



# Récapitulation des Management Summaries

Ce document regroupe tous les Management Summaries en vue de la séance de la KKI du 28 février 2024.

## Table des matières

Point	Désignation
2	Approbation du procès-verbal du 29.11.2023 et prise de connaissance de la décision par correspondance
3	Mise à jour sur l'optimisation et le développement de la KKI
4	Adoption de l'analyse commerciale et suite de la procédure d'élaboration du standard de la branche
5	Feuille de route SKI
6	Communication du motif d'événement Accident de personne
7	Concept spécialisé pour l'accessibilité
8	Statut d'accessibilité, image cible et financement à long terme
9	Briefing sur la visualisation du parcours client
10	Procédure de consultation du nouveau standard de la branche pour les ETC



## Approbation du procès-verbal de la séance du 29.11.2023 et prise de connaissance des résultats de l'enquête par correspondance du 05.12.2023

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 28.02.2024			
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

### Management summary

#### Situation de départ

Le procès-verbal de la 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 :

### Approbation de la directive de réalisation pour NeTEx v1.0

La proposition concerne toutes les entreprises de transport disposant d'une interface NeTEx implémentée ou prévue dans leur système de planification.

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 type="checkbox"/> Données d'événements	<input checked="" type="checkbox"/> Remontées mécaniques

#### 2 Situation de départ

Le standard CEN NeTEx<sup>1</sup> pour l'échange de données horaires entre partenaires est utilisé depuis 2019 dans les TP suisses, en premier lieu dans l'environnement LEX (région de Genève) pour le secteur des trains et des bus. Le SKI propose depuis 2019 une interface NeTEx pour la livraison de données horaires dans la collection d'horaires (NESI/INFO+) en tant qu'exploitation pilote.

L'approbation par la KKI de la directive de réalisation vise à régler clairement et à préciser la gestion technique des flux de données via NeTEx. Les écarts par rapport au standard pour l'ensemble

<sup>1</sup> Voir [NeTEx | Network Timetable Exchange \(netex-cen.eu\)](https://netex-cen.eu)



de la branche des transports publics suisses y sont également décrits. Les premières entreprises de transport suisses souhaitent livrer des données à SKI pendant l'année 2024 conformément à la directive de réalisation, raison pour laquelle la KKI a approuvé celle-ci par voie de correspondance après le 5 décembre 2023.

La directive de réalisation a été confirmée par le groupe de travail KI ADM, discutée au sein du groupe de travail KIDS Données théoriques, mais n'a pas encore fait l'objet d'une consultation finale, faute de temps disponible de la part des membres du groupe de travail.

Comme la directive de réalisation a été élaborée pour un groupe cible essentiellement technique, elle est rédigée en anglais.

Si la proposition n'est pas acceptée par la KKI, certaines entreprises de transport (notamment les TL) ne pourront pas livrer les données horaires avec ce format et ne pourront donc pas répondre à la modernisation de leur environnement informatique ou seulement de manière limitée.

### Jalons / Délais

- ✓ 29.11.2023 Séance de la KKI : classement et clarification de la pertinence au moyen de ce document d'information et réponse aux questions sur la suite de la procédure de consultation et validation par voie par correspondance.
- ✓ 04.12.2023 Séance du GT KI ADM : discussion de ce document d'information et validation de la directive de réalisation selon l'annexe.
- Décembre 2023 : projet de décision et vote par correspondance de la KKI pour approbation de la directive de réalisation (y compris l'intégration de points de la discussion du 29.11). Le SKI se tient à disposition pour clarifier les questions et traiter les points de discussion avant le vote.
- 28.03.2024 Séance du GT KIDS Données théoriques: discussion finale et validation de la directive de réalisation après consultation détaillée. Si, contrairement à ce qui est prévu, le groupe de travail KIDS n'obtient pas de validation sans résultats critiques, la KKI et le GT KI ADM seront informés, la directive de réalisation classée comme non validée et une révision et une nouvelle validation auront lieu au cours du 2<sup>e</sup> trimestre 2024.

### 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.

Les charges liées au SKI sont financées par le budget 2024.

### Dépendances / pertinence stratégique

Dans la feuille de route du SKI, l'échéance "T4 2023" pour la directive de réalisation CEN NeTex CH (item "SKI-CH 013") est représentée et conforme au calendrier susmentionné.



## Commentaires à l'intention du procès-verbal

*Jean-Marie Cotting : Remarque : pour le point 2 (communication à la communauté TP), nous recommandons de communiquer également, par analogie, l'affirmation/le passage suivant :*

- *Extrait de la proposition ;*
- *28.03.2024 Séance du GT KIDS Données théoriques: discussion finale et validation de la directive de réalisation après consultation détaillée. Si, contrairement à ce qui est prévu, le groupe de travail KIDS n'obtient pas de validation sans résultats critiques, la KKI et le GT KI ADM seront informés, la directive de réalisation classée comme non validée et une révision et une nouvelle validation auront lieu au cours du 2<sup>e</sup> trimestre 2024.*

## Décision

**1) 11 oui, 1 abstention (n'a pas participé)**

**2) 11 oui, 1 abstention (n'a pas participé)**

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve la directive de réalisation NeTEx v1.00,
- 2) communique l'approbation du document à la communauté des TP.

## Annexe(s)

- NeTEx\_Core-Realisation\_Guide\_TP\_Suisse-v1.00.pdf

## Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve le procès-verbal de sa séance du 29.11.2023 ;
- 2) prend acte des résultats du vote par correspondance du 05.12.2023.

