



Procès-verbal

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

Date et lieu	29.11.2023, 13h15 – 16h50 Bureaux de l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass, Länggassstrasse 7, Berne
Membres ayant le droit de vote (y c. secteur représenté)	Cédric Blondel, MOB, trafic régional 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 Daniel Walker, VBL, trafic local
Secrétaire général	Martin Enz, organe de gestion de l'Alliance SwissPass, président de la séance
Assesseurs	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 5) Laurent Prod'Hom, SKI (point 8) Diana Irawan, CFF (point 10) Thomas Haiz, Q_Perior (point 10)
Excusés	Armon Cantieni, TLML, trafic touristique Frédéric Füssenich, Rigibahnen, trafic touristique Philipp Sutter, VBSG, trafic local Bernhard Adamek, UTP Benedicta Aregger, RMS
Prochaine séance	27/28.02.2024 (avec atelier) Hôtel Hermitage, Lucerne



Les rapports relatifs aux 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 25.10.2023.....	3
3.	Procédure d'élaboration d'un standard de la branche.....	3
4.	Planification du portefeuille du SKI en 2024 ss.....	4
5.	Développement de la stratégie 2035, adoption des orientations stratégiques.....	5
6.	Concept de réalisation du service de remplacement.....	6
7.	Publication du concept spécialisé "Information à la clientèle en cas de service de remplacement" pour le document de transition du standard de la branche.....	6
8.	Directive de réalisation pour l'importation des données théoriques NeTEx.....	6
9.	Procédure relative à la communication des droits des passagers.....	7
10.	Mise à jour LHand AMO.....	7
11.	Tour d'information.....	8

1. Mot de bienvenue et communications du président de séance

Martin Enz souhaite la bienvenue aux membres et aux assesseurs pour la cinquième séance ordinaire de l'année. Armon Cantieni, Frédéric Füssenich, Philipp Sutter et les assesseurs Bernhard Adamek et Benedicta Aregger se sont excusés. Sur les 13 membres, 10 membres avec le droit de vote sont présents. Le quorum est donc atteint pour la KKI.

2. Approbation du procès-verbal de la séance du 25.10.2023

Situation de départ

Le procès-verbal de chaque séance doit être approuvé lors de la séance suivante.

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

Hans Koller trouverait judicieux, pour un usage interne (au sein des membres de la KKI), que les noms soient visibles à la page 9.

Décision (11 oui, 2 abstentions, dont 1 pour non-participation)

La KKI approuve le procès-verbal de sa séance du 25 octobre 2023.

Annexe

[Procès-verbal KKI 2023 10 25](#)

3. Procédure d'élaboration d'un standard de la branche

Résultat de la discussion

Dans le cadre de la procédure décrite, il s'agit notamment de déterminer quels sont les besoins des ET et où se situent les lacunes. En ce qui concerne la composition du groupe de travail temporaire, il manque toujours un(e) représentant(e) des remontées mécaniques. Le secrétaire général est en contact avec RMS afin de pouvoir combler cette lacune. Il est souhaité qu'un membre du GT Standard de la branche fasse également partie du groupe central.

Afin de pouvoir remplir l'élaboration du standard de branche contenue dans le contrat de l'OFT avec le SKI et l'Alliance SwissPass, il est important de consulter au préalable toutes les ETC et d'impliquer également les commanditaires afin qu'ils puissent estimer les coûts qui les attendent. Bien que le calendrier prévu dans la proposition aille au-delà de l'année 2024, l'objectif annuel 2024 adopté lors de la dernière séance de la KKI ne doit pas être adapté à ce stade, car on souhaite d'abord attendre de voir comment les travaux du groupe de base – et notamment l'analyse – vont évoluer.

En décembre 2023, une date de lancement sera fixée, au cours de laquelle le groupe de base se réunira pour la première fois et discutera de la suite des opérations.

Afin de garantir la transparence au sein de la KKI (y compris le groupe central et le GT BS), il est prévu de créer un canal supplémentaire sur Teams sur l'extranet de l'Alliance SwissPass, dont les documents seront accessibles à tout moment à tous les participants.

Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 1) approuve le processus proposé pour l'élaboration du nouveau standard de la branche ;
- 2) approuve la création d'un groupe central temporaire sous la direction du secrétaire général de la KKI pour définir le standard de la branche.

Annexe

[03 Présentation de l'élaboration d'un standard de la branche](#)

4. Planification du portefeuille du SKI en 2024 ss

Résultat de la discussion

La direction de l'OFT a pris la décision de principe que le trafic à la demande n'est soumis à concession et donc intégré dans les systèmes SKI qu'une fois la prestation commandée par la Confédération et/ou le canton. Dans le cadre du projet "Développement de la concession pour le transport de personnes", des adaptations possibles de l'ordonnance sont examinées en cas de transport à la demande soumis à concession. Le calendrier de cette définition n'est pas encore fixé. Les questions relatives aux arrêts/arrêts virtuels ou à la LHand doivent par exemple être clarifiées dans ce cadre. Pour les offres concessionnaires actuelles, il n'y a actuellement aucun changement de pratique. On part du principe que l'arrêt virtuel sera la seule question pertinente pour les systèmes SKI.

