



Procès-verbal

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

Date et lieu	25.10.2023, 13h15 – 17h45 Bureaux de l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass, Länggassstrasse 7, Berne
Membres Ayant le droit de vote (y c. secteur représenté)	Armon Cantieni, TLML, trafic touristique Jean-Marie Cotting, PAG, trafic régional Matthieu Giraudier, TPG, trafic local Hans Koller, Bus Ostschweiz AG, trafic régional Marco P. Ludwig, ZVV, trafic régional Jürg Lüthi, JB, trafic touristique Michel Reuteler, BLS, trafic régional Björn Ryser, CFF, trafic longues distances Philipp Sutter, VBSG, trafic local Daniel Walker, VBL, trafic local
Secrétaire général	MartinENZ, organe de gestion de l'Alliance SwissPass (président de séance)
Asseseurs	Aline Muller, OFT Daniel Ryser, SKI
Procès-verbal	René Moor, organe de gestion de l'Alliance SwissPass
Invités	Roman Schwarzenbach, organe de gestion de l'Alliance SwissPass (point 8) Simon Wüthrich, CFF (point 11)
Excusés	Cédric Blondel, MOB, trafic régional Frédéric Füssenich, Rigibahnen, trafic touristique Bernhard Adamek, UTP Benedicta Aregger, RMS
Prochaine séance	29.11.2023, 13h15 – 17h30 Bureaux de l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass, Berne



Les demandes concernant les points de l'ordre du jour ci-dessous se trouvent dans un document séparé, annexé au présent procès-verbal.

Table des matières

1.	Mot de bienvenue et communications du président de séance	3
2.	Approbation du procès-verbal de la séance du 16.08.2023 et prise de connaissance de décisions prises par correspondance.....	3
3.	Résultats de l'enquête de satisfaction des membres de la KKI	5
3.1	Mesures d'optimisation et développement ultérieur des séances de la KKI	5
4.	Réorganisation de l'élaboration d'un standard de la branche	6
5.	Processus de consultation du nouveau standard de la branche	7
6.	Mise à jour de la situation des ressources du groupe de travail Standard de la branche et élection de nouveaux membres	8
7.	Mise à jour de l'état de la visualisation du parcours client.....	9
8.	Mise à jour de la stratégie de développement de l'Alliance SwissPass.....	10
9.	Objectifs annuels 2024 de la KKI à l'intention du CS.....	11
10.	Planification du portefeuille SKI	11
11.	Communication du motif de dérangement Accident de personne	12
12.	Concept de réalisation du service de remplacement.....	13
13.	Publication du concept spécialisé "Information à la clientèle en cas de service de remplacement" pour le document de transition du standard de la branche.....	14
14.	Date de publication des données horaires avant le changement d'horaire.....	15
15.	Mise à jour des informations sur les événements sur l'horaire en ligne	16
16.	Enquête sur les demandes de modification à court terme de l'état d'accessibilité des bordures d'arrêt	16
17.	Tour d'information	18

1. Mot de bienvenue et communications du président de séance

Jean-Marie Cotting souhaite la bienvenue aux membres et assesseurs pour la quatrième séance ordinaire de l'année et informe que Martin Enz présidera la séance aujourd'hui et la prochaine fois.

Se sont excusés Cédric Blondel et Frédéric Füssenich ainsi que les assesseurs Benedicta Aregger et Bernhard Adamek. Daniel Walker est présent à partir du point 4 de l'ordre du jour. Sur les 13 membres, dix sont présents au début et onze avec droit de vote à partir du point 4 de l'ordre du jour. Le quorum est atteint dès le début de la séance.

En raison des nombreux retours sur eDecide, l'ordre du jour et le calendrier ont dû être adaptés. En outre, les propositions eDecide suivantes ont été retirées par leurs auteurs en raison des nombreuses questions soulevées dans eDecide : points 5 "Processus de consultation du nouveau standard de la branche", 6 "Mise à jour de la situation des ressources du groupe de travail sur le standard de la branche et élection de nouveaux membres, 12 "Concept de réalisation du service de remplacement" et 13 "Publication du concept spécialisé 'Information à la clientèle en cas de service de remplacement pour le document transitoire du standard de la branche'".

