuille de route "Information à la clientèle dans les transports publics" pour les années 2023 à 2025 ;~~
- 2) approuve la feuille de route "Standards sur le web" comme base de planification pour la mise en œuvre du nouveau standard de branche Information à la clientèle à la fin de l'année 2024.

Annexe

12 Proposition feuilles de route KKI

13. Mise en œuvre de la LHand - Statut de la mobilité assistée (AMO)

Description

1. Situation de départ

La loi sur l'égalité des personnes handicapées (LHand) contient des prescriptions qui facilitent la participation des personnes handicapées à la vie sociale. La LHand "a pour but de prévenir, de réduire ou d'éliminer les inégalités auxquelles sont exposées les personnes handicapées" (art. 1, al. 1 LHand).

Le 31.12.2023, le délai de transition/de mise en œuvre de 20 ans expirera. Tous les arrêts de transports publics en Suisse devraient être accessibles à cette date, ce qui ne sera pas le cas. De nombreux arrêts de bus, de train et de tram ne seront pas aménagés dans les délais. C'est pourquoi des solutions alternatives doivent être proposées pour les arrêts concernés. Il s'agit de la mobilité assistée (AMO). La "solution AMO" comprend

- a) l'aide apportée par le personnel (Mobilift pour le train, chauffeur pour le bus) ;
- b) l'offre d'une solution de remplacement (solution de navette) lorsqu'il n'est pas possible de monter à bord et ;
- c) le guidage (routage) vers un arrêt conforme à la LHand dans un rayon de 400 m.

Une structure et un processus uniforme doivent être mis en place d'ici le lancement de l'AMO.

Bien que la solution soit conceptuellement disponible, il reste aujourd'hui de nombreux points en suspens qui doivent être traités immédiatement et de manière coordonnée. Sinon, il y a un risque

important que l'AMO ne puisse pas être mise en œuvre dans les délais. C'est pourquoi l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass demande au Conseil stratégique d'engager un chef de projet pour assurer la mise en œuvre d'AMO. Sous réserve de l'approbation du Conseil stratégique, l'organe de gestion a confié ce mandat à Monsieur Thomas Haiz de la société Q_Perior AG.

2. Jalons / Délais

Après une phase d'analyse de deux semaines déjà lancée, l'AMO doit être mise en œuvre en quatre lots de travail.



3. Coûts / financement

La mise en œuvre devrait coûter environ 200 000 francs. Il s'agit d'une dépense non budgétée.

4. Dépendances / pertinence stratégique

La LHand doit être mise en œuvre et là où les arrêts ne peuvent pas être utilisés conformément à la loi, une solution AMO doit être garantie.

Résultat de la discussion

L'information selon laquelle le point c) du chapitre 1 de la proposition (arrêt conforme à la LHand dans un rayon de 400 m) n'est plus valable selon les renseignements de l'OFT (Hanspeter Oprecht) est prise en compte avec étonnement, d'autant plus que certaines entreprises de transport ont fait avancer leur planification grâce à cette réglementation. Il n'est pas encore possible de dire à quoi ressemblera une nouvelle réglementation à ce sujet. En outre, on ne sait pas qui décide concrètement de la réglementation sur les 400 mètres. L'OFT renvoie à la loi non écrite "pas de plaignant, pas de juge". Les entreprises de transport ont toutefois besoin d'une clarification rapide.

L'organe de gestion de l'Alliance SwissPass va envoyer un courrier aux entreprises de transports publics pour leur demander de fournir leurs données sur les arrêts dès que possible, si ce n'est pas déjà fait. Selon l'UTP, il s'agirait d'environ 20 000 arrêts pour lesquels il n'existe pas encore de données pertinentes pour la LHand. L'UTP s'efforce également de faire avancer la coordination avec les cantons, les associations de villes et les organisations de personnes handicapées.

Afin que la branche puisse atteindre autant que possible l'objectif ambitieux fixé pour la fin 2023, il existe un mandat spécifique pour la direction de projet qui doit être approuvée. Celui-ci prévoit la création d'une vue d'ensemble des travaux manquants et de ceux qui doivent encore être réalisés. Il s'agira ensuite de procéder selon une proposition de priorisation qui en résultera.

