



Procès-verbal

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

Date et lieu	28.02.2024, 13h30 – 16h45 Hôtel Hermitage, Seeburgstrasse 72, Lucerne
Membres Ayant le droit de vote (y c. secteur représenté)	Jean-Marie Cotting, CarPostal, trafic régional Frédéric Füssenich, Rigibahnen, trafic touristique 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
Asseseurs	Bernhard Adamek, UTP Aline Muller, OFT Alexander Schmidt, SKI (suppl. Daniel Ryser)
Procès-verbal	René Moor, organe de gestion de l'Alliance SwissPass
Invités	Simon Wüthrich, CFF (point 6) Simon Freihart, SKI (point 7) Thomas Haiz, q-perior (point 8) Diana Irawan, CFF (point 8)
Excusés	Cédric Blondel, MOB, trafic régional Armon Cantieni, TLML, trafic touristique Philipp Sutter, VBSG, trafic local Benedicta Aregger, RMS Daniel Ryser, SKI
Prochaine séance	24.04.2024, 13h15 – 18h00 Bureaux de l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass, Berne



Les propositions 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 29.11.2023 et prise de connaissance des décisions prises par correspondance	3
3. Mise à jour Optimisation et développement KKI	3
4. Adoption de l'analyse commerciale et suite de la procédure d'élaboration du standard de la branche	4
5. Feuille de route SKI	4
6. Communication Motif de la panne Accident de personne	5
7. Concept spécialisé pour l'accessibilité	6
8. Statut d'accessibilité, image cible et financement à long terme	7
9. Briefing sur la visualisation du parcours client	9
10. Processus de consultation du nouveau standard de la branche pour les ETC	9
11. Tour d'information	9
Résultats des ateliers des 27 et 28 février 2024	11



1. Mot de bienvenue et communications du président de séance

Martin Enz souhaite la bienvenue aux membres et aux assesseurs pour la première séance ordinaire de l'année. Cédric Blondel, Armon Cantieni et Philipp Sutter se sont désistés, ainsi que les assesseurs Benedicta Aregger et Daniel Ryser, qui sera remplacé par Alexander Schmidt. Sur les 13 membres, 10 membres avec droit de vote sont présents. Le quorum est donc atteint pour la KKI. (2/3 doivent être présents, dont les CFF, CarPostal et le ZVV).

Le point 2 de l'ordre du jour a été traité par eDecide avant la séance.

2. Approbation du procès-verbal de la séance du 29.11.2023 et prise de connaissance des décisions prises par correspondance

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 :

Remarque : ce point de l'ordre du jour a été traité via eDecide.

Décision (8 oui, 5 abstentions [n'ont pas participé])

La KKI

- 1) approuve le procès-verbal de la séance du 29.11.2023 ;
- 2) prend acte des résultats de l'enquête par correspondance du 05.12.2023.

Remarque : Martin Enz demande aux membres de la KKI de participer systématiquement aux votes eDecide, le temps nécessaire est minime et la procédure très simple.

Annexes

[02 Genehmigung Protokoll + Kenntnisnahme Korrespondenzbeschluss](#)

[02 Protokoll KKI 2023 11 29](#)

3. Mise à jour Optimisation et développement KKI

Résultat de la discussion

Les dates des prochaines séances du groupe de travail ad hoc "Optimisation et développement de la KKI" seront communiquées après la KKI d'aujourd'hui. Le fait que l'on ne soit pas encore aussi avancé qu'on l'espérait s'explique par les divergences de vues au sein du groupe de travail ad hoc. Dans l'optique d'une optimisation durable, il vaut toutefois la peine d'investir davantage de temps afin que tous les participants puissent soutenir le développement de la KKI. Un modèle consolidé doit être présenté lors de la KKI du 24 avril 2024.

Prise de connaissance

La KKI prend connaissance de la mise à jour du groupe de travail ad hoc "Optimisation et développement de la KKI".