2. Approbation du procès-verbal de la séance du 16.08.2023 et prise de connaissance de décisions prises par correspondance

1. Description

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 :

2.1 Validation de la directive de réalisation VDV 453 V1.6

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

La KKI

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

Annexe

[01_B1_FR_VDV453_Realisierungsvorgabe_ÖV_CH_V1.6_CUS_V1_Basis_XSD2017](#)

2.2 Validation de la directive de réalisation VDV 454 V1.6

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

La KKI

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

Annexe

[02_B2_FR_VDV454_Realisierungsvorgabe_ÖV_CH_V1.6_CUS_V1_Basis_XSD2017](#)

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

Marco Ludwig : Après l'envoi du procès-verbal aux membres le 25 août 2023, il a été rendu accessible au public sur le site Internet tp-info.ch. Cela s'est fait en mode correction. En raison de cette procédure, quelques points de discussion apparaissent pour le ZVV :

- 1) *Ne serait-il pas opportun d'accorder aux membres de la KKI un bref délai pour examiner le procès-verbal et faire des commentaires après son envoi, avant de le mettre à disposition en ligne ?*
- 2) *La procédure actuelle ne permet pas de suivre de manière transparente les demandes de modification des membres.*
- 3) *La validation du procès-verbal n'intervient qu'après sa publication. Ne faudrait-il pas inverser cette procédure ou la rendre possible par un vote préalable via un sondage par correspondance ?*
- 4) *Le procès-verbal du 16 août 2023 pourrait-il éventuellement encore être publié sans le mode de correction ?*

Jean-Marie Cotting : Suivi des décisions : À mon avis, la KKI s'est mise d'accord sur une documentation de ses décisions. Il a été question, par exemple, d'un Excel contenant toutes les décisions prises, de sorte qu'elles puissent être consultées rapidement en cas de questions.

Question : existe-t-il déjà un tel document ? Si oui, où se trouve-t-il et si non, devrions-nous en créer un ?

En outre, la question est de savoir si le document devrait également être publié sur tp-info.ch.

Longueur des procès-verbaux : comme nous l'avons déjà mentionné à plusieurs reprises, les procès-verbaux sont beaucoup trop longs du point de vue de CarPostal et, avec les copies de toutes les propositions, ils n'atteignent pas non plus leur but. Nous souhaiterions que les propositions ne soient plus copiées dans le procès-verbal. En revanche, les procès-verbaux devraient reprendre davantage de contenus relatifs aux discussions, ce qui serait beaucoup plus judicieux et compréhensible pour la traçabilité - également pour des tiers.

Résultat de la discussion

Le procès-verbal de la séance du 16.08.2023 est publié sur tp-info.ch sans les corrections marquées en rouge. Il est en outre décidé qu'à l'avenir, le procès-verbal sera envoyé aux participants pour révision avant sa publication sur tp-info.ch. Les éventuelles corrections et compléments doivent être apportés directement dans le procès-verbal et envoyés **dans les 5 jours ouvrables** à l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass. En raison du temps nécessaire à cet effet et de la traduction en français en aval, la date d'envoi et de publication du procès-verbal est adaptée de deux à trois semaines après la séance de la KKI. Des clarifications ultérieures de l'OFT auprès de Railcom, qui souhaitait le délai initial, ont montré que Railcom était d'accord avec le délai de publication de trois semaines maximum.

Il est en outre décidé qu'à l'avenir, le procès-verbal ne contiendra plus que les résultats des discussions et les décisions relatives aux propositions, mais pas le contenu des propositions. Celles-ci seront annexées au procès-verbal dans un document séparé et publiées sur TP-info.

Enfin, il est décidé qu'une liste de décisions sera établie par l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass à l'intention de la KKI et de tp-info.ch.

Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 1) approuve le procès-verbal de la séance du 16.08.2023 ;
- 2) prend acte des résultats de l'enquête par correspondance du 18.08.2023 ;
- 3) **approuve les modifications discutées concernant la forme et le processus des procès-verbaux des réunions de la KKI ;**
- 4) **charge l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass d'établir une liste de décisions.**

Annexe

[02 Procès-verbal KKI 2023 08 16 corrigé](#)

3. Résultats de l'enquête de satisfaction des membres de la KKI

Résultat de la discussion

Pas de prise de parole. Voir également le point 3.1 de l'ordre du jour.

Prise de connaissance

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

3.1 Mesures d'optimisation et développement ultérieur des séances de la KKI

Résultat de la discussion

Le plénum est d'accord sur le fait que la création d'un groupe de travail ad hoc (GT) est judicieuse et que celui-ci doit élaborer les mesures d'optimisation. Le secrétaire général établira un mandat

de travail correspondant d'ici la première séance du GT. Il est répondu favorablement au souhait du SKI de siéger dans ce GT. Les membres de la KKI sont en outre invités à annoncer au secrétaire général d'éventuelles autres personnes qui souhaiteraient participer au GT ad hoc.

Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 1) approuve les propositions d'optimisation de ses séances **et donne mandat au groupe de travail ad hoc d'approfondir et d'élaborer les mesures d'optimisation correspondantes et de les soumettre à nouveau à la KKI de manière concertée;**
- 2) approuve la création d'un groupe de travail ad hoc composé de l'OFT, de l'Alliance SwissPass, **de la SKI**, de CarPostal et du ZVV.

4. Réorganisation de l'élaboration d'un standard de la branche

Réaction avant la séance de Bernhard Adamek par e-mail :

La création d'un groupe central chargé de formuler un standard de branche me semble urgente et judicieuse. Je soutiens cette approche.

Résultat de la discussion

Alors que Matthieu Giraudier a obtenu de sa direction un jour par semaine pour collaborer au standard de la branche, la proposition ne donne aucune indication sur les ressources en temps nécessaires pour pouvoir travailler sur ce thème important. De plus, certains membres doutent que la procédure envisagée permette une mise en œuvre plus rapide. C'est pourquoi il est notamment proposé de finaliser le document transitoire actuel P580, d'attendre les réactions de la branche et de procéder ensuite aux éventuelles adaptations nécessaires. Certaines ET qualifient cette procédure d'impraticable. De plus, elle serait source d'insécurité pour les ET.

L'organe prend acte du fait qu'il s'agit là d'un très grand défi, notamment en ce qui concerne l'intégration des remontées mécaniques et des ETC de Suisse romande et du Tessin. Il est notamment considéré comme critique que les ETC se voient contraintes de procéder à des investissements plus importants lors de la mise en œuvre du standard de la branche. Dans ce cas, il se peut que les cantons ne puissent pas mettre à disposition les moyens financiers nécessaires.

En outre, la KKI saluerait le fait que les remontées mécaniques et la navigation puissent participer à l'élaboration du standard de la branche, afin de mieux ancrer le thème dans la branche et d'obtenir l'engagement nécessaire.

En raison des questions et des doutes soulevés au cours de la discussion, la proposition est retirée et sera soumise à l'approbation de la KKI le 29 novembre 2023 avec des indications plus précises.

Décision → Proposition retirée

La KKI

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

5. Processus de consultation du nouveau standard de la branche

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

Marco Ludwig : La consultation prévue par toutes les ET en seulement trois semaines représente sans aucun doute un défi considérable. D'autant plus que le document à réviser comporte plusieurs centaines de pages. À cela s'ajoute le fait que le GT SB-KI et le groupe noyau ne devraient ensuite disposer que d'une semaine pour discuter et intégrer les réactions. Nous aimerions faire remarquer que les consultations et l'intégration des résultats dans d'autres GT ont pris plusieurs semaines par le passé.

Si nous comprenons bien : en cas de désaccord entre le GT SB-KI et le groupe noyau, la décision finale revient à la KKI.

Par ailleurs, nous tenons à souligner que le calendrier proposé tombe pendant les vacances d'automne, ce qui entraîne des difficultés supplémentaires pour de nombreuses ET. Nous nous demandons s'il ne serait pas possible de planifier la consultation avant les vacances d'été.

Jean-Marie Cotting : CarPostal est favorable à une consultation ordonnée et propre du standard de la branche. Nous estimons toutefois que le calendrier n'est pas réaliste. L'envoi par e-mail durant la semaine 39 de 2024 n'est pas idéal en raison des vacances d'automne. De plus, les trois semaines envisagées - pendant les vacances d'automne - sont trop peu nombreuses et ne sont pas raisonnables. De plus, le traitement des réponses en une semaine est également beaucoup trop sportif. L'expérience montre qu'il n'était pas rare d'avoir entre 200 et 300 réactions par produit P580.

CarPostal est en principe d'accord avec le processus mais le calendrier doit être revu. Nous recommandons de commencer plus tôt l'envoi aux ET, de prévoir plus de temps pour la réponse et d'inclure également les éventuelles clarifications via l'OFT et la KKI. Dans le paragraphe 5 "Évaluation des réactions", il n'est question que d'adaptations mineures, que se passe-t-il en cas d'adaptations plus importantes ? Est-ce qu'une boucle via l'OFT et la KKI ainsi que d'éventuelles demandes de précisions auprès des ET sont prévues ici ?