## Annexe

- Protokoll\_KKI\_2023\_11\_29



## Mise à jour du groupe de travail Optimisation de l'organisation de la KKI

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 28.02.2024			
Point :	03			
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 type="checkbox"/> eDecide

### Management summary

#### 1 Situation de départ

Après deux séances de la KKI qui se sont déroulées de manière insatisfaisante en mai et en août 2023, la direction de la séance, le secrétaire général et la représentante de l'OFT ont décidé de mener une enquête anonyme auprès des membres de la KKI. L'objectif de cette enquête était de déterminer le degré de satisfaction des séances (préparation, déroulement et suivi) et d'identifier les mesures organisationnelles à prendre. Lors de sa séance du 25.10.2023, la KKI a pris connaissance des résultats de l'enquête. Il y a été montré qu'il fallait agir en particulier sur les points suivants, qui ont été les plus mal notés :

- 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.

Sur la base de ces résultats, la KKI a décidé :

*"La KKI approuve les propositions d'optimisation de ses séances et donne mandat au groupe de travail ad hoc qui sera créé d'approfondir et d'élaborer les mesures d'optimisation correspondantes et de les lui soumettre à nouveau de manière concertée. La KKI approuve la création d'un groupe de travail ad hoc composé de l'OFT, de l'Alliance SwissPass, du SKI, de CarPostal et de ZVV."*

Le groupe de travail créé par la suite se compose de :

- Jean-Marie Cotting CarPostal Membre KKI
- Frédéric Füssenich Rigibahn Membre KKI
- Hans Koller Bus Ostschweiz Membre KKI
- Marco Ludwig ZVV Membre KKI
- Aline Muller OFT Membre KKI
- Michel Reuteler BLS Membre KKI
- Björn Ryser CFF Membre KKI



- |                   |        |                                 |
|-------------------|--------|---------------------------------|
| - Daniel Ryser    | SKI    | Membre KKI                      |
| - Daniel Walker   | VBL    | Membre KKI                      |
| - Helmut Eichhorn | ASP    | Directeur général               |
| - Bruno Lehmann   | ASP    | Directeur adjoint               |
| - Martin Enz      | ASP    | Secrétaire général KKI          |
| - Adrian Hässig   | Afondo | Conseiller et animateur externe |

### 3 État d'avancement des travaux

Lors de deux réunions d'atelier et d'une discussion en ligne, le groupe de travail a discuté des mesures d'optimisation et des adaptations organisationnelles. Le groupe de travail est arrivé à la conclusion qu'une adaptation des structures actuelles est nécessaire. Il approfondit à cet égard un modèle d'organisation, mais a besoin pour cela d'un peu plus de temps que prévu initialement. En outre, les discussions ont soulevé des questions qui doivent être clarifiées à un niveau supérieur avant qu'un modèle d'organisation adapté puisse être finalisé.

### 4 Suite de la procédure

La proposition d'un modèle d'organisation adapté doit maintenant être concrétisée et harmonisée davantage au sein du groupe de travail. Une proposition à l'ensemble de la KKI n'est donc prévue que lors de la séance de la KKI du 24.04.2024.

## Prise de connaissance

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) prend connaissance de la mise à jour du groupe de travail ad hoc Optimisation et développement de la KKI.



## Analyse commerciale et procédure du groupe noyau Standard de la branche

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 28.02.2024			
Point :	04			
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

### Management summary

#### 1 Situation de départ

Lors de sa séance du 29.11.2023, la KKI a décidé de créer un groupe noyau Standard de branche information à la clientèle. En outre, le processus présenté pour l'élaboration du standard de branche a été approuvé.

La prochaine étape est la présentation de l'analyse commerciale, avec les conclusions qui en découlent et la marche à suivre.

Les personnes suivantes se sont portées volontaires pour être membres permanents du groupe:

Michael	Boehm	CFF
Martin	Enz	ASP
Matthieu	Giraudier	TPG
Flurina	Jacot	CarPostal
Rahel	Maurer	CFF
Aline	Muller	OFT
Kaspar	Stettler	BLS Navigation
Marcel	Stirnimann	ASP

