



Récapitulation des Management Summaries

Ce document regroupe tous les Management Summaries en vue de la **séance de la KKI du 24 avril 2024**.

Table des matières

Point	Désignation
03	Élection de deux nouveaux membres au groupe de travail Standard de la branche (GT BS-KI)
04	Dates 2025 des séances de la KKI
06	Mise à jour de l'élaboration du standard de la branche par le groupe de base
07	Réglementation des jours fériés dans la communication des horaires
08	Information sur l'événement : validation de la version 2
09	Analyse des écarts LHand/AMO (en particulier ATLAS et financement)
12	Concept de communication KKI dans la branche



Élections au groupe de travail Standard de la branche

Séance de la commission : Commission Information à la clientèle KKI du 24.04.2024

Point de l'ordre du jour nr : 03

Origine / Auteur : Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74

Type de magasin : Décision Information Discussion eDecide

Sommaire de gestion

1 Situation de départ

Lors de sa séance du 16.08.2023, la KKI a pris connaissance de la situation des ressources du groupe de travail permanent Standard de la branche Information à la clientèle (GT BS-KI) et a chargé le secrétaire général de mettre au concours des sièges vacants supplémentaires au sein du GT. Marine Kerhoas de TRAVYS s'est alors adressée directement à Michael Böhm (responsable du GT BS-KI) et a accepté de siéger provisoirement au sein du GT.

À la suite du départ du représentant du ZVV, Patrik Stieger, Bego Jankovic a occupé provisoirement le siège au sein du groupe de travail.

Lors de la séance du groupe de travail du 21.03.2024, Marine Kerhoas et Bego Jankovic ont tous deux souhaité devenir membres définitifs du groupe de travail. Tous les membres actuels du GT BS-KI présents à la séance soutiennent ce choix.

Conformément au règlement intérieur de la KKI (section 4), la KKI élit les membres des groupes de travail permanents.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) élit avec effet immédiat Marine Kerhoas de TRAVYS comme membre du groupe de travail Standard de la branche Information à la clientèle ;
- 2) élit avec effet immédiat Bego Jankovic du ZVV comme membre du groupe de travail Standard de la branche Information à la clientèle ;
- 3) charge l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass d'informer les deux nouveaux membres de la décision de la KKI.



Dates 2025 des séances de la KKI

Séance de la commission : Commission Information à la clientèle KKI du 24.04.2024

Point de l'ordre du jour nr : 04

Origine / Auteur : Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, tél. 079 467 87 74

Type de magasin : Décision Information Discussion eDecide

1 Dates des réunions en 2025

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 2025. Voici la proposition pour approbation :

Dates des réunions	Ma 04.03. (atelier)+ Me 05.03. (séance) 2025	Mercredi 30.04.2025	Mercredi 04.06.2025	Mercredi 27.08.2025	Mercredi 05.11.2025
Heure de/à	10h00	13h15	13h15	13h15	13h15
	17h00	18h00	18h00	18h00	17h00
Lieu	externe	Alliance SwissPass Berne	Alliance SwissPass Berne	Alliance SwissPass Berne	Alliance SwissPass Berne
Documents déf. à l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass	Lun 17.02.2025	Lun 14.04.2025	Lun 19.05.2025	Lun 11.08.2025	Lun 20.10.2025
Délai pour eDecide	Lun 03.03.2025	Lun 28.04.2025	Lun 02.06.2025	Lun 25.08.2025	Lun 03.11.2025
<i>Prochaine séance du Conseil stratégique</i>	<i>04.04.2025</i>	<i>04.07.2025</i>	<i>04.07.2025</i>	<i>12.09.2025</i>	<i>28.11.2025</i>

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

1) décide des dates de ses réunions pour l'année 2025.

Annexe :

Aperçu avec toutes les étapes et dates intermédiaires.



Mise à jour du groupe de base sur le standard national Information à la clientèle (GT BS-KI)

Séance de la commission :	Commission Information à la clientèle KKI du 24.04.2024			
Point de l'ordre du jour nr :	06			
Origine / Auteur :	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, tél. 079 467 87 74			
Type de magasin :	<input type="checkbox"/> Décision	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Sommaire de gestion

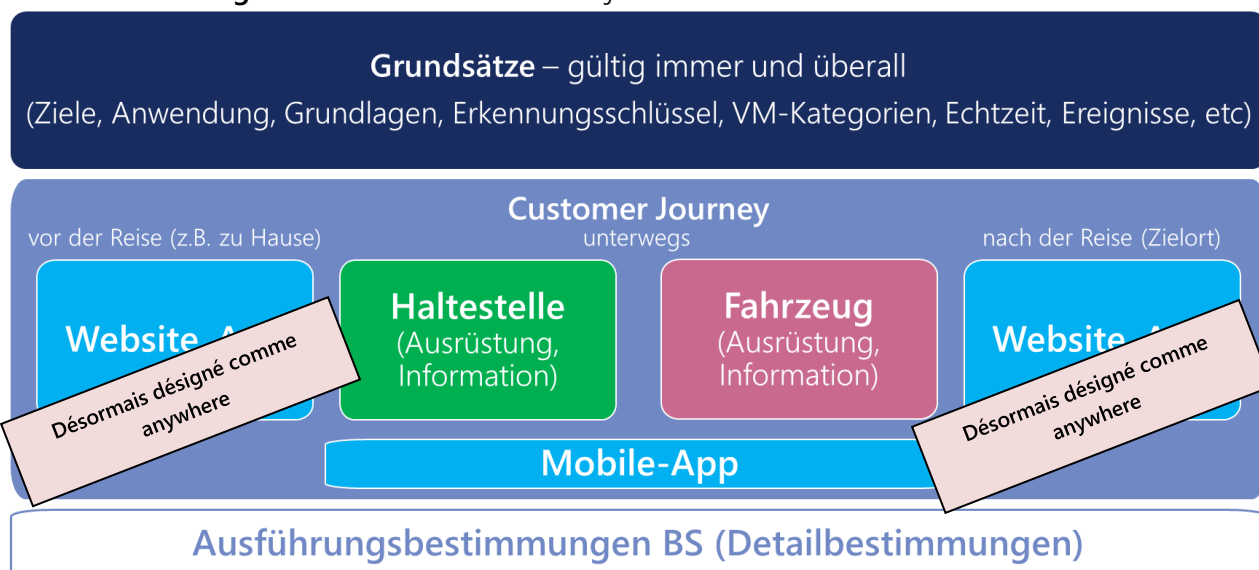
1 Situation de départ

Après la validation de l'analyse commerciale et la planification du groupe central, ce dernier s'est penché sur les travaux suivants lors de trois journées d'atelier jusqu'à présent :