Björn Ryser : Veuillez tenir compte des points suivants pour la consultation ou les vérifier encore :

- *Les ET doivent être informées à l'avance afin de pouvoir réserver les ressources correspondantes.*
- *Les semaines 39 à 42 se situent exactement pendant les vacances d'automne, la date est donc plutôt défavorable.*
- *La procédure et la mise en œuvre des fonctionnalités sur TP-info.ch doivent être clarifiées.*
- *Limite technique dans MS Forms -> 100 boîtes de questions/réponses -> est-ce suffisant ?*
- *Qui supporte les coûts (consultation et audition) et ces coûts sont-ils intégrés au budget du SKI ?*
- *Qui traite les réactions ?*

Hans Koller : Trois semaines pour répondre (39 - 42/2024) sont-elles suffisantes pour les ET? ; Une semaine (43) est-elle suffisante pour traiter les retours ?

Résultat de la discussion

Suite aux réactions dans eDecide, le demandeur retire sa proposition.

Décision → Proposition retirée

~~La KKI approuve le processus de consultation du nouveau standard de branche Information à la clientèle auprès des entreprises de transport concessionnaires des TP.~~

6. Mise à jour de la situation des ressources du groupe de travail Standard de la branche et élection de nouveaux membres

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

Marco Ludwig : Par bonne volonté et pour décharger le GT SB-KI, le ZVV a annoncé M. [REDACTED] [REDACTED] pour une période transitoire jusqu'à la fin de l'année 2023. Dans le courriel du 22 août 2023, nous avons également précisé que ni M. [REDACTED] ni M. [REDACTED] ne sont éligibles cette année. Monsieur [REDACTED] ne prendra ses fonctions chez nous qu'en novembre. Il est important pour nous de souligner que la présente proposition n'a été discutée ni avec les messieurs concernés ni avec le responsable du GT SB-KI. En outre, nous tenons à souligner que le dépôt d'une telle proposition devrait se faire en accord et en concertation avec le ZVV, ce qui n'a malheureusement pas été fait.

Le ZVV réfléchit actuellement à l'éventualité d'envoyer en janvier/février 2024 les deux messieurs au GT SB-KI ou au groupe noyau. Nous aimerions discuter de cette idée tranquillement et en interne avec les personnes et les organisations concernées.

Pour cette raison, nous demandons à l'auteur de la proposition de soumettre une proposition révisée dans laquelle les noms des messieurs de VBZ et ZVV ne sont pas explicitement mentionnés.

Le ZVV soutient volontiers l'élection individuelle de Marine Kerhoas en tant que membre du GT SB-KI.

Jean-Marie Cotting : CarPostal ne connaît pas les deux candidats ou ne les connaît pas dans le contexte de l'information à la clientèle. Quel est le bagage des candidats et quel secteur représenteront-ils dans les groupes de travail ? Les deux candidats sont-ils également recommandés par le ZVV ou par la direction du groupe de travail ? À notre avis, cela ne ressort pas clairement de la proposition. Nous nous demandons en outre avec quel taux d'occupation les deux candidats peuvent s'engager dans le groupe de travail.

Björn Ryser : La proposition selon le point 4 de l'ordre du jour n'a pas été convenue avec le responsable du GT SB-KI.

Une élection à ce moment-là est trop précoce. Les personnes doivent d'abord arriver dans le GT et ensuite il faut leur demander si elles veulent collaborer définitivement.

Résultat de la discussion

Suite aux réactions dans eDecide, le demandeur retire sa proposition.

Décision → Proposition retirée

La KKI

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

7. Mise à jour de l'état de la visualisation du parcours client

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

Résultat de la discussion

Marco Ludwig : Est-il exact que le GT en question est actuellement composé exclusivement de représentants des CFF et du ZVV ? Serait-il éventuellement souhaitable d'inclure dans le groupe au moins un ou deux autres représentants spécialisés d'autres secteurs pertinents ?

→ Martin Enz répond par l'affirmative, les CFF ont répondu par deux fois. Il serait toutefois tout à fait souhaitable que d'autres personnes participent également.

Est-il prévu que l'Alliance SwissPass participe également au GT "Visualisation" ?

→ Martin Enz répond par l'affirmative et y participera lui-même.

Comment la direction de ce GT temporaire est-elle prévue et dépend-elle du GT BS ?

→ Martin Enz répond par la négative à la deuxième question. Le GT temporaire doit être composé de personnes qui seront annoncées à Martin Enz.

Jean-Marie Cotting : CarPostal ne sait pas si l'on va continuer à travailler avec un parcours client virtuel ou avec l'Alliance SwissPass Customer Journey qui a déjà été adopté ?