Annexe

[03 Optimierung Organisation KKI](#)

4. Adoption de l'analyse commerciale et suite de la procédure d'élaboration du standard de la branche

Résultat de la discussion

Suite à l'atelier du matin (voir page 13 et suivantes), le sujet est à nouveau abordé. Il s'agit en premier lieu de savoir si le délai prévu pour l'élaboration du standard de branche doit être respecté, même si tout n'y est pas pris en compte, ou si un standard de branche complet doit être élaboré en premier lieu, celui-ci n'étant alors disponible qu'à une date ultérieure le cas échéant. Après une discussion approfondie, le plénum est d'accord pour que le groupe de base Standard de la branche définisse l'étendue du contenu du standard de la branche dans le sens d'un standard minimal, séparé par mode de transport, afin que celui-ci puisse être publié dans les délais. Par la suite, le standard de la branche sera complété par étapes et en portions digests.

Décision (à l'unanimité)

La KKI

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

Annexe

[04 Businessanalyse Vorgehen Kerngruppe BS](#)

5. Feuille de route SKI

Résultat de la discussion

La communication de la feuille de route SKI doit être intensifiée vis-à-vis des cantons et des communes, afin de renforcer la prise de conscience des conséquences financières de la feuille de route. La feuille de route doit mettre davantage en évidence les conséquences pour les ET. En outre, le SKI souhaite que les membres de la KKI jouent davantage le rôle d'informateurs vis-à-vis des ET de leur secteur, ce qui ne dispense certes pas le SKI de son devoir de communication.

En outre, la KKI doit être mieux informée du backlog de la feuille de route SKI, notamment en ce qui concerne le statut des différents thèmes du backlog.

En ce qui concerne AMO (voir point 8 de l'ordre du jour), le SKI ne s'attend pas à ce que des adaptations soient apportées à la feuille de route du SKI après le feu vert donné aujourd'hui par la KKI.

Décision (à l'unanimité)

La KKI valide et publie la feuille de route SKI actualisée comme base de planification contraignante pour la préparation et la mise en œuvre des travaux de raccordement de la part des ETC.

Annexes

[05 Freigabe aktualisierte SKI-Roadmap](#)

[05 Beilage1 Meilensteinplanung und Priorisierung der Themen v.2.0 D](#)

[05 Annexe1 SKI-Roadmap Plan d'étapes priorisation v2.0 F](#)

[05 Beilage2 SKI-Roadmap Themenliste v.3.1 D](#)

[05 Annexe2 SKI-Roadmap liste thèmes v.3.1 F](#)

6. Communication Motif de la panne Accident de personne

Résultat de la discussion

Retour de l'eDecide : contre-proposition de Matthieu Giraudier :

La KKI

- 2) décide que toutes les autres entreprises de transport (à l'exception des entreprises de transport ferroviaire) utiliseront « événement extérieur » pour désigner tous les événements impactant de manière inopinée les opérations, y compris les incidents de personnes qui peuvent survenir dans les réseaux pourvus de services tramways. Le principe est par ailleurs pertinent pour dédouaner les entreprises de transports locales lors de dérangements exogènes, comme le blocage des voies ou routes par des tiers, les interventions de pompiers ou de police ;
- 3) approuve la nouvelle formulation de l'article 6.2.3 du produit 10 de la prescription P580, dont la traduction française « événement exogène ».

En ce qui concerne la contre-proposition de Matthieu Giraudier, le plénum a approuvé la formulation linguistique "événement exogène" de la présente proposition "événement lié à une cause externe", dont s'inspirent d'ailleurs aussi bien la formulation italienne que la formulation anglaise.¹ En ce qui concerne l'inclusion des tramways, la proposition de l'auteur de la contre-proposition de ne prévoir cette inclusion que pour la Suisse romande a été jugée non conforme à la Compliance. Pour ces raisons, Matthieu Giraudier retire sa proposition.