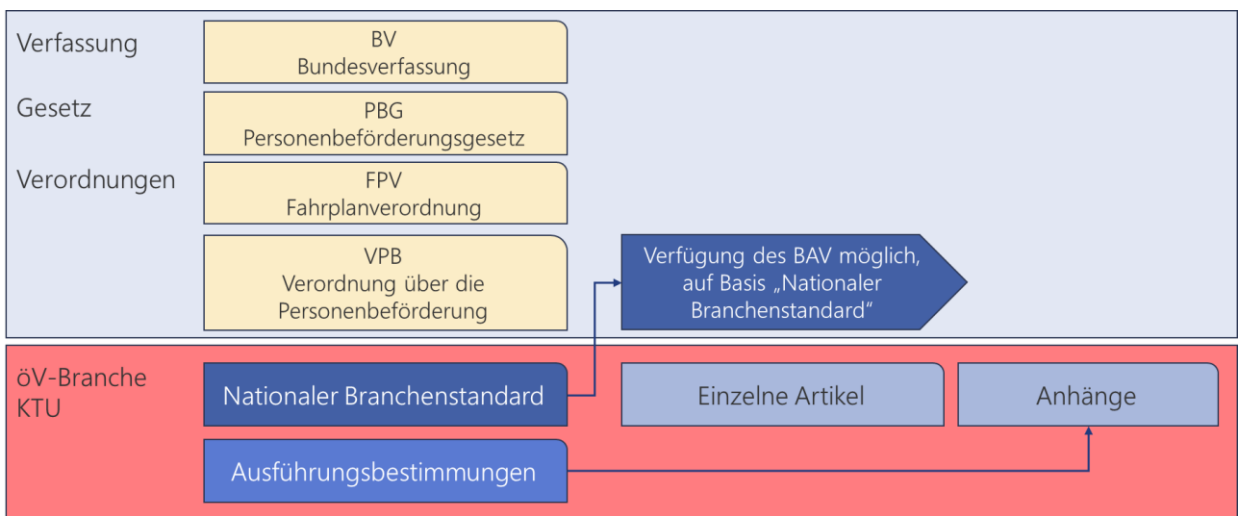
- Structure de la nouvelle norme sectorielle
- Évaluation du document transitoire actuel en ce qui concerne les blocs thématiques "Principes", "Arrêts", "Véhicules" et "Autres thèmes non encore couverts".
- Structure du contenu d'un standard avec classification et évaluation
- Analyse pour la mise en œuvre du standard sous forme d'application web avec mécanisme d'interrogation

2 État d'avancement des travaux

➔ La **structure générale** suit les vaisseaux déjà mis en évidence :

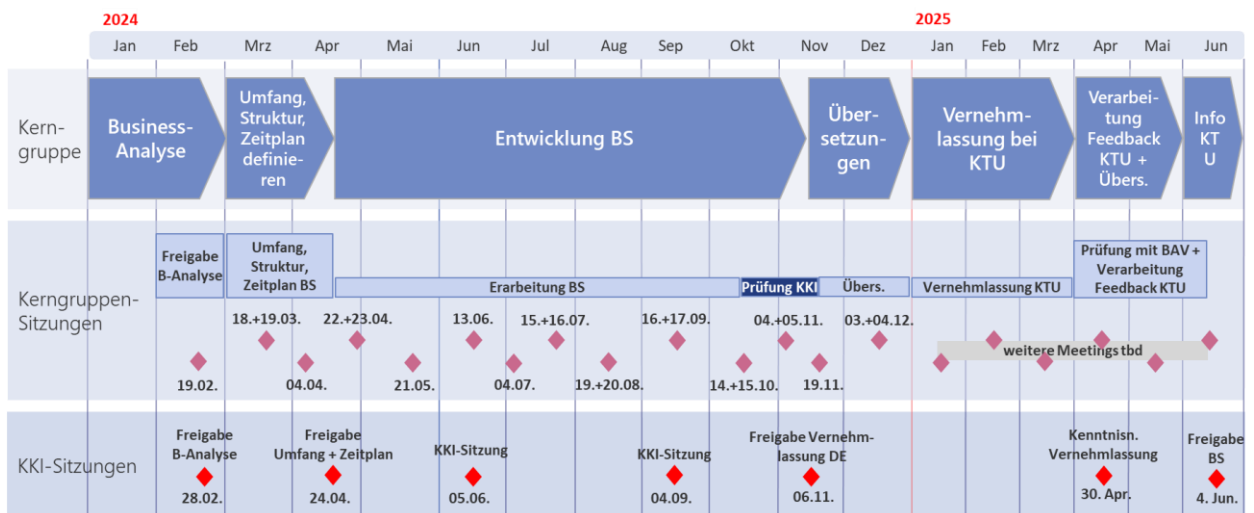


- ➔ L'évaluation du document de transition est terminée. Les plus de 300 pages qu'il comportait jusqu'à présent ont été condensées en un peu plus de 60 pages.
- ➔ La structure du contenu par standard est développée et sert de base à l'évaluation et à la classification.
- ➔ Avec le responsable du site tp-info.ch chez SKI, nous discutons du mécanisme d'interrogation du standard.
- ➔ La classification juridique et le caractère obligatoire de la norme sectorielle et des annexes sont clarifiés. Voir la présentation ci-dessous :



3 Suite de la procédure

La planification selon l'aperçu approuvé reste valable :





- Travaux jusqu'à l'atelier des 22 et 23 avril 2024 :
 - Affecter les différents articles à la partie de structure correspondante
 - Concrétiser les formulations de contenu
 - Vérifier l'exhaustivité
- Planifier la mise à jour du Conseil stratégique (3 et 4 juillet 2024)

Prise de connaissance

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) a pris connaissance de la mise à jour du groupe de base Standard de la branche Information à la clientèle.