→ Martin Enz explique qu'il est possible de créer sans problème un voyage virtuel au lieu d'un voyage qui se déroule dans la Suisse alémanique réelle.

Björn Ryser : Veuillez réserver une date pour la discussion des bases du briefing en groupe.
→ Martin Enz explique que cela sera fait.

Résultat de la discussion

(Les brèves réponses du secrétaire général aux remarques et questions dans eDecide sont insérées ci-dessus). Du côté du ZVV, on se plaint du fait qu'on aurait pu prendre un Customer Journey du ZVV ou des CFF au lieu de former un groupe de travail temporaire. Le secrétaire général fait remarquer que la création d'un GT temporaire a été décidée lors de la KKI du 16.08.2023. Du côté des CFF, il est en outre précisé que les CFF ne disposent pas d'un Customer Journey correspondant.

Prise de connaissance

La KKI prend connaissance de l'état actuel du thème "Customer Journey".

8. Mise à jour de la stratégie de développement de l'Alliance SwissPass

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

Résultat de la discussion

Une IC personnalisée sur mesure devrait être difficile à mettre en place. En ce qui concerne la saisie des données de voyage, il est suggéré d'utiliser également le terme "anonyme" dans la formulation des objectifs. La direction du projet précise qu'il y aura à l'avenir deux "mondes" pour les clients des TP : celui dans lequel les voyageurs voyagent de manière anonyme et celui dans lequel les voyageurs sont prêts à être informés de manière nominative et donc personnalisée. En outre, il est suggéré de préciser dans l'orientation 2 de l'IC que les conditions doivent être créées pour une information à la clientèle personnalisable. En Suisse romande, on s'attend à ce que l'information à la clientèle soit numérisée et qu'une application nationale soit créée afin de pouvoir économiser massivement de l'argent. Comme la branche pense et agit encore trop étroitement dans deux mondes (distribution et information à la clientèle), la réalisation d'une application nationale d'IC devrait être plutôt difficile.

Prise de connaissance

La KKI prend connaissance de l'état actuel des travaux sur la stratégie 2035 et discute des orientations stratégiques dans le groupe thématique "Information à la clientèle".

Annexe

[08.1 Strategie 2035. Info zum Arbeitsstand für KKI](#)

9. Objectifs annuels 2024 de la KKI à l'intention du CS

Résultat de la discussion

À la suggestion de l'OFT, un troisième objectif est formulé au point 2 du texte de la proposition :
"Dans l'information à la clientèle, la KKI réunit les intérêts et les besoins des différents modes de transport. Les standards professionnels et techniques sont harmonisés."

Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 1) approuve ses objectifs annuels 2024 mentionnés au point 2 ;
- 2) approuve un troisième objectif, par analogie "Dans l'information à la clientèle, la KKI réunit les intérêts et les besoins des différents modes de transport et secteurs. Les standards professionnels et techniques sont harmonisés".

10. Planification du portefeuille SKI

Résultat de la discussion

Le plénum salue en principe la présentation claire et compréhensible de la planification. Toutefois, en ce qui concerne les informations sur les données en temps réel (LHand), des points d'interrogation subsistent quant à la date de mise en œuvre. Celle-ci ne correspond pas à celle souhaitée par l'AMO. Selon le responsable SKI, les travaux préparatoires pourraient être avancés en 2024. Le ZVV part cependant du principe que ce projet sera lancé au T1 2024, car des fonds ont été réservés à cet effet. La fin de la mise en œuvre prévue au printemps 2026 selon la planification SKI est jugée trop tardive. Le responsable SKI examinera dans quelle mesure les travaux peuvent être avancés davantage en 2024, afin que la mise en œuvre puisse être achevée plus tôt. Une information correspondante pour la KKI du 29.11.2023 est envisagée.

Concernant le trafic à la demande, dont la réalisation est prévue pour 2025/26, il est précisé qu'il s'agit uniquement de la partie SKI et non de la distribution ou du domaine multimodal selon le concept de l'Alliance SwissPass. La variante de planification 2 présentée "avec préférence pour le projet de transport à la demande en 2024" montre les conséquences sur le reste de la planification. Comme il existe ici plusieurs risques liés à des projets importants, le responsable SKI recommande d'adopter la variante de planification 1 présentée dans le document de demande. Le cas échéant, une variante intermédiaire pourrait entrer en ligne de compte, mais elle reste à définir. Le plénum salue l'élaboration d'une telle variante intermédiaire pour la séance du 29.11.2023. Parallèlement, le responsable SKI présentera lors de la séance susmentionnée une estimation des coûts concernant une mise en œuvre anticipée de l'offre à la demande, en accord avec NOVA (probablement sous forme de feuille volante). L'OFT fait remarquer qu'il sera difficile d'investir des fonds dans le transport à la demande si l'information à la clientèle n'est pas coordonnée avec NOVA. Il serait donc important que la commission Distribution privilégie également le trafic à la demande pour NOVA.