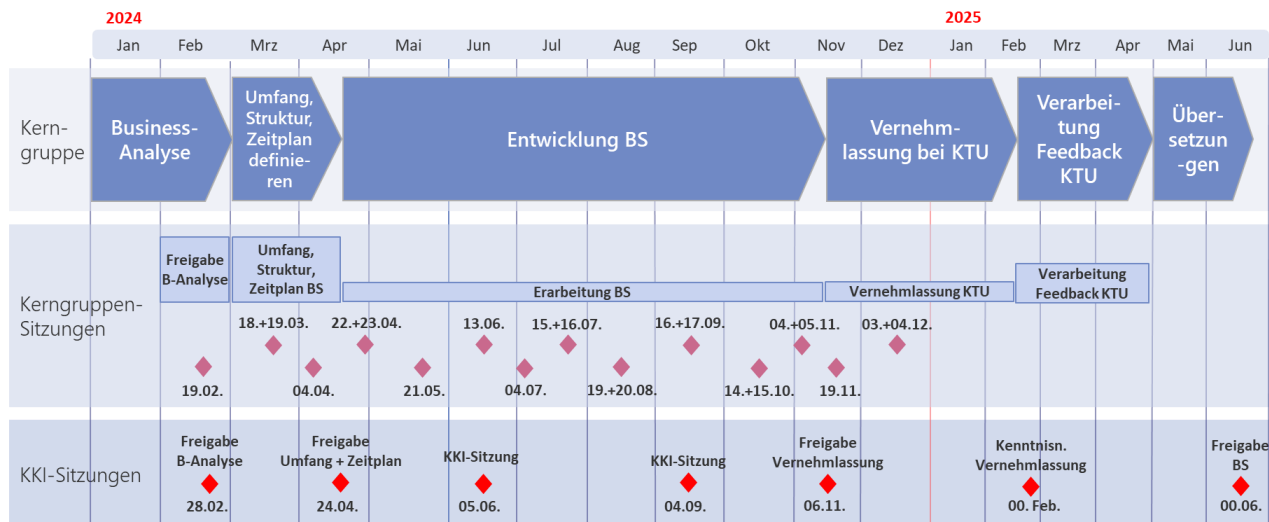
#### État d'avancement des travaux

Matthieu Giraudier et Martin Enz ont mené des enquêtes qualitatives auprès des parties prenantes et ont lancé une enquête quantitative auprès des entreprises de transport. Le 19 février 2024, le groupe de travail interprétera les résultats et en déduira les priorités. En outre, le groupe noyau discutera d'une planification plus détaillée du processus.

Les évaluations des enquêtes ou des interviews seront présentées dans la partie atelier de la séance de la KKI du 28.02.2024, en même temps que la planification globale (projet selon la présentation ci-dessous).



## Aperçu de la planification du groupe noyau Standard de la branche (GN BS)



## Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve les conclusions de l'analyse commerciale du groupe noyau Standard de la branche selon la présentation et la discussion lors de l'atelier du 28.02.2024 ;
- 2) approuve l'aperçu de la planification du groupe noyau Standard de la branche tel qu'il est présenté au point 2.





## Approbation de la mise à jour de la feuille de route du SKI

Séance:	Commission Information à la clientèle KKI du 28.02.2024		
Point :	05		
Origine / Auteur :	SKI, Daniel Ryser, daniel.ryser@sbb.ch Tél. 079 593 95 71		
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion <input type="checkbox"/> eDecide

### Management summary

#### 1 Situation de départ

Lors des séances de la KKI en 2023, la planification du portefeuille du SKI (tâches du système d'information à la clientèle) a été traitée et validée par la KKI.

Parallèlement, la feuille de route SKI, plus détaillée et plus technique, a été mise à jour par le groupe de travail KI ADM et préparée en vue de sa validation par la KKI.

Une discussion sur la feuille de route SKI actualisée aura lieu lors d'un atelier commun à la KKI et au GT KI ADM le 27.02.2024, conformément à l'extrait du procès-verbal de la séance de la KKI du 29.11.2023:

*"Lors de l'atelier de la KKI du 27.02.2024, le SKI effectuera une mise à jour de la planification de la feuille de route en vue de sa validation par la KKI. À cette occasion, des représentants du GT KI ADM et du GT BS seront également présents afin de pouvoir répondre à d'éventuelles questions de nature technique".*

Sous réserve des résultats de l'atelier, l'approbation et la publication de la feuille de route SKI actualisée seront accordées lors de la séance régulière de la KKI du 28 février 2024.

#### 2 Jalons / Délais

- Une fois la mise à jour de la feuille de route SKI approuvée par la KKI, elle sera publiée.
- L'accompagnement / le suivi des ETC pour leur part de mise en œuvre doit être intensifié dès maintenant par la KKI et la SKI.
- La prochaine mise à jour de la feuille de route SKI sous la direction du groupe de travail KI ADM devrait avoir lieu au T4/2024 et être soumise à la KKI pour approbation au T1/2025.

#### 3 Coûts / financement

- Les coûts liés au travail sur la feuille de route SKI et à sa publication sont couverts par les budgets du SKI et de la KKI.
- Les coûts liés aux thèmes de fond couverts par la feuille de route SKI seront désormais élaborés et présentés de manière plus détaillée, puis discutés avec les ETC.



#### 4 Dépendances / pertinence stratégique

La mise à jour de la feuille de route SKI tient compte de la planification du portefeuille SKI validée par la KKI et la précise.

#### 5 Communication

La publication et la communication de la feuille de route SKI actualisée se feront sur [tp-info.ch](http://tp-info.ch), dans la prochaine newsletter de la KKI et lors de manifestations d'information complémentaires.

#### 6 Points de divergences / de discussion

-

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

-

### Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve et publie la feuille de route SKI actualisée, en tant que base de planification contraignante pour la préparation et la mise en œuvre des travaux de raccordement par les ETC.

#### Annexe(s)

Projet (pour approbation) de la feuille de route SKI actualisée :

- Beilage1 Meilensteinplanung und Priorisierung der Themen v2.0 D
- Annexe1 Feuille de route SKI Plan d'étapes priorisation v2.0 F
- Beilage2 Themenliste mit Beschreibung v3.1 Deutsch
- Annexe2 SKI-Roadmap listes thèmes v.3.1 F



## Communication de l'événement Accident de personne

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 28.02.2024			
Point :	06			
Origine / Auteur :	Simon Wüthrich, simon.wuethrich@sbb.ch, tél. 079 242 30 27			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input type="checkbox"/> eDecide

### Management summary

#### 1 Situation de départ

Afin d'éviter les actes d'imitation, les entreprises de transport ne mentionnent en principe plus depuis 2015 de motif lors d'un accident de personne, 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 s'est prononcé pour que le motif soit à nouveau mentionné dans les canaux d'information à la clientèle. Cette modification vise à montrer de manière transparente à la clientèle que les conséquences d'un tel accident sur l'exploitation ferroviaire ne sont pas de la faute des entreprises de transport ferroviaire.