Proposition d'une nouvelle réglementation de la communication pour les jours fériés dans les TP suisses

Séance de la commission : Commission Information à la clientèle KKI du 24.04.2024

Point de l'ordre du jour nr : 07

Origine / Auteur : GT Norme nationale de la branche
Responsable GT, Flurina Jacot, flurina.jacot@postauto.ch
Alliance SwissPass, Marcel Stirnimann,
marcel.stirnimann@allianceswisspass.ch

Type de magasin : Décision Information Discussion eDecide

Sommaire de gestion

1 Situation de départ

Il y a des décennies, des jours fériés généraux ont été définis lors desquels l'horaire du dimanche s'applique. Dans l'information à la clientèle, ils sont communiqués en même temps que le dimanche.

✘ **Lunedì–sabato, salvo i giorni festivi generali**

Sono giorni festivi generali: 25.12., 26.12., 1.1., 2.1., Venerdì Santo, Lunedì di Pasqua, Ascensione, Lunedì di Pentecoste, 1.8.

2 Problème

Le canton du Tessin se plaint du fait que la communication devient difficile lorsque certains jours fériés généraux ne sont pas appliqués et qu'il existe en outre des jours fériés cantonaux ou régionaux supplémentaires.

C'est pourquoi le canton du Tessin, avec le soutien de la CDCTP, souhaite une simplification de la règle actuelle.

3 Solution

Le groupe de travail BS-KI a pris en compte ce souhait et a élaboré une directive correspondante.

La solution comprend les spécifications suivantes :

- Vis-à-vis de la clientèle, on renonce à faire la distinction entre les jours fériés nationaux, cantonaux et régionaux et les dimanches. Tous les jours fériés sont communiqués comme des dimanches supplémentaires.

- Les imprimés doivent indiquer quels jours ou dates sont considérés comme dimanches supplémentaires dans le cas concret.
- Les jours considérés comme des dimanches doivent être indiqués sous forme de date (forme jj.mm.). Il convient de renoncer à l'indication des noms de jours fériés ou des noms de mois ou des dates de l'année en toutes lettres.
- Dans les canaux mobiles, l'horaire valable pour la date de la consultation ou la relation correcte pour la date de la consultation doit être affiché(e).

Pour plus de détails, veuillez consulter l'annexe 2 Règles relatives aux jours fériés.

La directive révisée convient au comité directeur de la CDCTP.

4 Délais / Communication

Avril 2024:	Décision de la KKI et adaptation du document transitoire
Mai 2024:	Communication via newsletter avec recommandation de mise en œuvre à partir du changement d'horaire 24/25
2024/2025:	Intégration dans la norme sectorielle définitive

5 Coûts / financement

Les adaptations peuvent entraîner des coûts de modification uniques sur les modèles d'imprimés.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) décide de mettre en œuvre la nouvelle réglementation des jours fériés ;
- 2) charge l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass de compléter le standard de la branche avec la nouvelle réglementation et de la communiquer (recommandation de mise en œuvre à partir du changement d'horaire 2024/2025).

Annexes :

- Annexe 1 : Décision CDCTP
- Annexe 2 : Règles_Jours_fériés



Information sur l'événement : validation de la version 2 pour la publication

Séance de la commission : Commission Information à la clientèle KKI du 24.04.2024

Point de l'ordre du jour nr : 08

Origine / Auteur : Michael Böhm, michael.boehm@sbb.ch, 079 150 21 27

Type de magasin : Décision Information Discussion eDecide

Sommaire de gestion

1 Situation de départ

Le 30 septembre 2022, la version 1 du standard Information en cas d'événement a été publiée. Le travail du groupe de travail ne s'est pas arrêté là. D'une part, le groupe de travail avait recueilli des connaissances issues de la mise en œuvre dans ses propres systèmes, mais aussi par d'autres entreprises de transport qui se sont raccordées depuis lors à la plaque tournante des données DDIP SKI. D'autre part, de nouveaux thèmes issus du backlog ont également été traités.

Tous ces travaux ont conduit à de très nombreuses adaptations et compléments de la version 1. Afin que ces adaptations soient à nouveau à la disposition de toutes les entreprises de transport, la version 2 doit être publiée.

2 Consultation

Le nombre d'adaptations apportées au document est très important et va des fautes de frappe à l'ajout de nouvelles phrases et de nouveaux chapitres, en passant par des adaptations de l'orthographe. Ces nombreuses adaptations rendent impossible une compilation appropriée. Il n'est donc pas possible de mener une consultation ciblée.

D'autre part, les adaptations ont été à chaque fois mises à jour dans les systèmes et surtout dans l'EMS SKI, ce qui fait que la plupart des entreprises de transport travaillent déjà avec les textes adaptés.

Pour les raisons susmentionnées, le groupe de travail recommande de publier les adaptations sans consultation de la branche.

3 Jalons / Délais

- Etape 1: Approbation de la publication par la KKI
- Etape 2: Traduction par l'Alliance SwissPass d'ici fin juin 2024
- Etape 3: Transfert des traductions dans le second document d'ici fin juillet 2024
- Etape 4: Publication en août 2024

Le groupe de travail continue à travailler pour la version 3.



4 Coûts / financement

Il n'y a pas de coûts directs. Le coût réside dans l'adaptation des textes dans les systèmes, qui sont pour la plupart déjà mis en œuvre.

5 Communication

La communication de la publication de la version 2 se fait par le biais de la newsletter de la KKI.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve la publication de la version 2 du chapitre Information en cas d'événement sans consultation de la branche.