Un **vote consultatif** sur le point de proposition 3) aboutit, par **8 oui** et **3 non**, à ce que la variante 2, et non la variante 1 recommandée par le SKI, soit examinée plus en détail et adoptée par la KKI le 29 novembre 2023.

Décision (refusée)

La KKI

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

Annexe

[10. Priorisierung SKI Portfolio Roadmap](#)

11. Communication du motif de dérangement Accident de personne

Résultat de la discussion

En raison de la différence d'attitude entre le demandeur (CFF) et le BLS, le BLS présente la **contre-proposition**

- 1) de rejeter la proposition des CFF ;
- 2) de créer un groupe de travail temporaire chargé de réaliser une enquête structurelle sur la notion d'"événement extérieur", afin de disposer ensuite d'une meilleure base de décision pour déterminer si la notion d'"événement extérieur" est adaptée à la communication en cas d'accident de personne.

La **contre-proposition** est acceptée par **10** oui contre **1** non et le sujet est reporté au plus tard à la séance de la KKI du 28 février 2024.

Décision (1 oui, 10 non) → Proposition rejetée

La KKI décide que

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

La KKI prend note que,

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

Annexes

[11 Präsentation Kommunikation Personunfall](#)

[11 Brief Kommunikation Schiene 2023](#)

[11 SBB Suizidprävention](#)

Remarque du rédacteur du procès-verbal : Armon Cantieni et Jürg Lüthi quittent la séance après ce point de l'ordre du jour. Il reste donc 9 membres ayant le droit de vote et le quorum est toujours atteint au sein de la KKI.

12. Concept de réalisation du service de remplacement

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

Marco Ludwig : Concernant la proposition 1) : En raison des vacances d'automne dans le canton de Zurich, un vote interne n'a pas pu être organisé durant cette période. Il serait donc souhaitable que les procès-verbaux de KIDS et de KI ADM, qui se réfèrent à cette proposition, soient rendus accessibles pour servir de base aux décisions, surtout si l'on considère que tous les types de données et tous les secteurs sont concernés de la même manière par cette question.

Concernant la proposition 2) : En raison des vacances d'automne dans le canton de Zurich, il n'a pas été possible de procéder à une concertation interne durant cette période. Étant donné que le ZVV a été retenu comme ET intéressée par un PoC, nous devrions déjà pouvoir nous accorder en interne sur ce que cela implique en termes de finances et de ressources.

Dans la section 3.3.1 de la directive de réalisation, qui traite de l'HRDF, l'utilisation d'un ascenseur pour EV est indiquée. Nous avons des doutes sur la manière dont nous devons utiliser le terme EV pour un ascenseur. La définition peut-elle être expliquée ?

Concernant la proposition 3) : La priorité devrait d'abord être donnée à la clarification des points des

propositions 1) + 2). En outre, nous pensons qu'une concertation en lien avec le document technique est essentielle.

Jean-Marie Cotting : La numérotation des propositions entre les documents et l'eDecide n'est pas claire. CarPostal demande une coordination propre lors de la séance.

PoC : CarPostal salue la procédure d'un PoC ainsi que l'idée de procéder de la même manière ou d'une manière similaire pour les thèmes futurs.

Coûts : avons-nous raison de penser que les ET doivent assumer elles-mêmes les coûts ? À notre avis, la proposition ne mentionne que les coûts du SKI.

Question à l'intention du SKI et de l'OFT : Comment gérons-nous, compte tenu de la pression actuelle sur les coûts dans la NAV, le fait que les coûts d'un PoC doivent être supportés par les ET ? Les dépenses des ET NAV peuvent-elles être partiellement facturées au SKI, par exemple ? Nous estimons qu'une clarification est nécessaire à ce sujet, faute de quoi nous verrions diminuer l'intérêt des ET pour les futurs PoC.

Résultat de la discussion

Suite aux réactions dans eDecide, le demandeur retire sa proposition.