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. La recommandation est "événement extérieur" (terme francophone à confirmer), 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 que les entreprises ferroviaires émettent, en cas d'accident de personne, le motif d'événement "événement extérieur" dans les canaux d'IC correspondants des trains et des gares concernés. 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 définie de manière peu claire disparaît, ce qui simplifie et uniformise la gestion opérationnelle.

Afin de rendre plus difficile la déduction d'un accident de personne en raison d'actes d'imitation, une mesure supplémentaire consiste à communiquer le motif "événement extérieur" non seulement lors des accidents de personne, mais aussi pour les événements "personnes à proximité de la voie", "animaux à proximité de la voie", "collision avec des animaux", "obstacle sur la voie" et "intervention de la police".



## 2 Jalons / Délais

- 28.02.2024 : Décision de la KKI
- Au 01.07.2024 : Nouvelle règle mise en œuvre

## 3 Coûts / financement

Chaque entreprise ferroviaire prend en charge les coûts des adaptations nécessaires sur ses canaux d'information à la clientèle.

## Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) décide que les principes suivants s'appliquent aux entreprises de transport ferroviaire en cas d'accident de personne :
  - a) Le motif "événement extérieur" (terme officiel à confirmer) doit désormais être affiché dans les canaux d'information des clients concernés.
  - b) Dans le train accidenté directement concerné, le motif "accident de personne" doit être communiqué comme jusqu'à présent.
  - c) De plus, le motif "événement extérieur" doit être communiqué, en plus de l'accident de personne, pour les événements "personnes à proximité de la voie", "animaux à proximité de la voie", "collision avec des animaux", "obstacle sur la voie" et "intervention de la police".
- 2) décide que toutes les autres entreprises de transport (à l'exception des entreprises de transport ferroviaire) utiliseront comme jusqu'à présent le motif "accident de tiers" en cas d'accident de personne. Pour elles, les principes ci-dessus ne sont pas pertinents.
- 3) approuve la nouvelle formulation de l'article 6.2.3 du produit 10 de la prescription P580.
- 4) décide que le secrétaire général communique la nouvelle règle via la newsletter KKI. Ensuite, elle pourra être mise en œuvre par les entreprises de transport ferroviaire au 01.07.2024.
- 5) prend acte du fait que le comité de branche KKI (Alliance SwissPass, BLS, SOB, ZVV et CFF) recommande d'accepter cette proposition.

### Annexe(s)

- Présentation\_Communication\_Accident de personne



## Concept spécialisé pour l'accessibilité

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 28.02.2024			
Point :	07			
Origine / Auteur :	SKI, Simon Freihart, simon.freihart2@sbb.ch			
Type d'objet :	<input type="checkbox"/> Décision	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input type="checkbox"/> eDecide

## Management summary

### 1 Situation de départ

La LHand et les ordonnances OTHand et OETHand qui lui font suite définissent différentes exigences relatives aux informations sur l'accessibilité. Afin de régulariser et de clarifier ce que l'on peut attendre du SKI et quelles tâches doivent être remplies par les entreprises de transport, le concept technique d'accessibilité a été élaboré.

### 2 Jalons / Délais

Les éventuels retours d'information sur le concept spécialisé du SKI en matière d'accessibilité doivent être communiqués au SKI d'ici au 31.3.2024 à l'adresse suivante : [behig.ski@sbb.ch](mailto:behig.ski@sbb.ch).

### 3 Coûts / financement

Pas d'autres dépenses supplémentaires qui ne sont pas déjà prévues dans la feuille de route SKI.

### 4 Dépendances / pertinence stratégique

Le concept spécialisé se fonde sur l'image cible LHand de la KKI et sera adapté si nécessaire après l'élaboration de l'image cible LHand.

### 5 Communication

Le concept spécialisé est publié sur le site [www.tp-info.ch](http://www.tp-info.ch).

### 6 Points de divergences / de discussion

-

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

-



## Prise de connaissance

La Commission Information à la clientèle KKI

1) prend acte du concept spécialisé d'accessibilité.

### Annexe(s)

- SKI\_Concept\_spécialisé\_Accessibilité



## Financement à long terme de la LHand dans les TP suisses : image cible et état d'avancement du statut d'accessibilité

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 28.02.2024			
Point :	08			
Origine / Auteur :	Thomas Haiz, thomas.haiz@q-perior.com Diana Irawan, diana.irawan@sbb.ch			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input type="checkbox"/> eDecide

### Management summary

#### 1 Situation de départ

La branche manque d'une image cible pour ancrer durablement l'inclusion dans les TP. Ces dernières années, l'accent a été mis sur le respect des bases légales et des exigences de la LHand. Les exigences qui y sont décrites, comme les directives concernant les adaptations de l'infrastructure ou la mise à disposition unique des données, ont été remplies à l'expiration du délai transitoire le 01.01.2024. Les bases légales diffèrent toutefois fortement des besoins des clients. Le besoin principal de tous les clients handicapés est de pouvoir voyager de manière autonome et spontanée en ayant la certitude d'obtenir à temps les bonnes informations en cas de changement dans la chaîne de voyage. La satisfaction de ce besoin n'a pas encore été atteinte par la branche. Il manque la base d'une information en temps réel sur l'ensemble du territoire, y compris le statut d'accessibilité, et des informations de voyage personnalisées. Même le centre de contact Handicap ne parvient pas à obtenir de manière fiable les informations réelles sur l'accessibilité des relations de voyage en cas de panne et ne peut donc assurer l'information à la clientèle de manière proactive que dans une certaine mesure.