Entre-temps, le monitoring requis a été mis en place afin de déterminer si la nouvelle réglementation entraîne effectivement une dilution de l'information vers l'extérieur. Si tel n'était pas le cas, c'est-à-dire s'il s'avérait que l'information "événement extérieur" est généralement réinterprétée

¹ D "Fremdereignis" F "événement lié à une cause externe" I "evento dovuto a cause esterne" E "event outside of our control"

par le public comme un accident corporel, on reviendrait sur cette proposition dans deux ou trois ans.

Décision (à l'unanimité)

La KKI

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

Annexes

[06 Antrag Kommunikation Personenufall](#)

[06 Präsentation Kommunikation Personenufall](#)

7. Concept spécialisé pour l'accessibilité

Résultat de la discussion

Le concept spécialisé décrit ce que l'on peut attendre du SKI. Ainsi, aucune charge supplémentaire n'est générée pour l'ET. Les données saisies dans Didok ou, désormais, dans l'Atlas peuvent continuer à être utilisées et seront toujours mises à jour. Le concept spécialisé n'a pas tenu compte de la remarque selon laquelle la branche élabore actuellement, sous la direction de CarPostal et avec la collaboration de l'OFT (Barbara Zollinger et Hanspeter Oprecht) et d'Inclusion Handicap, un

² Selon P580 6.2.2 Liste d'attributs des motifs d'événements, p. 148

guide sur les « arrêts virtuels »³ du trafic à la demande. Il s'agit ici du fait que les offres à la demande souhaitent en principe faire monter et descendre des personnes à chaque coin de rue, mais que cela n'est pas possible en l'état par rapport à la LHand – il faut des normes minimales ou des conditions cadres pour ces arrêts dits virtuels. Cela aura également des répercussions sur DiDok. Mais on ne sait pas encore exactement comment.

Prise de connaissance

La KKI prend connaissance du concept technique d'accessibilité.

Annexe

[07 Antrag KKI Fachkonzept Barrierefreiheit](#)

[07 SKI Fachkonzept Barrierefreiheit](#)

8. Statut d'accessibilité, image cible et financement à long terme

Résultat de la discussion

Commentaire de Matthieu Giraudier par l'eDecide : Je constate que dans les différents documents, on fait état des exigences et difficultés de la branche, mais pas un mot des exigences, difficultés, parties prenantes externes à la branche, comme les communes et les cantons. Or, comme l'a démontré la tâche de complétion de l'inventaire LHand en 2023, les entreprises de transports se sont retrouvées entre le marteau et l'enclume : elles devaient répondre à l'obligation de remplir l'inventaire LHand, pour des objets qui ne leur appartenaient pas, avec une aide quasi nulle des autorités. Dans le secteur que je couvre, l'Etat cantonal et/ou les communes ont que trop peu (voire pas du tout) pris leur responsabilité. Les ET ont dû engager des moyens, à leur frais, pour achever les tâches, ce qui est injuste et non viable sur le long terme. ; Il est impératif de responsabiliser les communes et les cantons, en menant une campagne d'information et de change management. Il m'a été reporté, par de nombreuses parties prenantes, que les autorités organisatrices n'ont pas conscience de ces problèmes et continuent à planifier les travaux ou les manifestations de manière tardives, trop tardives. Cela a un impact déplorable sur l'information voyageurs, mais aussi sur les opérations. J'ai entendu trop de fois "C'est le conducteur qui, lors de la première course de la journée, découvre qu'un chantier a débuté". Il faut donc traiter le problème à la source. Il s'agit donc d'identifier qui, de la KKI et/ou de l'Alliance SwissPass et/ou de l'OFT va mener la campagne d'information et de change management auprès des communes et cantons. Cette mesure est obligatoire pour accomplir la mission de rendre les transports publics accessibles sans barrière, surtout pour les transports du dernier kilomètre.

Concernant la remarque de Matthieu Giraudier, il est mentionné que, sur la base de la législation, les ET ne peuvent être tenues responsables que si quelqu'un se plaint de la non-conformité. Cependant, ce n'est pas à AMO de se faire entendre auprès des communes/cantons concernés s'il

³ « Arrêt virtuel » : titre de travail pour les arrêts du transport à la demande qui ne sont pas marqués de manière visible dans le monde réel (sur le trottoir, etc.) par des panneaux d'arrêt ou des éléments similaires. Ils sont « seulement » visibles dans les systèmes grâce à des marqueurs sur des cartes et à leur géoposition.

existe des situations non conformes. Du côté d'AMO, des séances d'information ont été organisées auprès des cantons afin de les sensibiliser sur le sujet.