Annexes

- Document en mode révision



Analyse GAP : assurer une information à la clientèle e2e conforme à la LHand et entièrement numérique

Séance de la commission :	Commission Information à la clientèle KKI du 24.04.2024
Point de l'ordre du jour nr :	09
Origine / Auteur :	Thomas Haiz, thomas.haiz@q-perior.com, Esther Buchmüller esther.buchmueller@sbb.ch
Type de magasin :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision <input type="checkbox"/> Information <input type="checkbox"/> Discussion <input type="checkbox"/> eDecide

Sommaire de gestion

1 Situation de départ

Conformément aux dispositions légales, l'information à la clientèle devait être accessible sans obstacle à partir du 01.01.2024. Cet objectif n'a pas été atteint. Les directives relatives à l'accessibilité de l'information à la clientèle dans les gares ou / dans les trains sont bien formulées dans l'*ordonnance du DETEC concernant les exigences techniques pour les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics* (OETHand) et l'aide à l'interprétation correspondante et documentées avec des exemples de bonnes pratiques. Sur cette base, il est possible de mesurer si et dans quelle mesure les objectifs ont été atteints et où des lacunes subsistent. En ce qui concerne l'information à la clientèle numérique sur les canaux anywhere, les prescriptions légales se focalisent sur les *Web Content Accessibility Guidelines* (directives WCAG), qui garantissent l'utilisabilité sans barrière pour les personnes handicapées, mais ne spécifient pas les besoins spécifiques des personnes handicapées en termes de contenu dans le contexte de l'application (ici : symbole du fauteuil roulant). Le besoin principal de tous les clients, qu'ils soient handicapés ou non, est de pouvoir voyager de manière autonome et spontanée et d'avoir la certitude d'obtenir à temps les bonnes informations ainsi que l'assistance nécessaire en cas de changement dans la chaîne de voyage. Sur ce point, la branche n'a pas encore atteint l'égalité de traitement des clients avec un handicap : il manque une information en temps réel adaptée au groupe de clients et à leurs besoins sur toute la chaîne de voyage. L'égalité au moyen d'une information en temps réel généralisée incluant le statut d'accessibilité est esquissée, mais pas encore mise en œuvre. Le Contact Center Handicap (CCH), en tant que SpOC pour les personnes handicapées, n'est lui-même que le destinataire des données des systèmes sources. En cas de panne, le CCH ne parvient pas à obtenir des informations réelles sur l'accessibilité des relations en s'appuyant sur le système et avec la précision nécessaire, et ne peut pas combler cette lacune dans l'information à la clientèle. Il est urgent d'agir, ce qui ne peut être maîtrisé que par une compréhension commune de la branche et qui comporte plusieurs éléments.

2 Analyse GAP : loi vs mise en œuvre

La loi sur l'égalité des personnes handicapées (LHand) et les ordonnances y afférentes (OHand, OTHand, OETHand, SN EN 16584:2-2017) ne sont pas spécifiques, en particulier dans le domaine des contenus d'information numériques. Le but de la loi est pourtant de "prévenir, réduire ou éliminer les inégalités auxquelles sont confrontées les personnes handicapées". (LHand, art. 1, al. 1) Il s'agit ainsi de parvenir à l'égalité des personnes handicapées. La prémisse de "l'égalité" doit toujours être prise en compte dans la suite des explications.

L'analyse GAP montre que les voyageurs handicapés sont toujours désavantagés dans le domaine de l'information à la clientèle numérique.

Accent et délimitations

Cette analyse se concentre sur l'information à la clientèle numérique. Il existe des lacunes et des ambiguïtés en matière de responsabilité lorsque plusieurs acteurs fournissent des données de manière centralisée.

Les adaptations/améliorations de l'information à la clientèle de l'infrastructure et des véhicules sont délimitées, car elles relèvent de la responsabilité du propriétaire de l'infrastructure, respectivement des entreprises de transport.

Le mandat de distribution AMO est également exclu de l'analyse suivante. Celui-ci comprend le domaine de l'assistance dès qu'une personne handicapée ne peut pas voyager de manière autonome. AMO est le bénéficiaire des données du service d'horaire des CFF et n'a pas de mission de fournisseur de données.

Exemples de clients et GAP

Les principaux points sont résumés ci-dessous. La liste Excel "Information à la clientèle conforme à la LHand - Analyse des écarts", élaborée pour le 28 mars 2024 et qui sert de base, est jointe à la proposition.

Exemple de client 1 : données vs réalité Arrêt de bus

En tant que personne à mobilité réduite, je ne peux pas être sûre que les informations mises à disposition et traitées dans le symbole de la chaise roulante sont actuelles et correspondent aux conditions réelles sur place, parce que les données relatives aux bordures d'arrêt ne sont pas régulièrement actualisées par les GI / ET ou que les données relatives aux bordures d'arrêt valables pour une durée limitée (chantiers < 12 mois) ne sont pas (ne doivent pas être) saisies dans le système.

Gap par rapport aux exigences légales :

L'art. 3a, al. 4 OTHand décrit que les entreprises de transport doivent vérifier et mettre à jour en permanence leurs informations sur la plateforme. Ceci est mis en œuvre individuellement.

Situation actuelle :

Actuellement, il est quelque peu aléatoire que les données relatives aux points d'arrêt soient mises à jour rapidement après des travaux de rénovation. En outre, il serait important pour les personnes à mobilité réduite d'obtenir en permanence un état fiable pour les fauteuils roulants, même en cas de travaux de construction d'une durée inférieure à un an. La représentation d'états temporaires des bordures d'arrêt (p. ex. lors de chantiers) est actuellement à l'étude auprès du service horaire des CFF.

Recommandation :

La branche élabore au sein d'un groupe de travail (de manière analogue à l'aide à l'interprétation de l'OETHand) des instructions et des directives efficaces à l'intention des propriétaires d'arrêts et des entreprises de transport. La responsabilité de la mise en œuvre incombe aux gestionnaires d'infrastructure respectifs ou aux entreprises de transport (si le propriétaire de l'arrêt n'est pas l'entreprise de transport elle-même). Le traitement des chantiers < 12 mois doit faire l'objet d'une évaluation approfondie afin de trouver une solution orientée vers le client et pragmatique pour les GI/ET.