#### Analyse de l'image cible - rapport d'état :

Au cours de l'état des lieux (phase 1 ; voir annexe, slide 4), il apparaît que les objectifs en matière de TP adaptés aux personnes handicapées ne sont pas clairement définis, voire pas définis du tout, du côté des ET/ETF (entreprises de transport ferroviaire).

Dans le cadre du package de travail, les objectifs suivants sont en cours d'élaboration:

- thèmes et domaines spécialisés recensés et contactés, à inclure dans la description des objectifs,
- objectifs existants en matière de mobilité des personnes handicapées recensés afin de servir de modèle pour les discussions ultérieures
- dates des ateliers et de l'élaboration des objectifs fixées.

Les activités issues du projet LHand/AMO montrent très clairement la nécessité d'un pilotage transversal de la LHand dans les TP en Suisse, afin de pouvoir garantir durablement l'inclusion dans



le secteur de la mobilité. Rétrospectivement, il s'est avéré que l'absence de coordination et d'interfaces transversales rendait l'information à la clientèle incohérente, nuisait à la chaîne de voyage intermodale et réduisait la qualité du voyage pour le groupe cible.

Le traitement et la mise en œuvre de solutions, en particulier dans le domaine de la fourniture de données, ne sont pas garantis en raison de ressources et de moyens d'investissement non définis. Pour poursuivre le traitement, il faut une décision d'orientation claire et une volonté de l'ensemble de la branche de garantir les ressources nécessaires dans sa propre entreprise.

### **Situation de départ Données en temps réel sur le symbole du fauteuil roulant dans l'horaire (statut Bfr)**

La base légale pour l'information LHand (cf. OTHand, art. 3a) règle la mise à disposition et l'organisation des données. La qualité des données est décrite dans l'OTHand, art. 3a, phrases 4+5 ; en outre, le guide de l'OFT sur les critères d'accessibilité des gares, arrêts et stations y fait référence en exigeant que "... des données détaillées concernant l'accessibilité de toutes les gares, stations et arrêts (...) soient tenues à jour périodiquement ou en permanence et mises à la disposition du public".

Le statut d'accessibilité (statut Bfr) décrit l'accessibilité d'un arrêt ou d'une bordure d'arrêt pour les personnes à mobilité réduite et résulte de l'interaction entre l'infrastructure de l'arrêt ou de la bordure d'arrêt et le véhicule qui le dessert. Le calcul s'effectue aujourd'hui sur la base des données théoriques de l'horaire (données d'infrastructure + bordure d'arrêt/arrêt planifié à partir de l'horaire théorique + type de véhicule).

### **Définition du problème**

Données horaires en temps réel : Les adaptations à court terme dans l'approche des bordures d'arrêt ou le changement de véhicules (données en temps réel) ne sont pas pris en compte dans le calcul de Bfr. Les clients reçoivent des informations erronées et, le cas échéant, s'inscrivent inutilement ou pas du tout et, dans le pire des cas, ne peuvent pas voyager.

Infrastructure : Les éventuelles adaptations de l'infrastructure (chantier/modification de l'accès) ne peuvent pas être affichées au-delà de 20 jours. C'est le statut d'aujourd'hui ou de demain qui est valable.

Ex. chantier dans 10 jours : le chantier est affiché dès aujourd'hui → information erronée pour 10 jours/le chantier n'est affiché que dans la nuit du 10e jour → modification lors du déplacement du client, dans le pire des cas, le client reste en rade car il n'y a pas de vérification automatique.

Calcul en cas de dérangement : La commande prioritaire à court terme (périodes au cours d'un jour de fonctionnement) en raison d'un événement non planifié n'est actuellement pas possible. Si, par exemple, le seul accès sans obstacle à la bordure d'arrêt est bloqué, la bordure n'est plus accessible. Cela a des conséquences directes pour les voyageurs et les agents du CCH.





## Analyse de possibilité de changement à court terme

Sur la base de la dernière proposition de la KKI (29.11.2023, point 10 de l'ordre du jour "Mise à jour LHand AMO"), une possibilité de modification à court terme du statut d'accessibilité a été examinée et l'architecture actuelle des données a été analysée. Les faits et conclusions pertinents suivants ont été obtenus :

- Les systèmes Didok (pour les points d'arrêt) et Info+ (pour les données horaires, les informations sur l'approche des arrêts et les informations sur les véhicules à plancher bas/haut) constituent la base du calcul du statut Bfr de la relation. Ces données peuvent être consultées sur la plateforme OpenData.
- La logique de calcul des CFF pour les entreprises de transport ferroviaire à voie normale diffère du calcul ci-dessus. Celui-ci a lieu sur la base du service de formation FOS (pour le matériel roulant des chemins de fer à voie normale et de certains chemins de fer à voie étroite) et de la base de données Handicap pour les données d'infrastructure des huit ETF correspondantes, qui livrent leur matériel roulant via FOS. Ce calcul permet de représenter avec précision les intervalles résiduels et les surélévations.
- La gestion des données des arrêts dans Didok (ou dans les systèmes en amont) a une grande influence sur le calcul et l'édition du statut Bfr. Aujourd'hui, la saisie d'une modification dans Didok (ainsi que dans les systèmes en amont) est soit tardive, soit inexistante. Il n'existe pas de critères définissant la rapidité avec laquelle les données doivent être saisies et transmises après la survenue d'un événement. L'obligation légale concernant l'actualité et la continuité des données LHand est uniquement décrite comme "à vérifier en permanence" (voir l'explication de l'OTHand et le guide de l'OFT).
- Le calcul se fait sur la base de données théoriques et non de données réelles ou d'informations en temps réel.
- La planification des trajets au niveau des arrêts (au lieu de la planification au niveau des bordures d'arrêt) peut conduire à ce qu'une information erronée soit intégrée dans le calcul du statut Bfr. Certaines ET planifient leurs trajets au niveau de l'arrêt et non de la bordure d'arrêt. Dans le calcul, c'est alors le statut d'arrêt le plus mauvais qui est utilisé.