La KKI salue la mise en place d'une direction de projet qui fait avancer le sujet indépendamment des nombreuses parties prenantes. D'une manière générale, les personnes présentes sont conscientes de la sensibilité et de l'urgence de l'affaire.

Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 1) prend acte de l'état d'avancement des travaux;
- 2) recommande au Conseil stratégique l'engagement d'un chef de projet par l'Alliance SwissPass, qui assurera la coordination de la mise en œuvre de l'AMO jusqu'à fin 2023.

Annexes

[13 Proposition+Info Statut AMO](#)

[13 Présentation du statut AMO](#)

14. Directive de réalisation DINO 2.3

Description

1. Impact et zone touchée

La demande concerne toutes les entreprises de transport ayant une interface DINO implémentée dans leur système de planification (pour les fournisseurs de systèmes DIVA, IVU).

Type de données:

Données de base

Données d'horaire

Données en temps réel

Secteur d'activité:

Chemin de fer

Bus

Bateau

Remontées mécaniques

2. Management Summary

Lors de la réunion du 04.04.2023, le groupe de travail Données théoriques a validé le document DINO RV 2.3, de sorte que les entreprises de transport qui fournissent leurs données d'horaire avec cette interface puissent échanger les identifications suivantes :

- SJYID
- SLOID
- SLNID

Le document RV_2_3_V1. 2 doit être validé par la KKI.

Si cette demande n'est pas acceptée, certaines entreprises de transport ne pourront pas échanger ces informations et ne pourront donc pas répondre aux exigences du Management Board/de la KKI, conformément à la décision du 24 octobre 2019.

3. Jalons / Délais

24.05.2023 : Validation du document RV_2_3_v1.2

Les entreprises de transport sont responsables de veiller à ce que l'échange des identifiants puisse avoir lieu à temps conformément à la feuille de route SKI.

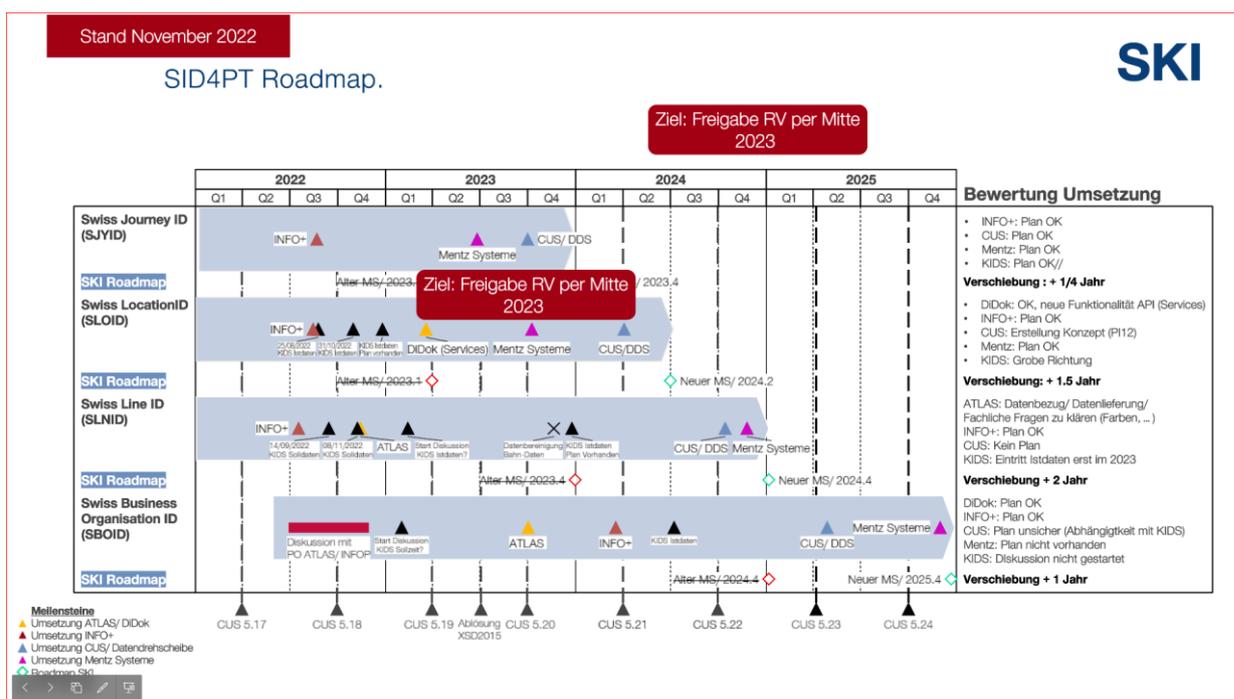


Illustration 2: Projet de feuille de route SKI.

