

CHANGEMENTS D'HORAIRE ET INTERRUPTIONS DE SERVICEV - DIRECTIVES

Tâches systémiques d'information à la clientèle (SKI)

Statut	PUBLISHED
Version	1.0
Dernier changement	29 oct. 2021
Auteur	Team Business Consulting (qs.ski@sbb.ch)

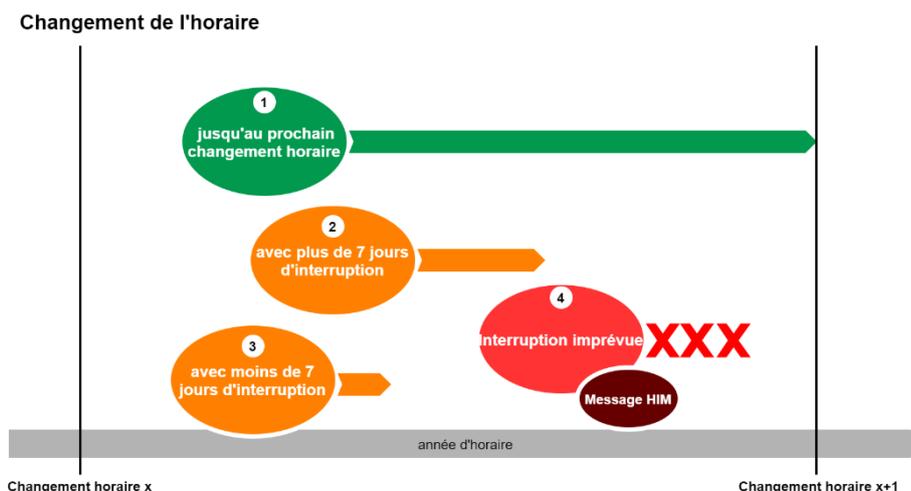
1 Base légale

L'ordonnance sur l'horaire règle la base juridique des changements d'horaire en cours d'année : [RS 745.13 - Ordonnance du 4 novembre 2009 sur les horaires \(OH\) \(admin.ch\)](#)

2 Définition d'un changement d'horaire en cours d'année

Dans certaines circonstances, les horaires peuvent ou doivent être adaptés en cours d'année, c'est-à-dire pendant l'année d'horaire. La stabilité de l'horaire une fois annoncé est l'un des points forts des transports publics suisses (TP suisses) et il faut y veiller. Pour que cette interaction fonctionne de toutes les entreprises de transport (ET) fonctionne de manière optimale, il faut faire la distinction entre les quatre cas présentés dans le schéma ci-dessous:

1. Modifications de l'horaire pendant la période de validité jusqu'au prochain changement horaire
2. Interruptions de l'exploitation planifiées de plus de sept jours ne figurant pas à l'horaire
3. Interruptions de l'exploitation planifiées de moins de sept jours ne figurant pas à l'horaire
4. Événements/ interruptions non planifiés de l'exploitation



3 Délais et notifications

Les changements d'horaires en cours d'année sont soumis à des délais et des exigences très clairs (définis dans le courriel de l'OFT du 19 août 2021 "Echéances de délais concernant l'établissement de l'horaire, la procédure de commande et l'attribution des sillons pour la période d'horaire 2023").