## 2 Jalons / Délais

Image cible :

1. Première décision par la KKI le 28.02.24 d'élaborer et de financer une image cible commune allant au-delà des exigences légales minimales.
2. Disposition à garantir les ressources correspondantes dans sa propre entreprise

Suite de la procédure :

- Février 2024 : Inventaire et analyse : collecte et recensement des objectifs existants
- Février/mars 2024 : Élaboration : Analyse des standards existants et développement d'objectifs et de mesures, comme la définition de la compréhension de la branche pour la mise à jour des données (tenir à jour les données relatives à l'accessibilité dans le système SKI atlas (DiDok)).
- Mars 2024 : documentation



### État de l'accessibilité en temps réel

1. Première décision de la KKI le 28.02.2024 concernant la disposition des différentes ET à créer des processus pour livrer des données conformément à un niveau de service décidé en commun.
2. Disposition à financer d'éventuelles adaptations du système.

Suite de la procédure :

- Examen de la solution à long terme consistant à mettre à disposition l'état d'accessibilité en temps réel. Alignement sur l'image cible SKI pour la solution stratégique.

### **3 Coûts / financement**

Le financement doit être planifié sur la base de la définition des objectifs de la KKI concernant les prestations visées et le niveau de service dans les TP adaptés aux personnes handicapées. Afin d'assurer le suivi des objectifs atteints jusqu'à présent et de mettre en œuvre les activités ouvertes, il convient d'envisager un pilotage global de la LHand. La base en est d'une part une image d'objectif à développer par la branche et d'autre part l'optimisation de l'infrastructure de données pour l'information des voyageurs.

Les coûts du projet et du système doivent être clarifiés en détail. L'influence sur la feuille de route SKI doit encore être examinée plus en détail au cours de l'élaboration de l'image cible et sera intégrée en conséquence dans la planification en cours de la feuille de route SKI. La KKI sera ainsi régulièrement informée. Les ressources et les coûts de mise en œuvre seront déterminés après le relevé final des exigences.

Le financement de l'analyse (statut Bfr et image cible) par Q\_PERIOR en l'espace de 103 jours de projet est encore assuré jusqu'à fin mai 2024 environ et est actuellement entièrement pris en charge par les CFF.

Actuellement, l'adaptation du système dans Atlas (système successeur de Didok) pour la saisie des informations sur les navettes de manière analogue aux données sur les arrêts (remplacement de l'ancien Excel) est urgente. L'estimation s'élève à 150 000 - 250 000 francs pour l'adaptation nécessaire. Les coûts sont à la charge de la branche.

### **4 Dépendances / pertinence stratégique**

- Capacité à fournir des renseignements de la part du CCH
- Feuille de route SKI
- Objectifs de la KKI (niveau de service/d'exigences LHand)



## 5 Communication

La communication se fait par le biais du groupe de travail Statut Bfr et de la séance d'information bimestrielle LHand@Branche ou Update LHand ; les documents sont mis à disposition sur tp-info.ch. Un appel à une collaboration active pourra être lancé dans la prochaine newsletter de la KKI.

## 6 Points de divergences / de discussion

Si les ET ne sont pas prêtes à assurer les ressources nécessaires dans leurs entreprises et à garantir une information en temps réel, on renonce à une analyse plus approfondie.

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

-

### Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) décide de l'élaboration de l'image cible et prend acte du fait que l'image cible doit être portée par l'ensemble de la branche. La suite de la procédure et la poursuite à long terme des objectifs doivent être garanties ;
- 2) décide de la marche à suivre pour améliorer l'information sur le statut correct de l'accessibilité et prend note des défis à relever ;
- 3) prend note du fait que la disponibilité de chaque ET à fournir l'intégralité des données correspondantes à la fréquence souhaitée doit être assurée ;
- 4) prend acte du fait que les thèmes ont une influence directe sur la feuille de route SKI.