Étant donné que sans TMS (Traffic Management System de la branche ferroviaire), l'étape "Dernier raccordement SJYID" ne peut pas être respectée par les entreprises ferroviaires qui planifient avec le système "NeTS", SJYID est reporté à l'étape "Dernier raccordement SLNID" et retenu comme point de proposition supplémentaire (4). Le jalon peut à nouveau être avancé s'il peut être expliqué comment le jalon peut être mis en œuvre en fonction du TMS. Par ailleurs, il est regretté que la Swiss Location ID (SLOID) pour la connexion par les ET soit mise en œuvre avec un certain retard. Par exemple, le ZVV a dépensé beaucoup d'argent pour la localisation des arrêts et ne peut maintenant pas être connecté. Il serait donc souhaitable que les adaptations de la feuille de route du SKI soient communiquées plus tôt, en particulier si elles concernent la connexion de systèmes tiers.

Lors de l'atelier de la KKI du 27 février 2024, le SKI procédera à une mise à jour de sa feuille de route en vue de son approbation par la KKI. Des représentants du GT KI-ADM et du GT BS seront également présents afin de répondre aux éventuelles questions de nature technique.

Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 1) confirme la représentation cohérente des résultats de la priorisation et de la discussion des dernières séances de la KKI (16.08. et 25.10.2023) dans la planification temporelle ;
- 2) prend acte des résultats de l'analyse concernant la "solution intermédiaire" pour une étape dans le transport à la demande en 2024 ;
- 3) **approuve** ~~confirme~~ la présente planification 2024-2028 du SKI et choisit la variante recommandée 1+ «Travaux de base pour une mise en œuvre plus rapide du projet de transport à la demande en 2024» ;
- 4) **reporte le jalon SJYID au jalon «dernière connexion SLNID».**

Annexe

[04 Présentation Priorisation SKI Portfolio Roadmap Followup](#)

5. Développement de la stratégie 2035, adoption des orientations stratégiques

Décision (à l'unanimité)

La KKI adopte les orientations stratégiques suivantes pour la stratégie 2035 de l'Alliance SwissPass :

- 1) **Standardisation de l'information à la clientèle** : *en collaboration avec l'OFT et au nom de toutes les entreprises de transport concessionnaires, nous standardisons l'information à la clientèle en temps normal et en cas de dérangement et veillons à la continuité du système de TP, afin de simplifier l'orientation de notre clientèle dans les transports publics ;*
- 2) **Optimisation de l'information à la clientèle** : *nous veillons ensemble, en collaboration avec l'OFT et au nom de toutes les entreprises de transport concessionnaires, à ce que l'information à la clientèle soit claire et adaptée aux besoins. De plus, nous créons les conditions pour que les clients puissent personnaliser cette information ;*
- 3) **Développement de l'information à la clientèle** : *nous utilisons les possibilités offertes par la saisie numérique des données de voyage pour développer l'information à la clientèle.*

Annexe

[05 Stratégie 2035 État des travaux 14.11.2023](#)

6. Concept de réalisation du service de remplacement

Décision (à l'unanimité)

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

[06 Concept de réalisation du trafic de remplacement v1.0](#)

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

Prise de connaissance

La KKI

- 1) prend connaissance de la publication du concept technique "Information à la clientèle en cas de service de remplacement" et de la communication prévue ;
- 2) prend connaissance de la délimitation du trafic de tram et du plan d'action.

Annexe

[07 Concept spécialisé Information à la clientèle en cas de service de remplacement](#)

8. Directive de réalisation pour l'importation des données théoriques NeTEx

Résultat de la discussion

Dans la mesure où le GT KI-ADM approuve la directive de réalisation (RV) lors de sa séance du 04.12.2023, le vote par correspondance pourra être lancé le 05.12.2023. Le délai de ce vote est le 20.12.2023. Daniel Ryser du SKI se tient volontiers à disposition pour répondre aux questions pendant la période de l'enquête par correspondance.

Prise de connaissance

La KKI

- 1) prend connaissance de la nécessité de la présente directive de réalisation NeTEx v1.0 pour les TP suisses ;
- 2) prend note du fait que l'approbation de la directive de réalisation NeTEx v1.0 aura lieu en décembre 2023 par correspondance ;

- 3) prend connaissance du fait qu'une fois l'approbation octroyée, le document sera communiqué à la communauté des TP.