Point de l'analyse	Défi	Lead	Estimation des coûts	Financement	Ligne de temps
4	Livraison des données en temps réel en cas de modifications : Livraison, mise à jour, contrôle de l'exhaustivité et de la qualité des données livrées, au jour le jour	Chaque ETF / chaque ET	Interne ETF / ET	ETF / ET interne	asap et en continu
6	Livraison des données sur la bordure d'arrêt : planification précise au niveau de la bordure d'arrêt pour les données théoriques et effectives et livraison régulière en temps voulu.	Chaque ETF / chaque ET	Interne ETF / ET	ET interne	asap
7	Possibilité de validité limitée dans le temps (p. ex. pour les chantiers): Établissement de versions pour l'arrêt/la bordure d'arrêt à jour (image correcte de l'arrêt 20 jours à l'avance)	Systèmes d'horaires	tbd	Fournisseur d'horaires	T4 2024

Exemple de client 2 : données vs réalité du véhicule

En tant que personne à mobilité réduite, je ne reçois pas systématiquement des informations actualisées via les systèmes d'horaires établis lorsqu'un changement de véhicule entraîne la mise en service d'un véhicule que je ne peux pas utiliser de manière autonome.

Gap par rapport aux exigences légales :

La norme SN EN 16584.2, à laquelle se réfère l'OETHand, indique que les modifications des informations principales (*essential informations*) doivent être communiquées.¹ Pour les personnes en fauteuil roulant, le symbole du fauteuil roulant est une information essentielle pour pouvoir voyager de manière autonome ou pour pouvoir commander de l'aide suffisamment tôt afin d'effectuer un voyage comme prévu.

Situation actuelle :

Pour toutes les ETF qui sont affiliées au service de formation (FOS), les changements de véhicules sont représentés en temps réel dans l'horaire. Les ETF suivantes sont affiliées à FOS : CFF, BLS, SOB, RhB, TPF, RegionAlps, ZB, Turbo). Les ET qui fournissent leurs données de véhicules via VDV-454 (temps réel) pourront bientôt être représentées dans l'horaire des CFF.

Recommandation :

Pour les entreprises de transport qui ne sont pas affiliées à FOS ou qui livrent via la VDV-454, un groupe de travail (analogue à l'aide à l'interprétation de l'OETHand) élabore des directives efficaces sur la manière dont elles doivent livrer leurs données de véhicules. La responsabilité de la livraison des données incombe aux ET concernées.

Point de l'analyse	Défi	Lead	Estimation des coûts	Financement	Ligne de temps
5	Données en temps réel sur l'utilisation du matériel roulant : livraison, mise à jour, exhaustivité et contrôle de qualité des données soumises, au jour le jour	Chaque ET	Interne ET	ET interne	asap et en continu

Exemple de client 3 : données vs véhicule NF x bordure d'arrêt effective

En tant que personne à mobilité réduite, je n'obtiens pas de statut de fauteuil roulant actualisé via les systèmes d'horaires établis lors des changements de voie. Le statut du fauteuil roulant se réfère actuellement toujours à la voie prévue (voie théorique) et non à la voie réelle (voie effective).

Gap par rapport aux exigences légales :

La norme SN EN 16584.2, à laquelle se réfère l'OETHand, indique que les modifications des informations principales (*essential informations*) doivent être communiquées.² Pour les personnes en fauteuil roulant, le symbole du fauteuil roulant est une information essentielle pour pouvoir

¹ Note 1 à l'art 3.9 de la norme SN EN 16584:2-2017 : "Informations essentielles : numéro de voie, informations sur l'itinéraire du train, heures de départ **et toutes les mises à jour/modifications des informations disponibles précédemment** et actions requises en réaction à une menace pour la sécurité des personnes (p. ex. évacuer la station FIRE !, se tenir en retrait du quai à l'approche du train)".

² *ibid.*

voyager de manière autonome ou pour pouvoir commander de l'aide suffisamment tôt afin d'effectuer le voyage comme prévu.

Situation actuelle :

Pour toutes les ETF affiliées au service de formation (FOS), les statuts d'accessibilité en temps réel seront émis lors des changements de voie à partir du deuxième trimestre 2024. Les ETF suivantes sont affiliées à FOS : CFF, BLS, SOB, RhB, TPF, RegionAlps, ZB, Turbo. Il n'existe actuellement pas encore de solution pour les ET (surtout les ETF) qui ne livrent pas leurs données via FOS.

Recommandation :

Pour les entreprises de transport (surtout les ETF) qui ne sont pas affiliées à FOS, la branche élabore dans un groupe de travail (analogue à l'aide à l'interprétation de l'OETHand) des directives efficaces sur la manière dont elles peuvent livrer leurs modifications de voies en temps réel.

Point de l'analyse	Défi	Lead	Estimation des coûts	Financement	Ligne de temps
8	<p>Mise à jour du statut d'accessibilité à l'échelle de l'arrêt :</p> <p>Mise à jour du statut d'accessibilité précis des bordures d'arrêt (données effectives)</p>	Systèmes d'horaires	100 000 francs	ET (pas FOS)	2025

Exemple de client 4 : données vs véhicule NF x bordure d'arrêt partiellement conforme

En tant que personne à mobilité réduite, je reçois un symbole de chaise roulante par arrêt et par train. En cas d'arrêts partiellement conformes, je pourrais, selon l'endroit où je monte à la gare de départ, descendre de manière autonome à la gare d'arrivée partiellement conforme, si cette situation m'était indiquée de manière détaillée dans l'horaire en ligne.

Gap par rapport aux exigences légales :

Selon l'OTHand, art. 3, al. 1 à 3, les transports publics doivent être conçus pour permettre une utilisation aussi autonome que possible. Les entreprises de transports publics doivent fournir une assistance par du personnel là où l'utilisation autonome n'est pas possible. En outre, les entreprises de transports publics doivent, dans la mesure du possible, renoncer à l'obligation de s'annoncer à l'avance. Dans le cas des gares semi-conformes, cette exigence est réduite à néant, car il est possible, selon la constellation et le parcours du client, que ce dernier puisse voyager de manière autonome et spontanée – à condition d'indiquer précisément le secteur d'embarquement.