La présente proposition d'AMO est largement discutée en plénum, notamment en ce qui concerne le bien-fondé d'une formulation d'objectifs. Ceci en raison du fait que des thèmes pertinents pour la LHand sont déjà représentés dans de nombreux produits des P580 et qu'il s'agit en premier lieu de les mettre en œuvre par les ET avant de définir d'autres exigences au moyen d'une image cible. Enfin, le plénum se met d'accord sur la réalisation d'une analyse des écarts d'ici fin mars, financée par les CFF. Le résultat sera présenté lors de la KKI du 24.04.2024 et indiquera quelles adaptations urgentes doivent encore être effectuées dans Atlas (amélioration de la qualité des données). En outre, les conséquences financières de ces adaptations seront clarifiées d'ici là et qui en assumera la charge. Le SKI confirme que les adaptations apportées à Atlas n'auront pas de répercussions sur la feuille de route du SKI (voir également le point 5 de l'ordre du jour).

Par ailleurs, l'OFT rappelle que si l'on veut financer la LHand au-delà des normes légales, il faut une décision des commanditaires et une décision du Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass sur ce sujet. La KKI ne peut pas prendre cette décision de principe. Elle peut décider de l'aménagement.

Conclusion : Les points 1) à 4) de la proposition d'AMO ne sont pas acceptés ; à la place, deux nouveaux mandats sont adoptés à l'intention du SKI, sur la base des résultats de la discussion.

Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 1) charge les CFF d'établir une analyse des écarts d'ici fin mars 2024 ;
- 2) charge le SKI de présenter l'analyse lors de la séance de la KKI du 24.04.2024, notamment en ce qui concerne les adaptations d'Atlas et le financement.
- ~~1) décide de l'élaboration de l'image cible et prend acte du fait que l'image cible doit être portée par l'ensemble de la branche. La suite de la procédure et la poursuite à long terme des objectifs doivent être garanties ;~~
- ~~2) décide de la marche à suivre pour améliorer l'information sur le statut correct de l'accessibilité et prend note des défis à relever ;~~
- ~~3) prend note du fait que la disponibilité de chaque ET à fournir l'intégralité des données correspondantes à la fréquence souhaitée doit être assurée ;~~
- ~~4) prend acte du fait que les thèmes ont une influence directe sur la feuille de route SKI.~~

Annexes

[08 Antrag Zielbild und Bfr-Status BehiG](#)

[08 Präsentation Zielbild und Bfr-Status BehiG](#)

9. Briefing sur la visualisation du parcours client

Résultat de la discussion

Retour de l'eDecide : offre de soutien de Matthieu Giraudier : Le service du développement de l'Information voyageurs des tpg dispose d'un graphic designer. Si l'Alliance SwissPass le souhaite, cette ressource peut aider à concevoir le visuel « Customer Journey ».

Aucune discussion ne mérite d'être mentionnée.

Décision (à l'unanimité)

La KKI

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

Annexe

[09 Antrag Visualisierung Customer Journey](#)

10. Processus de consultation du nouveau standard de la branche pour les ETC

Résultat de la discussion

Aucune discussion ne mérite d'être mentionnée.

Décision (à l'unanimité)

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

Annexe

[10 Prozess Branchenreview aktualisiert](#)

11. Tour d'information

Aline Muller informe que l'OFT est actuellement en train de conclure un nouveau contrat de gestion du système avec les CFF. Le « contrat 2 » entre le SKI et les ET devrait alors être signé en été 2024.