4. Coûts / financement

Chaque entreprise de transport / unité participante supporte elle-même les coûts d'évolution de ses outils pour échanger les données horaires avec cette nouvelle version d'interface.

5. Dépendances / pertinence stratégique

La feuille de route SKI définit les dates d'échange des identifiants.

Remarque : ce point de l'ordre du jour a été traité via eDecide. Les commentaires suivants ont été faits à ce sujet :

Matthieu Giraudier (traduit du français) : Le sujet n'a pas été présenté à la KKI. Il n'est pas possible de voter sur le point dans eDecide sans comprendre de quoi il s'agit. Il faut pouvoir poser des questions et, le cas échéant, reporter le vote. L'Alliance SwissPass et l'OFT doivent s'il vous plaît expliquer pourquoi le vote a été lancé sans consultation ni discussions préalables par et avec la KKI.

Roger Krähenbühl : Je n'ai pas d'objection matérielle à la proposition. Mais elle ne concerne que les ET qui travaillent avec DIVA / IVU et ce sont donc ces ET qui devraient en premier lieu prendre position.

Résultat de la discussion

La plupart des membres présents sont inquiets et ne savent pas ce qu'ils valident concrètement. En outre, il s'avère que le document est un projet qui, selon l'auteur de la proposition, "a un certain caractère contraignant". Si le document n'est pas validé, les directives de l'OFT ne pourront pas être mises en œuvre.

La proposition a été définie comme eDecide parce que la volumineuse annexe à la demande explique en détail de quoi il s'agit. De plus, aucun motif de rejet n'a été identifié.

Remarque du rédacteur du procès-verbal : étant donné que Jürg Lüthi, membre ayant le droit de vote, quitte la séance avant le vote, la KKI n'a plus le quorum. La proposition sera à nouveau soumise au vote des membres par eDecide.

Vote consultatif (à l'unanimité) > la décision sera prise en aval par eDecide

La KKI

- 1) prend acte du fait que cette directive de réalisation (RV) DINO_2_3_V1.2 a été revue par le groupe de travail Données théoriques en vue de sa validation par la KKI;
- 2) valide le document RV DINO_2_3_V1.2;
- 3) communique la validation du document à la communauté des transports publics.

Annexes

14 Demande RV DINO 2.3

14 RV DINO 2 3 V1.2

15. Adaptation des compétences décisionnelles des groupes de travail KIDS

Description

1. Impact et zone touchée

La demande concerne toutes les entreprises de transport et les tiers qui utilisent le format HRDF dans les TP suisses.

- | | |
|---|--|
| Type de données: | Secteur: |
| <input type="checkbox"/> Données de base | <input checked="" type="checkbox"/> Chemin de fer |
| <input checked="" type="checkbox"/> Données d'horaire | <input checked="" type="checkbox"/> Bus |
| <input type="checkbox"/> Données en temps réel | <input checked="" type="checkbox"/> Bateau |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Remontées mécaniques |

2. Management Summary

Lors de la 26ème réunion du GT KIDS Données théoriques du 04.04.2023, la procédure pour l'approbation des versions mineures (minor releases) du format de données brutes Hafas et/ou des directives de réalisation correspondantes a été discutée.

Les versions mineures apportent des extensions ou des corrections mineures, mais ne constituent pas une rupture avec les versions précédentes. En ce qui concerne le format de données brutes Hafas, il s'agirait par exemple du passage de la version 5.40.41 à la version 5.40.60 (voir les derniers chiffres).

Le groupe de travail KIDS Données théoriques souhaite pouvoir définir à l'avenir de tels changements comme validés et obligatoires, en accord avec le SKI, sans validation par la KKI. L'intérêt principal est une meilleure prise en compte des urgences et une simplification des processus prévus.

Un changement de version qui a été planifié et réalisé en dernier lieu via la feuille de route SKI était le passage de la version 5.20.xx à la version 5.40.xx. De tels changements, qui s'accompagnent de modifications importantes et d'incompatibilités, ne sont pas couverts par la réglementation demandée et doivent continuer à être planifiés via la feuille de route et validés par la KKI.