Décision → Proposition retirée

La KKI

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

Annexe

[12. Realisierungskonzept Ersatzverkehr v1.0](#)

13. Publication du concept spécialisé "Information à la clientèle en cas de service de remplacement" pour le document de transition du standard de la branche

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

Marco Ludwig : En ce qui concerne le présent concept technique, il semble qu'il y ait encore certaines incertitudes. Au printemps, le GT a tenu plusieurs séances au cours desquelles les répercussions du concept sur le trafic de tram ont été discutées de manière approfondie. Une autre réunion, prévue pour l'été 2023, n'a pas encore pu être organisée. Il convient de noter que les idées élaborées au printemps n'ont pas encore été intégrées dans le concept spécialisé et qu'aucune communication n'a été faite au GT concernant cette proposition.

Il est important que le GT commence par développer une vision claire de ce qui doit finalement être

envisagé pour la publication. C'est sur cette base que l'analyse approfondie des répercussions sur les directives de réalisation (point 12 de l'ordre du jour) devrait ensuite être effectuée.

Jean-Marie Cotting : CarPostal est d'avis que les communications planifiées portant l'expéditeur KKI devraient également être vues par la KKI. Nous souhaitons à cet effet qu'une brève consultation de la communication soit effectuée avant l'envoi.

Résultat de la discussion

Suite aux réactions dans eDecide, le demandeur retire sa proposition.

Décision → Proposition retirée

La KKI approuve la publication du concept technique "Information à la clientèle en cas de service de remplacement" et la communication prévue à ce sujet.

Annexes

[13 Kundeninformation bei Ersatzverkehr](#)

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

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

Michel Reuteler : Nous soutenons en principe le projet. Mais les résultats de l'étape 3 ne seraient-ils pas une base nécessaire pour la fixation finale de l'horizon de mise en œuvre ?

Marco Ludwig : On peut se demander s'il ne serait pas opportun, en amont d'une telle proposition, de procéder à une étude préliminaire approfondie afin d'éclairer soigneusement les aspects essentiels et les répercussions possibles. En ce qui concerne la feuille de route, une telle proposition ne devrait idéalement pas avoir d'impact significatif. Si toutefois il devait y avoir un impact potentiel, celui-ci devrait être mentionné dès la proposition.

Résultat de la discussion

La suggestion faite par Michel Reuteler dans eDecide est approuvée. Concernant la remarque de Marco Ludwig, le responsable du SKI répond que le SKI a clarifié les conséquences au préalable et qu'elles ont été communiquées. On part du principe que les dépenses liées à la mise en œuvre seront minimales.

Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 1) accepte la proposition de publier les données de l'horaire à la mi-juin (6 mois avant le changement d'horaire) pour l'année horaire suivante. Toutes les données horaires disponibles à ce moment-là dans Info+ doivent être publiées avec l'attribut décrit dans la proposition ;

- 2) fixe l'horizon de mise en œuvre au plus tard à l'été 2025 avec les données d'horaire pour le changement d'horaire de décembre 2025 ;
- 3) charge le SKI d'évaluer comment le projet peut être intégré, en termes de priorité, dans le portefeuille global KKI/SKI et dans la perspective de la feuille de route correspondante.

15. Mise à jour des informations sur les événements sur l'horaire en ligne

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

Jean-Marie Cotting : Concernant NOVA : la lettre d'information indique que des clarifications doivent encore être apportées concernant les adaptations tarifaires NOVA. Qu'a donné la clarification du 20.10.2023 ?

Concernant la communication : CarPostal est d'avis que les communications planifiées portant l'expéditeur KKI devraient également être vues par la KKI. Nous souhaitons à cet égard que les communications soient brièvement consultées avant leur envoi.

Résultat de la discussion

La clarification du 20.10.2023 a débouché sur la mise en ligne d'un formulaire web sur le site Internet de l'Alliance SwissPass, où les modifications tarifaires peuvent/doivent être saisies.

Prise de connaissance

La KKI

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

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

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

Marco Ludwig : Concernant la proposition 1) : Selon la feuille de route SKI, aucune ressource n'est disponible en 2024 pour la mise en œuvre de la LHand en temps réel. Ceci est en contradiction avec la priorisation du thème LHand par la KKI le 16 août 2023. La présente proposition prévoit une approbation des solutions élaborées en février 2024. Compte tenu de ce fait, nous devrions trouver une solution pour permettre tout de même une mise en œuvre.

Concernant la proposition 2) : La question du financement de la poursuite du mandat de Q_Perior n'est pas mentionnée. Une déclaration peut-elle être faite à ce sujet ?