9. Procédure relative à la communication des droits des passagers

Résultat de la discussion

La section Droit de l'OFT dispose d'un service d'application pour les droits des passagers auquel les clients des TP peuvent s'adresser en cas de besoin. Comme les premières questions juridiques en rapport avec cet organe de médiation se posent, il convient d'élaborer une directive au sens d'un standard de la branche, qui réponde à l'interprétation des bases juridiques suivantes :

Art. 15a, al. 2 LTV

Art. 18, al. 1, let. c LTV

Art. 55b, al. 1, let. j OTV

Art. 55c OTV

Il s'agit notamment de définir comment l'obligation d'information de l'art. 15a, al. 2 LTV ("Elles [les entreprises] informent les voyageurs de leurs droits en vertu de la présente loi") et l'annonce des possibilités de recours selon l'art. 18 al. 1, let. c LTV en relation avec l'art. 55b, al. 1, let. j, OTV et l'art. 55c OTV sont mis en œuvre.

L'OFT souhaite élaborer cette directive dans le cadre d'un groupe de travail et en collaboration avec la branche des transports publics. L'idéal serait un mélange de spécialistes de l'information à la clientèle ou des droits des passagers. L'urgence est grande, car la directive doit être disponible en été 2024, notamment parce que l'OFT doit être en mesure de rendre les jugements correspondants.

Le secrétaire général enverra une lettre aux grandes ET les priant d'annoncer les spécialistes qui souhaitent s'investir dans le GT de l'Alliance SwissPass. Il sera demandé à l'OFT d'établir une feuille de route afin que la lettre adressée aux ET puisse indiquer le cadre temporel et le contenu approximatifs.

Discussion

La KKI discute de la procédure concernant la communication des droits des passagers.

10. Mise à jour LHand AMO

Résultat de la discussion

Avec "Atlas", une solution technique est d'ores et déjà disponible pour la saisie des données relatives au statut Bfr "bordure d'arrêt". En revanche, la gestion des données par les ET pose des défis en termes de processus.

Une remarque importante concerne le report de deux ans du projet partiel SLNID (voir point 4 de l'ordre du jour) et une décision du CS qui partait du principe d'une réalisation beaucoup plus précoce. Dans ce contexte, le GT AMO prendra contact avec le SKI afin de comparer le résultat de l'enquête sur les exigences avec la solution actuelle et avec les conditions-cadres, notamment les directives de l'OFT. Ce point ne doit pas être négligé, car il existe une dépendance du système. En ce qui concerne la mise en œuvre à long terme de la LHand évoquée aujourd'hui, le secrétaire général et Thomas Haiz discuteront en janvier avec le directeur de l'Alliance SwissPass des propositions qui seront concrètement soumises au CS.

Une proposition du GT AMO sur la marche à suivre sera traitée lors de la séance de la KKI du 28 février 2024.

Prise de connaissance

La KKI prend connaissance de la mise à jour LHand AMO.

Annexe

[10. Clarification de la procédure concernant la possibilité de modification du statut BfR](#)

11. Tour d'information

Groupe de travail Optimisation de la KKI

Martin Enz informe que l'on attend encore les réactions de certains participants, notamment du modérateur externe. La suite de la procédure se fera conformément à la lettre de l'Alliance SwissPass du 17.11.2023 adressée aux membres de la KKI et aux responsables des GT.

Prochaine séance de la KKI avec atelier

Le 27.02.2024 aura lieu l'atelier mentionné dans le procès-verbal et le 28.02.2024 la première séance ordinaire. Le lieu sera toujours l'hôtel Hermitage à Lucerne (hébergement compris). Les personnes qui ne souhaitent pas y passer la nuit sont priées d'en informer René Moor.

Jürg Lüthi aimerait savoir comment les fournisseurs seront informés s'il y a des adaptations, par exemple pour la SLNID. Daniel Ryser souligne qu'il s'agit là d'un sujet important, également pour être en conformité avec la loi. Les informations sur les adaptations du système se font sur la plateforme tp-info.ch, qui est publique et donc également accessible aux fournisseurs. Le SKI attirera en conséquence l'attention des fournisseurs connus sur la plateforme tp-info.ch.

Hans Koller va prendre un peu de recul au sein de son entreprise, raison pour laquelle son poste sera mis au concours. Il restera cependant membre élu de la KKI.

Aline Muller remercie pour la collaboration au cours de cette année passionnante et exigeante.

Martin Enz remercie également tous les membres pour leur collaboration cette année et leur souhaite à tous de bonnes fêtes de fin d'année.

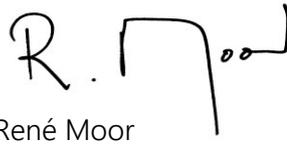


La séance est close à 16h50.

Pour le procès-verbal

Berne, le 13 décembre 2023


Martin Enz
Secrétaire général de la KKI


René Moor
Auteur du procès-verbal

N. B. Le présent procès-verbal a été traduit automatiquement par DeepL et relu très grossièrement. En cas de doute, la version allemande fait foi.