Événement	Quand ?	A qui?	Quoi?
Cas no1: Modification de l'horaire pendant la durée de validité jusqu'au prochain changement d'horaire (Art. 11 OH)	Au moins <u>huit</u> semaines avant l'entrée en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> – OFT - fahrplan@bav.admin.ch – Cantons impactés – SKI info.fahrplandatenbank@sbb.ch – ETC qui offrent des correspondance (Art. 8 OH) – Pour le transport transfrontalier : Direction générale des douanes vdbop_nat_einsaetze@ezv.admin.ch 	<ul style="list-style-type: none"> – Projet de modification – Motivation de la modification
	Au moins <u>deux</u> semaines avant l'entrée en vigueur Transmission des données à SKI = au moins <u>trois</u> semaines avant l'entrée en vigueur (voir chapitre 3.1.2)	<ul style="list-style-type: none"> – Public 	<ul style="list-style-type: none"> – Information du plus grand nombre de clients possible (presse, affiches, site Internet, information aux arrêts ...) – Les horaires affichés aux arrêts sont rectifiés
Cas no2: Interruptions de l'exploitation planifiées de plus de sept jours ne figurant pas à l'horaire (Art. 12 OH)	Au moins <u>quatre</u> semaines avant l'entrée en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> – OFT - fahrplan@bav.admin.ch – Cantons impactés – SKI info.fahrplandatenbank@sbb.ch – ETC qui offrent des correspondance (Art. 8 OH) – Pour le transport transfrontalier : Direction générale des douanes vdbop_nat_einsaetze@ezv.admin.ch 	<ul style="list-style-type: none"> – Causes – Durée de l'interruption – Mesures prises pour établir des liaisons, provisoires
	Au moins <u>deux</u> semaines avant l'entrée en vigueur Transmission des données à SKI = au moins <u>trois</u> semaines avant l'entrée en vigueur (voir chapitre 3.1.2)	<ul style="list-style-type: none"> – Public 	<ul style="list-style-type: none"> – Durée de l'interruption – Horaire de remplacement – Information aux arrêts
Cas no3: Interruptions de l'exploitation planifiées de moins de sept jours ne figurant pas à l'horaire (Art. 12 OH)	Au moins <u>quatre</u> semaines avant l'entrée en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> – SKI info.fahrplandatenbank@sbb.ch – ETC qui offrent des correspondance (Art. 8 OH) 	<ul style="list-style-type: none"> – Durée de l'interruption – Mesures prises pour établir des liaisons, provisoires
	Au moins <u>deux</u> semaines avant l'entrée en vigueur Transmission des données à SKI = au moins <u>trois</u> semaines avant l'entrée en vigueur (voir chapitre 3.1.2)	<ul style="list-style-type: none"> – Public 	<ul style="list-style-type: none"> – Durée de l'interruption – Horaire de remplacement – Information aux arrêts
Cas no4: Événements/interruptions non planifiés de l'exploitation (notamment phénomènes naturels ou accidents) (Art. 12 OH)	Immédiatement	<ul style="list-style-type: none"> – ETC qui offrent des correspondance (Art. 8 OH) – Public 	<ul style="list-style-type: none"> – Restrictions d'exploitation – Durée probable – Information sur les mesures de compensation prises

Points Important

- Informer le public signifie que la masse la plus large possible du public doit être informée à ce moment-là. Par conséquent, une publication doit avoir eu lieu à ce moment-là via les canaux d'information à la clientèle (online, embarqué, statique).
- L'entreprise ne peut renoncer à la communication et à la publication des interruptions de l'exploitation que si la desserte de tous les arrêts et toutes les correspondances restent garanties.
- Pour une publication au grand public en temps utile, il est obligatoire de respecter les délais de livraison de données vers le système INFO+ (décrits au chapitre 3).

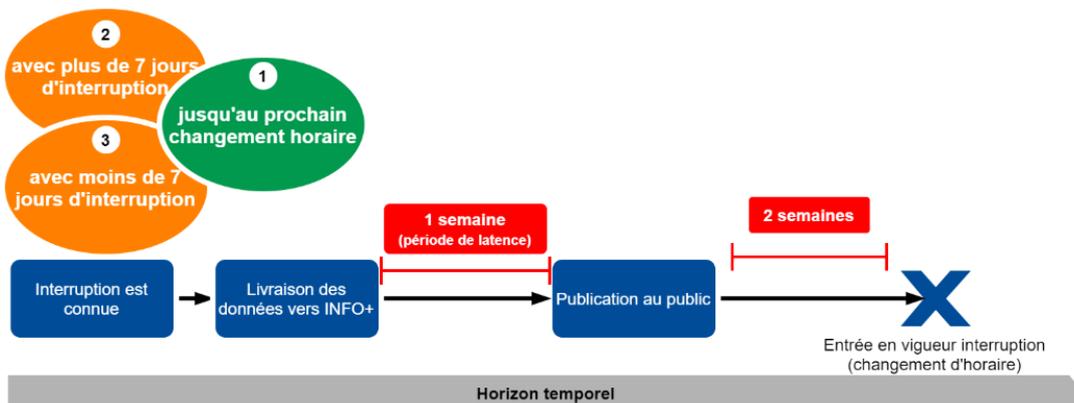
4 Délais de livraison vers INFO+

Dans les cas no1-3 (événements planifiés), la livraison des données d'horaire modifiées à INFO+ est obligatoire. Pour le cas no4 (événement/ perturbations non planifiés) un message HIM doit être créé immédiatement.