### Annexe(s)

- Présentation\_objectif\_et\_statut\_Bfr\_BehiG



## Visualiser l'information à la clientèle sur le parcours client

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 28.02.2024		
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

### Management summary

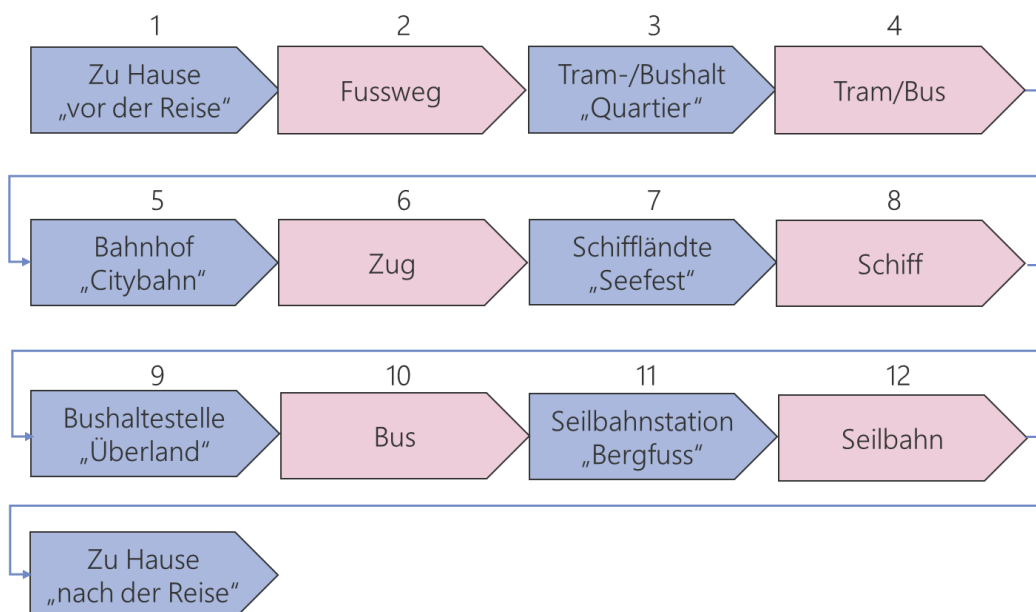
#### 1 Situation de départ

Lors d'une discussion entre le secrétaire général et le président des séances de la KKI, l'idée est venue de représenter les points de contact de l'information à la clientèle sur un parcours fictif de la clientèle. Cela doit ensuite servir de repère à la KKI pour situer les différents projets d'information à la clientèle.

Un petit groupe de travail, composé de Kerstin Gärtner (VBZ), Judith Hager (CFF) et Martin Enz (Alliance SwissPass), a élaboré une base de briefing pour un parcours client, qui doit être confiée à un graphiste professionnel pour être mise en forme graphiquement.

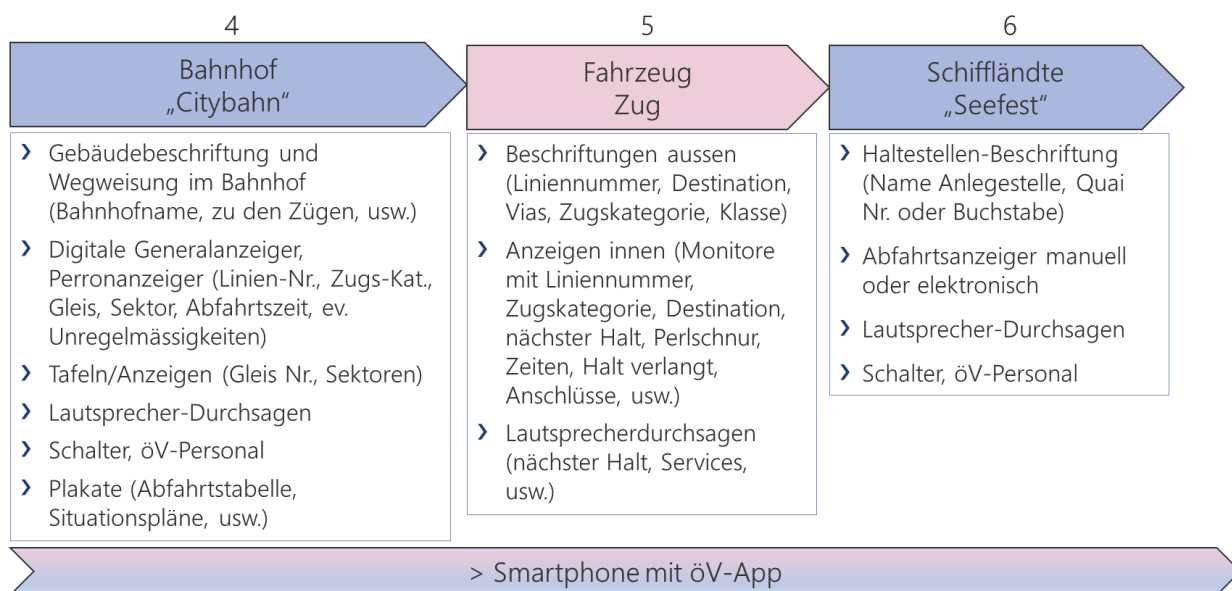
#### 2 Le briefing sur la réalisation graphique

Le voyage à représenter est un itinéraire fictif qui comprend tous les modes de transport et leurs points d'arrêt :





Pour cela, il faut dessiner des exemples de supports d'information pour les clients, comme par exemple



### 3 Coûts

Les coûts de la réalisation graphique du Customer Journey seront déterminés par des offres qui doivent encore être demandées. Le cas échéant, des ressources internes aux ETC peuvent également être utilisées. Les travaux seront financés par le budget de la KKI de l'Alliance SwissPass, pour autant qu'ils ne dépassent pas CHF 2500.

### 4 Dates

Le Customer Journey terminé doit être disponible au plus tard pour la séance de la KKI du 05.06.2024.

## Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve le projet d'un parcours client présenté sous forme de graphique ;
- 2) charge le secrétaire général de la KKI de briefier une personne ou une agence appropriée pour la conception graphique de ce voyage.