Situation actuelle :

Actuellement, il n'existe aucune solution permettant de lire ces informations dans les systèmes existants et d'augmenter ainsi le niveau de détail des renseignements fournis au client. CFF Infrastructure évalue actuellement les solutions possibles.

Recommandation :

Attendre l'évaluation de CFF Infrastructure. Les ETF concernées seront ensuite informées de l'état d'avancement de la mise en œuvre.

Point de l'analyse	Défi	Lead	Estimation des coûts	Financement	Ligne du temps
10	<p>Symbole fauteuil roulant propre en cas de bordures d'arrêt partiellement conformes :</p> <p>Renseignements sur les déplacements autonomes en cas de bordures d'arrêt partiellement conformes.</p>	CFF-I	Encore ouvert	CFF-I pour la première mise en œuvre pour CFF-I	2025

3 Coûts / financement

Les coûts du projet et du système imputables à toute la branche doivent être clarifiés en détail une fois que la suite de la procédure aura été définie.

Il ressort de l'analyse GAP que le calcul du statut d'accessibilité précis des arrêts pour les ETF non affiliées à FOS doit encore être résolu. Cette extension doit être décidée et soumise. Les coûts indiqués de 100 000 francs sont une estimation.

Pour les ET affiliées à FOS, cette mesure est en cours d'élaboration par les CFF. Leur mise en œuvre pour les horaires en ligne des CFF est prévue pour fin avril 2024.

En outre, 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) s'impose actuellement et vient s'ajouter aux lacunes de l'analyse des écarts. L'estimation s'élève à 150-250 000 CHF pour l'adaptation nécessaire et permet au Contact Center Handicap de fournir des informations à la clientèle plus fiables et de minimiser les sources d'erreurs manuelles.

4 Points de discussion

- Pour que nous puissions à l'avenir offrir des prestations de service aux personnes handicapées sur un pied d'égalité, les ET ont besoin de directives efficaces et faciles à comprendre pour la livraison des données. En outre, les ET doivent garantir les ressources nécessaires (adaptation des systèmes de planification/d'affichage, temps nécessaire à la gestion des systèmes de planification/d'affichage) dans leurs entreprises. Cela garantit une information en temps réel, au jour le jour, pour tous les voyageurs. La responsabilité - même en cas de plainte - reste celle des entreprises de transport.



- Pour poursuivre le travail, il faut une décision d'orientation claire et une volonté des entreprises de transport de garantir les ressources décrites ci-dessus au sein de leur propre entreprise, afin que l'égalité des personnes handicapées selon la LHand puisse être assurée lors de l'information en temps réel ainsi qu'en cas de perturbation.
- Pour cela, il faut un mandat et la responsabilité de la KKI. En outre, la KKI doit régler le financement, comme proposition via la P512, chiffre 2.4.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) prend acte de l'analyse GAP et comprend les deltas/défis mis en évidence ;
- 2) détermine la suite de la procédure pour les deux points "Adaptation du système Atlas pour la liste Excel Shuttle" et "Renseignements sur les bords d'arrêt pour les TU non liés à la FOS", y compris leur financement.

Annexe :

- Analyse GAP LHand

Concept de communication de la KKI à la branche

Séance de la commission : Commission Information à la clientèle KKI du 24.04.2024

Point de l'ordre du jour nr : 12

Origine / Auteur : Daniel Ryser, daniel.ryser@sbb.ch, 079 593 95 71

Type de magasin : Décision Information Discussion eDecide

Sommaire de gestion

1 Situation de départ

Lors de ses dernières séances, la KKI a d'abord approfondi le portefeuille SKI (niveau de vol agrégé), puis la feuille de route SKI, et l'a mise à jour en termes de planification pour les prochaines années. Le 28 février 2024, la feuille de route SKI a été adoptée par la KKI.

La feuille de route SKI est une planification - contraignante pour les entreprises de transport de la branche - qui, outre les analyses professionnelles et techniques nécessaires (lead SKI / groupes de travail) et les directives de réalisation (Lead SKI / groupes de travail), peut également impliquer un effort de connexion/d'adaptation de la part des entreprises de transport.

Afin que ces charges soient indiquées de manière plus transparente et soient connues des entreprises de transport concernées (p. ex. pour la planification d'entreprise correspondante, les négociations avec les commanditaires/l'OFT et les acquisitions avec les fournisseurs), le SKI et la KKI doivent communiquer de manière plus intensive et plus ciblée. Citation de l'OFT: «Il doit être clair pour les ETC quelles sont les charges qui leur incombent et quand et qui est concerné par ces charges». En guise de prestation préalable, le SKI a évalué grossièrement les charges attendues de la part des ET, ce qui doit également être validé et approfondi dans la suite de la procédure avec la KKI, voir annexe 1.

Les mesures de communication déjà existantes et une nouvelle mesure proposée sont énumérées ci-dessous :

Objet	Date de début	Fréquence	Régional	Pertinence pour les ETC
"Status-Updates" / Infos par <u>produit SKI</u> (p. ex. CUS) pour les interlocuteurs techniques / Newsletter SKI+ pour les utilisateurs de données et de services (y compris les particuliers)	2012	1-6x/an	Non	moyenne (différenciée)
Procès-verbaux et publication des <u>groupes de travail KKI / SKI</u> standard national de la branche, gestion de l'architecture et des données, données théoriques KIDS, données réelles KIDS et données d'événements KIDS	> 2019	5x/an	Non	faible