Björn Ryser explique que le centre de compétences Information à la clientèle des CFF, nouvellement créé, entrera en fonction le 1^{er} mai 2024. Le ou la responsable qui sera prochainement désigné(e) représentera alors également les CFF au sein de la KKI (succession de Roger Krähenbühl). On peut en outre supposer que la suppléance sera également assurée par le centre de compétences Information à la clientèle et qu'elle remplacera ainsi Björn Ryser.



Martin Enz informe que le groupe de travail sur les droits des passagers a été constitué entre-temps et qu'il a commencé ses travaux. Par ailleurs, Dominik Grögler a été élu par le Conseil stratégique et l'OFT comme membre suppléant du ZVV (Marco Ludwig) au sein de la KKI.

La séance est close à 16h45.

Pour le procès-verbal

Berne, le 18.03.2024



Martin Enz
Secrétaire général de la KKI



René Moor
Auteur du procès-verbal

Résultats des ateliers des 27 et 28 février 2024

1. Atelier sur la feuille de route SKI

Situation de départ pour l'atelier

Le point de départ est le résultat de la discussion suivante, issue de la séance de la KKI du 29.11.2023 : *Lors de l'atelier de la KKI du 27.02.2024, le SKI procédera à une mise à jour de la planification de la feuille de route du SKI en vue de son approbation par la KKI. Des représentants du GT IC-ADM et du GT SB seront également présents à cette occasion, afin de pouvoir répondre à d'éventuelles questions de nature technique.*

Objectif de l'atelier

Les membres de la KKI doivent avoir un lien plus étroit avec les thèmes de mise en œuvre, pouvoir comprendre le classement sur la feuille de route SKI et ainsi donner leur aval pour l'adoption de la feuille de route SKI lors de la séance de la KKI du 28.02.2024 (voir point 5 de l'ordre du jour).

Résultats des quatre ateliers partiels (travail par poste)

1. SID4PT (Identification suisse pour les transports publics)

- Le grand défi est de pouvoir réaliser la mise en œuvre dans les délais, en particulier pour les petites ETC.
- Le SwissJourney ID facilitera beaucoup de choses, qui ne seront toutefois pas possibles avant fin 2025. Aucune critique n'est formulée à l'encontre de ce calendrier. Le problème qui reste à résoudre n'est pas celui de la technique, mais celui des cantons, qui doivent être mis à contribution.

2. Service de remplacement

- On peut se demander si la branche est suffisamment ambitieuse en ce qui concerne la mise en œuvre du service de remplacement, étant donné que la dernière connexion n'aura lieu qu'au deuxième trimestre 2025.
- Le thème du service de remplacement non planifié, présent dans le backlog, représente une grande importance ; il est donc demandé d'aborder ce thème suffisamment tôt et de le programmer rapidement.
- Le service de remplacement du tram doit encore être affiné → est déjà envisagé.
- Le souhait est exprimé d'informer sur le service de remplacement dans la newsletter de la KKI.
- Globalement, le thème du service de remplacement ne représente pas un impact sur la feuille de route SKI.

3. LHand

- Les trois étapes ayant été achevées à la fin de l'année 2023, aucune réserve n'a été émise. Toutefois, des ajustements de procédure doivent encore être effectués.
- Pour les ETC qui exploitent leurs propres systèmes d'information, il y a encore du travail à faire. L'échéance de 2027 est cependant incontestée.

En ce qui concerne le routage, il est souhaité que celui-ci soit géré de la manière la plus uniforme possible.

4. Formats/directives de réalisation

- Les normes différentes pour les données théoriques et réelles posent problème. En outre, la question est posée de savoir quelle est la valeur ajoutée d'un changement de format (p. ex. NeTEX).
- Les ET peuvent déjà travailler avec le VDV XSD 3.1. La question se pose toutefois de savoir si la douleur est suffisamment importante pour que le changement soit effectué. En outre, la question se pose de savoir si un mandat est encore nécessaire, bien que l'organe VDV soit déjà en train de travailler. De plus, le sujet doit encore être mis sur la feuille de route, car il ne figure actuellement que dans le backlog.
- En ce qui concerne SIRI, la connexion doit encore être élaborée.
- Le raccordement des ETC se déroule bien, bien que les dates aient déjà été adaptées deux fois. Le SKI pourrait aussi repousser le délai, mais elle souhaite mettre l'accent sur le caractère obligatoire, notamment pour satisfaire aux exigences vis-à-vis de l'OFT.