Concernant la proposition 3) : Il n'est pas non plus clair si le mandat continuera d'être confié aux CFF.

Concernant la proposition 4) : Les discussions se poursuivent-elles au sein du GT AMO ?

Concernant la proposition 5) : Doit-on partir du principe que tous les types de données (données de base, données d'horaire, données en temps réel) sont concernés par les solutions possibles ?

Jean-Marie Cotting : CarPostal est d'avis que les modifications à court terme du statut d'accessibilité des bordures d'arrêt vont générer beaucoup de travail à l'avenir pour les ET. Nous souhaitons nous assurer que les ET sont conscientes des exigences de la LHand et proposons d'inviter l'équipe de projet LHand à la prochaine KKI du 29 novembre 2023 pour un exposé et une discussion. Il est important pour nous que tout le monde soit conscient de la portée du statut d'accessibilité en temps réel.

Björn Ryser : La procédure et les résultats doivent être étroitement liés au phare LHand (élaboration du SKI avec l'OFT). Une analyse plus large que les problèmes mentionnés (également dans le futur) est également pertinente à cet égard.

Aline Muller (par message Teams avant la séance) : "Les ET ne sont tenues, selon les directives actuelles de l'OFT, de saisir dans DiDok que les chantiers d'une durée supérieure à 12 mois" : Il y a ici une certaine confusion / un amalgame : Selon le guide de l'OFT sur l'état des lieux LHand, les "arrêts provisoires d'une durée inférieure ou égale à 12 mois" doivent être saisis dans DiDok, ce qui ne signifie pas que les chantiers ne doivent être saisis dans DiDok qu'à partir d'une durée de 12 mois.

Le principe de proportionnalité s'applique ici aussi : plus une gare ou un point d'arrêt est important, en particulier pour les personnes handicapées, plus tôt (du point de vue de la durée des transformations) un chantier de cette gare doit également figurer dans l'état des lieux LHand.

L'OFT salue toutefois la mesure proposée pour la possibilité de modifier à court terme le statut en matière d'accessibilité. Nous rappelons que l'état des lieux LHand des points d'arrêt a été créé il y a longtemps dans le but d'élargir l'information sur les horaires (pour les personnes concernées) et qu'il trouve son origine dans les STI-PRM. Le fait que l'AMO puisse s'appuyer sur les données d'inventaire doit être considéré comme un avantage supplémentaire positif.

Résultat de la discussion

Les questions posées par Marco Ludwig sont transmises au projet AMO pour qu'il y réponde. Il est regretté que les auteurs de la proposition n'aient pas été invités, mais il est également constaté qu'AMO ne pourra pas répondre aux questions, car il s'agit de points stratégiques. L'OFT souhaiterait que des questions stratégiques fondamentales sur le développement de la LHand après 2024 soient adressées au Conseil stratégique. Le souhait d'inviter les représentants d'AMO à la séance du 29.11.2023 est pris en compte.

Prise de connaissance

La KKI

- 1) prend note de la restriction actuelle concernant l'information des passagers à mobilité réduite à l'aide de données en temps réel ;
- 2) prend acte du fait que le SKI et l'équipe de projet LHand sont en train d'élaborer une proposition sur la manière de collecter, de traiter et de fournir des données en temps réel.

Remarque du rédacteur du procès-verbal : Hans Koller quitte la séance pendant ce point de l'ordre du jour. La KKI n'aurait plus le quorum avec les 8 membres restants ayant le droit de vote.

17. Tour d'information

Résultat de la discussion

Marco Ludwig a perdu la vue d'ensemble de ce qui a été décidé, refusé ou reporté à la prochaine séance. En outre, il aimerait savoir, concernant le point 3 de l'ordre du jour, si les noms relatifs aux résultats des sondages seront publiés dans le procès-verbal. Martin Enz propose d'en décider par la voie de la validation du procès-verbal décidée aujourd'hui.

En ce qui concerne le remplacement de Marco Ludwig, une décision sera prise au sein du ZVV dès qu'un nouveau collaborateur aura pris ses fonctions. Cela ne devrait toutefois pas être le cas avant 2024.

Björn Ryser informe que le successeur de Roger Krähenbühl ne pourra être nommé qu'après la transformation en cours au sein de CFF P, qui devrait être achevée à la fin de l'année.

La séance est close à 17h45.

Pour le procès-verbal

Berne, le 14.11.2023

Martin Enz
Président de séance

René Moor
Auteur du procès-verbal

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