### Annexe(s)

-



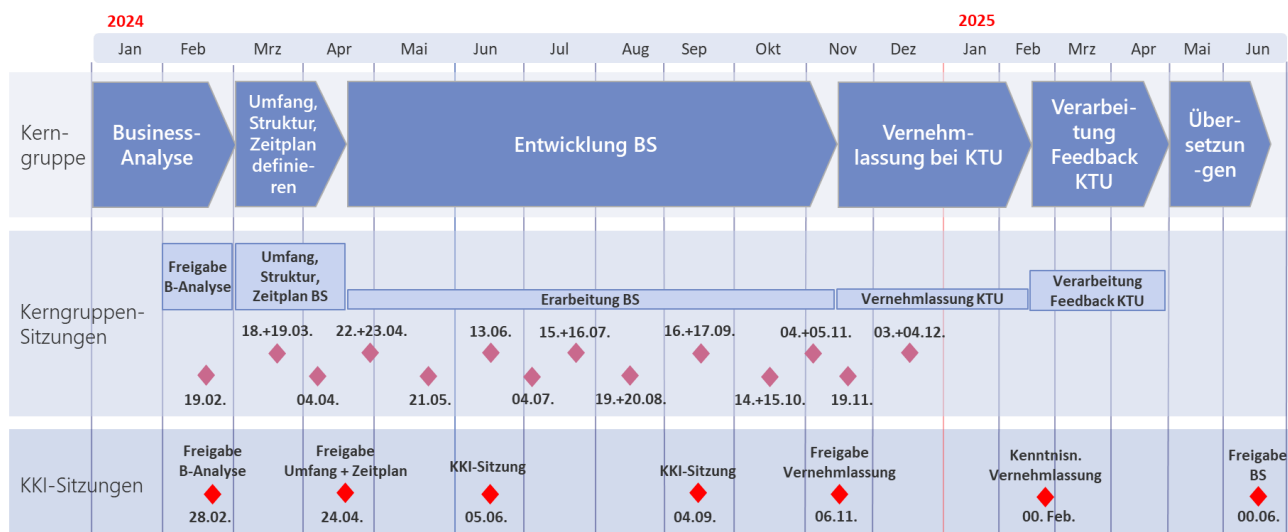
## Analyse commerciale et procédure du groupe noyau Standard de la branche

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 28.02.2024			
Point :	10			
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

### Management summary

#### I. Situation de départ

Selon la planification révisée, le nouveau standard de branche obligatoire Information à la clientèle doit être mis en consultation auprès de toutes les entreprises de transport concessionnaires des TP à la mi-novembre 2024. La planification globale se présente comme suit :



#### II. Déroulement et instruments

##### 1 Envoi d'informations à toutes les ETC

Après les vacances d'été, pendant la deuxième quinzaine d'août 2024, l'Alliance SwissPass enverra un courriel d'information à toutes les ETC pour leur annoncer les dates de la consultation 2024/2025 et le déroulement de celle-ci. Ainsi, les ETC doivent prévoir leurs ressources pour l'examen du standard de la branche en temps voulu.



## 2 Envoi d'un e-mail par l'Alliance SwissPass à toutes les ET

Le contenu de ce deuxième mail (envoi semaine 46/2024) est une **explication** de la possibilité pour les ET de donner leur avis sur le nouveau standard de la branche, obligatoire, de l'information à la clientèle. On accède ensuite à la **plateforme de consultation** sur [tp-info.ch](https://tp-info.ch) par un lien. En outre, la **date limite de remise** des réactions est communiquée, elle est fixée à la mi-février 2025. Les ET disposent donc d'environ trois mois pour faire part de leurs réactions, sachant toutefois que la plupart des ET ne disposent que de la moitié du mois de décembre 2024. Deux mois au moins devraient toutefois suffire.

## 3 Plateforme de consultation sur TP-info.ch

Une page d'accueil est installée sur [tp-info.ch](https://tp-info.ch), selon le [modèle présenté ici](#). Outre l'explication du processus, le **standard de la branche sous forme de document PDF** et un **formulaire de feedback** sur la base de Microsoft Forms sont mis en lien.

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 e-mail [kundeninformation@allianceswisspass.ch](mailto:kundeninformation@allianceswisspass.ch) est communiquée.

## 4 Formulaire de feedback

Le formulaire contient toutes les sections numérotées dans le standard de la branche sous forme de titres 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.

## 5 Évaluation

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

## 6 Évaluation des réactions

Le groupe noyau Standard de la branche et le groupe de travail Standard de la branche Information à la clientèle (GT BS-KI) examinent tous les retours et décident si une adaptation du contenu du standard de la branche est judicieuse et doit être soumise à la KKI pour décision.

S'il s'agit d'adaptations mineures qui améliorent la compréhension, le groupe noyau ou le GT BS-KI met directement en œuvre la modification. La justification des décisions est rédigée par le GT et communiquée aux ET via l'Alliance SwissPass.



## 7 Horaire

Quoi	Comment	Quand	Qui
Annonce des dates de consultation	Courrier d'information aux ETC	Semaine 34/2024	Alliance SwissPass
Invitation à participer à la consultation	E-mail aux ETC	Semaine 46/2024	Alliance SwissPass
Délai de soumission des réponses par les ETC	En ligne	Semaine 07/2025	ETC
Traitement des réactions		Semaine 18/2025	Groupe noyau / GT BS-KI
Acceptation et validation du standard de la branche	Séance de la KKI	Séance de juin 2025	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 et les délais de consultation du nouveau standard de branche Information à la clientèle auprès des entreprises de transport concessionnaires des TP.