Évaluation

- Pour les membres de la KKI, l'atelier a apporté beaucoup de savoir-faire, ce qui est très utile pour la décision à prendre lors de la séance de la KKI du 28 février 2024.
- Pour les petites ETC, le thème de la feuille de route SKI risque d'être difficile à comprendre.
- Du point de vue du client, la démarche envisagée est particulièrement judicieuse du point de vue du contenu.
- En ce qui concerne la directive 582 sur les numéros de ligne, des questions techniques restent en suspens. La clarification de celles-ci est la base d'une mise en œuvre correcte de la SLNID (SKI-CH010 de la feuille de route SKI). La KKI doit charger le groupe de travail technique du standard de branche national ainsi que la représentation de l'association des batieliers et des remontées mécaniques (chemins de fer de montagne) de clarifier les questions techniques en suspens et d'inciter les entreprises de transport à collaborer activement.

Vue de l'atelier

Les thèmes suivants seront examinés de manière approfondie lors de la KKI du 24 avril 2024.

- Communication vers les ETC afin qu'elles puissent se faire une idée, par secteur, des charges prévisibles en EPT. A l'avenir, la KKI sera également impliquée dans cette communication, de même que la CDCTP via Aline Muller. L'objectif est que les membres de la KKI puissent mieux atteindre les ET/secteurs représentés dans les régions.
- Daniel Ryser va élaborer un plan de communication, avec notamment l'idée que chaque membre du KKI prenne contact avec les ET de son secteur environ 2x par an (voir ci-dessus).
- D'autres éléments de communication seront abordés lors de la KKI d'avril.

Annexe

[WS 01 Vertiefung SKI-Roadmap](#)

2. Mise à jour myRIDE

Nick Balmer fait le point sur le projet myRIDE à l'aide de la présentation ci-jointe.

- myRIDE doit toujours rester une option pour le client/la cliente, c'est-à-dire qu'il y aura des alternatives pour les non-numériques.
- La manière dont le lien entre myRIDE et l'information à la clientèle doit être établi n'est pas encore claire, mais elle représente une question importante, car l'information à la clientèle est éminemment importante, tant dans le domaine commercial que dans le parcours du client. D'un point de vue commercial, il s'agit avant tout de la transparence des prix. Ainsi, le test grandeur nature de myRIDE intègre un calculateur de prix qui permet à l'utilisateur/utilisatrice de voir combien coûte le voyage. Il est également prévu de simuler les prix sur une année, afin que le client puisse calculer combien lui coûtera la couverture de ses besoins de mobilité sur une année. La KoV a également discuté récemment de la possibilité d'intégrer l'information à la clientèle et myRIDE dans une seule application.
- L'e-tarif actuel est un prototype (version initiale pour le lancement du test sur le terrain). Le test est effectué avec le groupe de clients adultes et deux produits différents : les personnes qui voyagent rarement (utilisateurs de l'abonnement complet) et les personnes qui voyagent occasionnellement (modèle Smart pour CHF 15.-/mois = prix demi-tarif + bonus. Il n'existe pas encore de solution pour les groupes de clients Incoming, Juniors et Groupes.

Conséquences du « pay as you go » pour l'information à la clientèle

Si le taux de pénétration de myRIDE devait atteindre 90% dans les prochaines années, on disposerait d'un très grand nombre de données sur la clientèle qui pourraient être utilisées pour l'information à la clientèle, ce qui correspondrait tout à fait à la stratégie Alliance SwissPass 2035 (information à la clientèle personnalisée).