Conditions pour une validation par KIDS/SKI :

- Même pour les versions mineures, le format des données brutes Hafas et les directives de réalisation doivent être harmonisés.
- Lors du vote au sein du groupe de travail KIDS, une majorité s'est dégagée en faveur de la validation.
- Le SKI approuve l'approbation.
- Les acheteurs concernés sont informés.
- La KKI est informée de la validation lors de la réunion suivante.

Le groupe de travail KIDS Données théoriques demande par la présente de pouvoir approuver de manière autonome des versions mineures du format de données brutes Hafas et/ou des directives de réalisation correspondantes, à condition de remplir les conditions mentionnées.

3. Jalons / Délais

24.05.2023 : Décision lors de la réunion de la KKI

4. Coûts / financement

Il n'y a pas de frais.

5. Dépendances / pertinence stratégique

La décision et l'autorisation de procéder à des changements majeurs dans les directives de réalisation restent du ressort de la KKI.

Pour les versions mineures, le GT KIDS et le SKI auront à l'avenir la compétence commune pour la validation. Les processus peuvent être accélérés sans augmenter les risques.

6. Communication

Le groupe de travail KIDS ou le SKI informent à chaque fois les acheteurs concernés des décisions prises ou des validations obtenues.

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

Le secrétaire général de la KKI soutient cette proposition, car elle permet de décharger la KKI de décisions techniquement nécessaires et ayant peu d'impact.

Remarque : ce point de l'ordre du jour a été traité via eDecide. Les commentaires suivants ont été apportés :

Marco P. Ludwig : Avant d'autoriser de nouvelles compétences décisionnelles, il faudrait d'abord expliquer comment cette exigence se situe par rapport au concept sommaire et au concept détaillé. Selon les concepts, ni le SKI ni les groupes KIDS n'ont de pouvoir de décision. Cette compétence incombe uniquement à la KKI (compétence : définition des contenus pour la mise en œuvre de tous les besoins nationaux en matière d'information à la clientèle).

Jean-Marie Cotting : Je recommanderais à ce sujet que de telles nouveautés, mais aussi d'autres, soient également communiquées via la newsletter de l'Alliance SwissPass.

Roger Krähenbühl : Je suis d'accord avec la proposition. Notamment parce qu'elle correspond à la charte (orientation de la KKI sur des thèmes stratégiques). Comme étape supplémentaire dans le développement de la KKI, il faudrait définir pour tous les groupes de travail quelles adaptations doivent être acceptées par la KKI et lesquelles ne le sont pas. Il existe également des thèmes techniques qui donnent lieu à de petites adaptations/précisions des directives, mais qui ne doivent pas obligatoirement être approuvées par la KKI, ou la décision peut être déléguée en connaissance de cause.

Résultat de la discussion

Les membres encore présents salueraient la création, au sein de la KKI, d'un comité chargé d'accompagner les GT KIDS, afin de mieux comprendre de quoi il s'agit dans le cas des versions mineures et/ou des directives de réalisation correspondantes. Le SKI saluerait également une telle démarche.

Comme le quorum n'est actuellement pas atteint, la proposition est soumise aux membres par eDecide. Si elle est acceptée, cette extension des compétences sera inscrite dans le règlement intérieur des KIDS et de la KKI. Toutefois, comme il s'agit également d'un thème de gouvernance, il faudrait au préalable consulter le Conseil stratégique et, sur conseil de l'OFT, également la RailCom (Commission pour le transport ferroviaire).

La décision est prise en aval par eDecide

La KKI

- 1) approuve cette demande et accepte que les versions dites mineures du format de données brutes Hafas et/ou des directives de réalisation correspondantes puissent être validées directement par le groupe de travail KIDS et le SKI;
- 2) charge le groupe de travail KIDS et le SKI d'informer respectivement les acheteurs concernés par ces approbations et le secrétariat de la KKI.

Annexe

15 Demande de compétences décisionnelles KIDS-SKI

16. Communication de "Bus au lieu de train aux heures creuses" Description

Description

1. Situation de départ

Dans les TP suisses, il y a d'une part le remplacement classique des trains par des bus, par exemple en raison de travaux planifiés ou d'une panne de l'installation ferroviaire, pour des prestations ou des liaisons qui sont normalement assurées par le train. D'autre part, il existe des cas - principalement aux heures creuses - où, par exemple pour des raisons économiques, certaines prestations sont assurées par des bus au lieu d'être assurées par le train pendant la journée.