Objet	Date de début	Fréquence	Régional	Pertinence pour les ETC
Représentation / participation à des manifestations de la branche et thématiques <u>par SKI / SKI+</u>	> 2019	3x/an	Oui	faible
Séances d'information <u>SKI</u> (thèmes actuels et nouveautés dans les produits/prestations), y compris questions/réponses → adapter/suspendre à moyen terme en fonction de la décision d'orientation prise	2019	2x/an	Oui	moyenne
Newsletter <u>KKI/ SKI</u> avec informations et extraits des procès-verbaux des séances KKI ainsi que hot-topics SKI	2023	6x/an	Non	haute
Échange mensuel (infos, Q&A, planification de la migration et réalisation) sur la mise en œuvre de SID4PT <u>par SKI</u>	2024 / Février	24x/an	Oui	moyenne
NOUVEAU : Plateformes d'échange (régionales ?) Explications et Q&A sur la feuille de route SKI <u>par les membres SKI</u> (impact, temps, coûts) et autres thèmes (par secteur ?) avec support/assesseurs SKI (et secrétariat SKI ?)	2024 / juin	2x/an	Oui	élevée

Les détails de la nouvelle mesure de communication proposée, appelée "plateforme d'échange", ont déjà été élaborés. La KKI doit en discuter en termes de faisabilité, d'étendue et de compétence, en s'appuyant sur la représentation des secteurs des membres de la KKI, avec une décision sur l'orientation à donner :

- Des plateformes d'échange (si possible des réunions/ateliers physiques ou aussi à distance/hybrides) doivent être organisées 2x par an sous la direction des représentants de la KKI.
- Dans l'idéal, chacun d'entre eux devrait avoir un thème central. Par exemple, un thème de la feuille de route SKI comme "SID4PT", "Mise en œuvre de la LHand" ou "Service de remplacement".
- Le SKI met à disposition les informations de base correspondantes pour les plateformes d'échange et accompagne la réalisation sous la direction des membres de la KKI, qui agissent en tant que "première instance".
- Des explications ou des réponses plus approfondies peuvent être demandées (consolidées) selon le principe "pull" auprès de la "deuxième instance" SKI.
- La compétence des membres de la KKI doit être définie dans la décision d'orientation ; une proposition à discuter se présente comme suit :

	Fernverkehr ¹	Regionaler Personenverkehr ²	Ortsverkehr ³	Touristischer Verkehr
Vorhaben / Themen Generell zur KKI / nationaler Branchenstandard / SKI	Hans Koller Michel Reuteler Björn Ryser (a.i.)	Jean-Marie Cotting Michel Reuteler Marco Ludwig	Matthieu Giraudier Daniel Walker Philippe Sutter	Frédéric Füssenich Armon Cantieni Jürg Lüthi Cédric Blondel Kaspar Stettler

- En complément, des compétences spécifiques aux projets et aux thèmes doivent être définies, ce qui peut être fait en aval de la décision d'orientation.

La KKI doit discuter et fixer dans la décision d'orientation :

- si les points clés ci-dessus sont cohérents et si les compétences proposées conviennent
- s'il est plus judicieux d'organiser des manifestations spécifiques à un thème dans plusieurs secteurs ou des manifestations spécifiques à un secteur dans plusieurs thèmes
- si des plateformes d'échange régionales (p. ex. Suisse romande, Tessin, Suisse alémanique) ou nationales (2x par an) doivent être organisées
- si l'étendue des sujets doit être limitée aux thèmes de la SKI ou si des thèmes généraux de la KKI et de la norme nationale de la branche doivent également être traités (voir également le tableau 1)

➔ *Recommandation du demandeur : manifestations spécifiques au secteur en Suisse alémanique, avec des thèmes principaux qui ne se limitent pas à la SKI. Pour la Suisse romande et le Tessin, organiser des manifestations intersectorielles.*

2 Jalons / Délais

- Discussion et décision sur l'orientation à prendre lors de la séance de la KKI du 24.04.2024
- Établissement d'une liste de contacts (en fonction des thèmes de la planification du portefeuille KKI / SKI) par les représentants des secteurs / régions concernés d'ici la mi-mai 2024.
- Élaboration du concept jusqu'à fin mai 2024 sous la direction du secrétariat SKI et avec la participation des membres de la KKI. Parallèlement, les premières plateformes d'échange seront mises en place.
- Réalisation des premières plateformes en juin 2024, suivie d'une réflexion lors d'une séance de la KKI et d'une éventuelle adaptation du concept.

3 Coûts / financement

Les dépenses liées à la préparation / à la réalisation des plateformes d'échange sont à la charge des membres de la KKI et des fonctionnaires du SKI / Alliance SwissPass, conformément à leurs tâches réglementaires et aux TCR.

Les frais administratifs liés aux lieux et à la restauration (p. ex. café / dîner / apéritif) des plateformes d'échange à organiser doivent être pris en charge par un "hôte", qui est en général l'un des membres compétents de la KKI. En cas de doute, il convient de vérifier avec l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass comment le financement peut être assuré.

4 Dépendances / pertinence stratégique

Les parallélismes / synergies avec d'autres plateformes d'échange, les mesures de communication vers les ET doivent être examinés en fin de compte et observés en permanence par la KKI et le SKI sous la direction de l'Alliance SwissPass.

5 Communication

La communication se fait par la mise en œuvre de la décision d'orientation, qui prévoit une intensification du travail de communication. Une déclaration sommaire sur la décision d'orientation prise doit être mentionnée dans la newsletter de la KKI.

6 Points de divergences / de discussion

Les points à discuter sont indiqués au chapitre 1 de la présente proposition (dernier paragraphe).

Bien que l'élément déclencheur du présent concept et de la décision d'orientation à prendre soit la feuille de route SKI, plutôt technique, avec ses étapes et ses travaux/dépenses obligatoires auprès des ET, sa portée ne doit pas se limiter à la feuille de route SKI.

La KKI doit discuter des domaines thématiques à communiquer/traiter avec les ET selon leurs compétences.

Domaine thématique / contexte	Proposition du demandeur
Feuille de route SKI / compréhension des thèmes, pertinence/implication auprès des ET / questions & réponses	Oui (pertinent pour le travail de communication des représentants de la KKI concernés)
Spécifications détaillées / consignes de réalisation Standards dans le transfert de données de/vers SKI	Non (est couvert par ailleurs, par exemple par des mandataires ou des groupes de travail)
État et pertinence du BS-KI	Oui
Modifications / extensions du BS-KI	Oui
...	...