4.1 Délais de livraison vers INFOP+ pour les cas no1-3 (événements planifiés)

4.1.1 Vue d'ensemble des délais

En raison du traitement par étapes de la part d'INFO+, l'envoi des données doit avoir lieu au moins une semaine avant le dernier délai de publication défini par l'OFT. En raison du temps de latence entre l'envoi des données vers INFO+ et la publication par les systèmes d'information voyageurs en bout de chaîne, les délais doivent être strictement respectés.



4.1.2 Explication de la période de latence pour la livraison et la publication des données relatives aux horaires

Moyen de livraison	Délai de livraison	Actualisation de l'horaire en ligne cff.ch	Mise à disposition des données sur la plateforme open-transportdata.ch	Durée de traitement
Livraison à INFO+ via HRDF (HAFAS Rohdaten Format)	Mercredi 12:00	Jeudi de la même semaine	<ul style="list-style-type: none"> – Publication du fichier HRDF pour le jeudi de la même semaine – Aucune publication au format GTFS (General Transit Feed Specification) 	En cas de saisie manuelle des données par l'équipe de la publication du SKI, le temps de traitement de la saisie manuelle doit être pris en compte (et facturé !)
	Vendredi 12:00	Mercredi de la semaine suivante	<ul style="list-style-type: none"> – Publication du fichier HRDF pour le lundi midi de la semaine suivante – Publication du fichier GTFS static le mardi midi de la semaine suivante. – Publication du fichier GTFS Realtime (RT) le mercredi midi de la semaine suivante 	
Livraison via Stämpfli	Mercredi 12:00	Jeudi de la même semaine	<ul style="list-style-type: none"> – Publication du fichier HRDF pour le jeudi de la même semaine – Aucune publication au format GTFS 	<ul style="list-style-type: none"> – Les données traitées manuellement doivent être envoyées chez Stämpfli au plus tard le soir précédant la livraison des données aux CFF (c'est-à-dire le mardi soir ou le jeudi soir). – Pour les données livrées via des exports DINO, le délai est de 11h00 le jour de la livraison des données aux CFF (11h00 le mercredi, 11h00 le vendredi). <p>(Pour le fournisseur DINO AAGS, le délai est également la veille au soir, car cette importation prend jusqu'à quatre heures dans chaque cas).</p>
	Vendredi 12:00	mercredi de la semaine suivante	<ul style="list-style-type: none"> – Publication du fichier HRDF pour le lundi midi de la semaine suivante – Publication du fichier GTFS static le mardi midi de la semaine suivante. – Publication du fichier GTFS Realtime (RT) le mercredi midi de la semaine suivante 	

4.2 Cas no4: Message HIM

En cas d'interruption de service non planifiée, il est de la plus haute importance d'informer le client immédiatement. Le HAFAS Information Manager (HIM) est une plateforme internet pour la communication de messages d'événements dans les transports publics pour tous les moyens de transport qui se trouvent dans l'horaire en ligne cff. Cette plateforme permet de publier des messages d'information, de retard, de perturbation et de travaux de construction sur différents supports électroniques. HIM est un complément aux données en temps réel de l'information sur les horaires en ligne. Les points suivants sont à considérer:

- Les messages HIM sont créés en cas d'événements imprévus et peuvent être saisis directement via la plateforme ou signalés à him@sbb.ch.
- La durée de validité d'un message HIM est déterminée au cas par cas. L'horaire en ligne est adapté si une perturbation persiste pendant une période plus longue (par exemple, des travaux de construction dus à une perturbation).
- Un message HIM peut subsister si la perturbation affecte une période inconnue. Toutefois, dès qu'il est clair que la perturbation persistera pendant une période plus longue, une adaptation de l'horaire doit avoir lieu (cas 2 et 3). Cette adaptation doit être communiquée selon les directives décrites ci-dessus (calendrier de remplacement) ! Le message HIM sera maintenu jusqu'à la publication de l'horaire. Veuillez noter la période de latence pour la soumission ici.

En règle générale, les messages HIM ne doivent pas être créés pour des événements planifiés.

5 Contacts pour questions

- Info.fahrplandatenbank@sbb.ch
- him@sbb.ch
- fahrplan@bav.admin.ch