Avec la publication prochaine du produit 09 des P580 Information à la clientèle en cas de trafic de remplacement et la définition du trafic de remplacement qu'elle contient (chapitre 3.1), la délimitation entre trafic de substitution/substitution ferroviaire et "bus au lieu du train aux heures creuses" sera également clairement réglée à l'avenir. Il est explicitement stipulé que le bus au lieu du train aux heures creuses ne peut pas être représenté et publié en tant que trafic de substitution/substitution au train.

En raison de l'absence de directives pour la publication de "Le bus plutôt que le train aux heures creuses", les canaux de distribution communiquent actuellement de manière très différente. Souvent, cela conduit finalement à une violation du principe de "l'information identique/uniforme sur tous les canaux" vis-à-vis de nos voyageurs, ce qui rend difficile leur orientation dans les transports publics. De plus, le potentiel d'insécurité de nos clients avec une information voyageurs non cohérente dans de tels cas augmente encore nettement avec la mise en œuvre de la P580 Produit 09 Information à la clientèle en cas de trafic de substitution.

Pour ces raisons, il convient de publier, en complément ou en précision de la P580 Produit 09, comment communiquer aux clients les cas où le bus remplace le train aux heures creuses.

2. Régulation

Pour que l'information à la clientèle soit facilement compréhensible et continue, il faut faire une distinction claire entre le trafic de substitution/le remplacement des trains et "le bus au lieu du train aux heures creuses".

Les prestations du type "bus au lieu du train aux heures creuses" ne doivent pas être planifiées et publiées en tant que remplacement de train/trafic de substitution. Elles doivent être communiquées avec la catégorie d'offre correcte "B" pour bus ainsi qu'avec un numéro de ligne conformément à la directive 582 de l'OFT, afin qu'elles puissent être communiquées aux voyageurs de manière uniforme.

3. Jalons / Délais

- Entrée en vigueur avec la publication du produit 09 de la P580.
- Intégration à la P580 avec révision du standard national de la branche.

4. Communication

La communication se fait par le biais d'une lettre d'information.

Markus Sieber (directeur de la CDCTP) a fait la remarque suivante par courriel avant la séance : *La distinction par rapport aux bus de remplacement des trains en raison de chantiers est en principe à saluer, du moins là où il s'agit d'offres régulières/systématiques dans l'horaire cadencé en soirée. Il y a cependant toujours des cas spéciaux où cela ne sera pas possible et où la nouvelle réglementation ne pourra pas être appliquée ou devra laisser une marge de manœuvre suffisante.*

Résultat de la discussion

A la question de savoir si la branche a été impliquée dans cette réglementation, l'auteur de la proposition répond que le GT Standards de la branche a simplement évalué la manière dont les entreprises de transport gèrent le trafic de bus au lieu du trafic ferroviaire pendant les heures creuses. La présente proposition se fonde sur ces constatations, dans le sens d'une bonne pratique.

Le quorum n'étant actuellement pas atteint à la KKI, la proposition est soumise aux membres par eDecide.

La décision est prise en aval par eDecide

La KKI décide que "Le bus plutôt que le train aux heures creuses" sera communiqué avec la catégorie d'offre bus et un numéro de ligne propre, conformément à la directive 582 de l'OFT.

Annexes

16 Proposition KKI Bus heures creuses

16 Exemples Bus au lieu de train aux heures creuses

16 Présentation du bus au lieu du train

17. Approbation du produit 14 "Stèles intelligentes" Description

Description

1. Situation de départ

La KKV a créé un groupe de travail le 06.05.2021. Celui-ci a été chargé "(...) de créer des conditions cadres pour les stèles intelligentes (p. ex. "SID") aux arrêts de bus, (...)" . À l'origine, ces conditions cadres auraient dû être intégrées dans le produit "systèmes d'affichage optico-dynamiques aux arrêts de bus". Le groupe de travail a décidé de créer un produit séparé, et ce pour deux raisons :

- Tous les produits seront regroupés en perspective dans le standard de la branche, la structure de tous les produits devant de toute façon être réorganisée. Le travail d'intégration dans un produit existant peut donc être évité. Ce fait n'était pas encore connu au moment de la prise de décision.
- Les caractéristiques des stèles intelligentes diffèrent davantage des affichages dynamiques optiques qu'on ne le pensait à l'origine, elles comprennent notamment une fonctionnalité "text-to-speech".