Annexe

[WS 02 Présentation myRIDE](#)

3. Analyse commerciale de l'IA par le groupe central

Après la présentation de l'interprétation résumée de l'enquête quantitative et qualitative auprès des ETC et des autres parties prenantes, les conclusions sont notamment les suivantes (pour une vue d'ensemble, voir la présentation) :

- En principe, les réponses permettent de tirer certaines conclusions sur lesquelles il est possible de s'appuyer.
- Les P580 existantes ou le document de transition constituent pour l'ET une base importante pour les questions relatives à l'information à la clientèle et à sa mise en œuvre.
- Il n'existe pas encore de standards pour les points de contact numériques (sites web, APP).

- Les standards existants sont trop axés sur les chemins de fer et ne peuvent pas être appliqués tels quels dans d'autres secteurs.

Dans l'**atelier** suivant, deux groupes se sont penchés sur les questions suivantes :

1. Sur quels **thèmes de fond** le groupe central doit-il formuler des standards **en premier/en priorité** ?
2. Quels **autres thèmes** doivent être inclus dans le standard de la branche ?
3. Quel doit être le **volume** approximatif du standard de la branche (nombre de pages A4) qui sera mis en consultation auprès des ET ?

Connaissances

Les résultats obtenus par les deux groupes ne pourraient pas être plus différents. Alors qu'un groupe a réalisé la tâche selon les instructions, l'autre groupe a plutôt mené une discussion sur ce qu'il reste à faire et sur les domaines thématiques qui présentent encore un potentiel. En raison de cette divergence, le plénum a discuté du sens et de l'objectif de l'analyse commerciale, de la mission du groupe central Standard de branche et des tâches assumées par le GT Standard de branche. Il en résulte les résultats suivants :

- Le but de l'analyse commerciale était de déterminer, au sein de la branche, quels étaient les besoins en matière de standard de branche. Le résultat de l'analyse ne doit pas être ignoré ni mis en œuvre 1:1, mais considéré de manière différenciée et les différentes exigences doivent être mises en œuvre de manière pragmatique et à intervalles réguliers.
- La consolidation des résultats de l'atelier doit être présentée lors de la séance du KKI du 24 avril 2024.
- Les membres de la KKI sont les bienvenus pour participer au groupe central sur les standards de la branche.
- La KKI traitera ce sujet lors de la séance du 28.02.2024, sur la base des conclusions des ateliers (voir point 4 de l'ordre du jour).

Le procès-verbal photographique des résultats des deux groupes de travail est annexé au présent procès-verbal.

Planification de la mise en œuvre des standards de branche - enseignements tirés de la discussion

- La question « quoi » (contenu) est au premier plan. Le « comment » vient en deuxième position.
- Dans le Customer Journey, c'est la forme (données et symboles) qui doit être mise en avant et non le canal (apps, sites web).
- Les ETC sont notamment préoccupées par la question de savoir si elles doivent ou peuvent installer un système numérique d'information des voyageurs (DFI) aux arrêts.
- Il est regretté que la KKI ne travaille pas avec des cas d'utilisation.



- La mise en œuvre du standard de la branche ne peut pas être réalisée dans les délais prévus, car l'ensemble est extrêmement complexe.
- Lors du routage (consultation des horaires en ligne), il faudrait inclure des trajets touristiques agréables (par exemple, des alternatives plus attrayantes dans l'horaire).
- Le standard de la branche pour les bateaux et les téléphériques doit également être traité d'ici l'automne 2024.
- Le trafic à la demande doit encore être ajouté à la liste.
- Si l'on considère l'ampleur de la thématique, trop peu d'ET sont représentées dans le groupe de base Standard de la branche avec les CFF, les tpg (et au besoin BLS Navigation).
- Le groupe central des standards de branche définit les standards qui serviront de base à l'élaboration des dispositions détaillées.

Annexes

[WS 03 Präsentation Business-Analyse](#)

[WS 03 Planung Kerngruppe BS 2024](#)

[WS 03 Fotoprotokoll BA BS 1](#)

[WS 03 Fotoprotokoll BA BS 2](#)

P.-S. Le présent procès-verbal a été traduit automatiquement et relu seulement grossièrement. En cas de doute, la version allemande fait foi.