Tableau 1: Étendue des thèmes possibles pour les plateformes d'échange

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

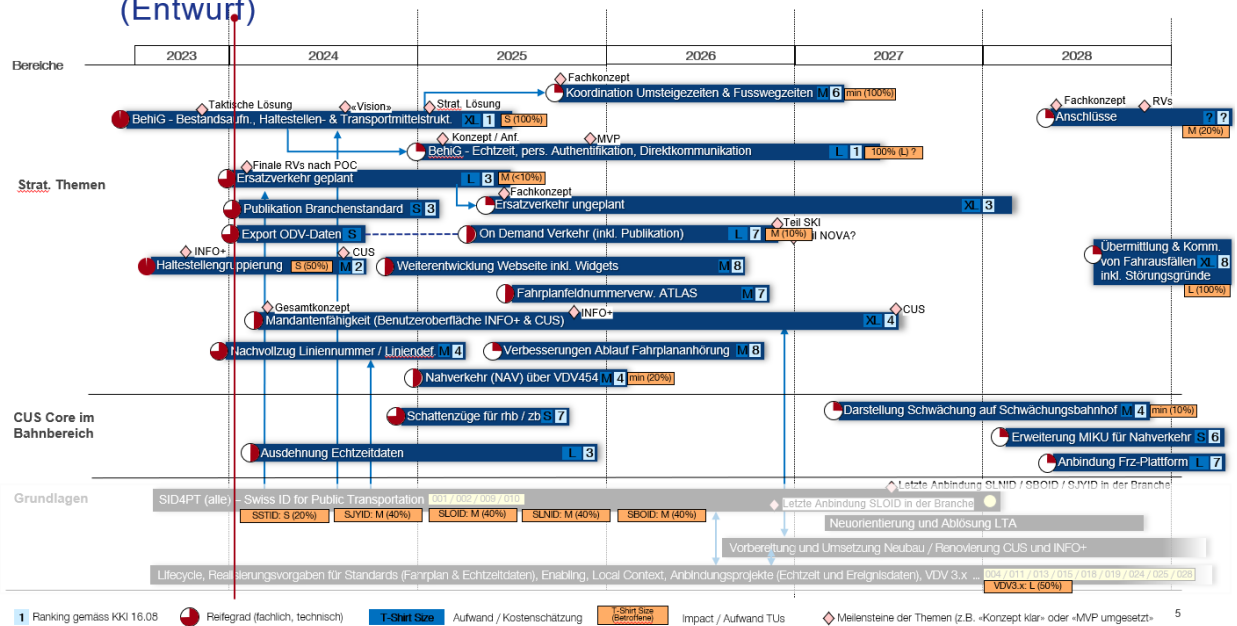
- 1) prend acte de la nécessité d'un travail de communication "décentralisé" par le SKI et la KKI vers les entreprises de transport de la branche ;
- 2) discute des points en suspens concernant le concept de communication et retient le consensus comme précision à la décision d'orientation ;
- 3) discute de l'étendue des thèmes à communiquer/traiter avec les entreprises de transport ;

4) prend la décision d'orientation à partir de juin 2024 de commencer à réaliser les plateformes d'échange et charge l'organe de gestion du SKI et de l'Alliance SwissPass de la préparation et de la coordination.

Annexe

- Charge de travail attendue des thèmes de la feuille de route SKI par thème et par secteur

Planung SKI-Portfolio mit der KKI → Aufwandsschätzung je TU **SKI**
 (Entwurf)



T-Shirt Size Impact / Aufwand TUs *

- min = Minimaler Aufwand, keine Investition erwartet
- S = < 50'000 CHF
- M = 50'000 – 200'000 CHF
- L = 200'000 – 400'000 CHF
- XL = 400'000 – 1'000'000 CHF
- XXL = > 1'000'000 CHF

* Indikative Kostenschätzung im Durchschnitt je betroffenes Transportunternehmen inkl. allfälliger gemeinsamer Datendrehscheiben

Vorhaben	Trigger	~20?	~120?	~150?	~160?
		Fernverkehr ¹	Regionaler Pers- verkehr (RPV) ²	Ortsverkehr ³	Touristischer Verkehr
BehiG - Bestandsaufn., Haltestellen- & Transportmittelstrukt. • Manuelle Datenpflege (XLS)	BehiG / VböV	100% S	100% S	100% S	100% S
BehiG - Haltestellen- & Transportmittelstrukt. • CH40: Logik und Ausgabe Rollstuhlsymbol	BehiG / VböV	Nur Aufwand bei TUs, die eine Fahrplanauskunft betreiben, wie ZVV, SBB, BLS (Einkauf bei SKI+), PAG, Bermobil: M - L			
BehiG - Echtzeit, pers. Authentifikation, Direktkommunikation	KKI / VböV	100% L ?	100% L ?	100% L ?	100% L ?
Ersatzverkehr geplant	KKI / TUs die Ersatzverkehr leisten	-	< 10% M	< 10% M	-
Koordination Umsteigezeiten & Fusswegzeiten	Fachliche Schulden	100% min	100% min	100% min	100% min
Haltestellengruppierung	Techn. / Fachl. Schulden	100% S	80% S	40% S	10% S
On Demand Verkehr inkl. Publikation	KKI / TUs die Bedarfsverkehr betreiben	10% M	10% M	10% M	10% M
Nahverkehr (NAV) über VDV454	Techn. / Fachl. Schulden	-	30% min	30% min	10% min
SID4PT - SSTID	Techn. / Fachl. Schulden	100% S	20% S	20% S	10% min
SID4PT - SJYID		100% M	80% M	20% M	10% M
SID4PT - SLOID		100% M	80% M	20% M	10% M
SID4PT - SLNID		100% M	80% M	20% M	10% M
SID4PT - SBOID		100% M	80% M	20% M	10% M
VDV3.x		Standardisierung / Enabler für Vorhaben	100% L	50% L	20% L