Le groupe de travail s'est réuni régulièrement et a élaboré le présent document.

2. Jalons / Délais

Entrée en vigueur du produit : 01.07.2023

3. Coûts / financement

Aucune.

4. Dépendances / pertinence stratégique

Le groupe de travail a élaboré un premier état des lieux des stèles intelligentes. Comme les stèles sont un produit encore relativement jeune, il est possible que le produit doive encore être adapté grâce aux connaissances acquises lors d'une exploitation prolongée. De même, il est bien possible que des incohérences et des contradictions apparaissent dans le cadre de la fusion avec les autres produits pour former le nouveau de la branche. Le groupe de travail souhaite donc publier ce document à titre d'orientation et de soutien non contraignant pour les entreprises de transport qui souhaitent exploiter des stèles intelligentes, tout en sachant que le produit sous sa forme actuelle n'a pas encore atteint la perfection.

5. Communication

À définir par le secrétaire général de la KKI. Le produit sera publié avec la P580.

6. Inputs de l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass

Du point de vue de l'Alliance SwissPass, l'intégration de cette directive dans le produit 3 (systèmes d'affichage optico-dynamiques - aux arrêts) de la P580 est plus judicieuse et plus logique que la création d'un nouveau produit. L'intégration dans le produit 3 ne génère pas plus de travail que la création d'un nouveau produit.

Résultat de la discussion

Avant la séance, l'OFT a encore fait quelques commentaires directement dans le document du produit 14. Ces remarques doivent maintenant être intégrées en conséquence dans le document par le GT Stèles intelligentes, raison pour laquelle la proposition sera à nouveau soumise à la KKI lors de la séance du 16.08.2023. Pour cette raison, la proposition d'aujourd'hui est retirée.

La KKI regrette que l'OFT, bien qu'ayant participé au groupe de travail, ait encore une fois émis des commentaires et souhaite qu'à l'avenir ceux-ci soient apportés dans le cadre de la collaboration. Il en va de même pour les entreprises de transport.

L'objectif est d'intégrer le produit 14, dès qu'il sera validé, tel quel (copier-coller) dans le produit 3 "Systèmes d'affichage optiques dynamiques aux arrêts".

Proposition retirée et reportée à la séance du 16.08.2023

~~La KKI~~

- ~~1) met en vigueur le produit 14 "Stèles intelligentes" au 01.07.2023 ;~~
- ~~2) charge le secrétaire général de la KKI de la traduction, de la publication et de la communication ;~~
- ~~3) prend acte du fait que~~
 - ~~a) aucune prescription de réalisation ou autre étape de mise en œuvre n'est nécessaire de la part de la KKI ou du SKI - le produit est une directive purement technique ;~~
 - ~~b) le produit soit intégré en perspective dans le standard national de la branche.~~

Annexes

17 Proposition stèles intelligentes

17 Produit Stèles intelligentes

18. Tour d'information

Roger Krähenbühl propose d'organiser une "rétrospective" à la suite (le lendemain) de la séance d'octobre de la KKI. L'objectif est de regarder en arrière et de voir comment se sont déroulés les premiers mois après la nouvelle constitution. Les participants devraient être : KIDS, Information clientèle ADM, standard de la branche, OFT, M. Enz, (Alliance SwissPass), présidents (Marco Ludwig et Jean-Marie Cotting), SKI, CFF plus d'autres personnes intéressées.



Complément d'Aline Muller : Comme le GT KI-ADM ne fait pas partie du contrat entre l'OFT et l'ASP, la SKI est priée de ne pas utiliser le logo de l'OFT sur les documents du GT KI-ADM. Cela concerne en particulier le règlement intérieur du GT KI-ADM.

La séance est close à 16h50.

Pour le procès-verbal

Berne, le 08.06.2023

sig. Jean-Marie Cotting
Président de séance

sig. René Moor
Auteur du procès-verbal

N. B. Le présent procès-verbal a été traduit automatiquement par DeepL et relu très grossièrement.