Récapitulation des Management Summaries

Ce document résume tous les Management Summaries pour la **séance de la KKI du 30 avril 2025**.

Table des matières

Point	Désignation
3	Élection à la vice-présidence de la KKI
4	Attribution Project-Ownerships
5	Champs d'action stratégiques de la KKI
7	Propositions de mise en œuvre GT Droits des passagers
8	Horaire de référence pour l'information à la clientèle
9	Communication Accident de personne
10	Principes de mise en page Déclaration d'événement
12	Présentation du parcours client

Élection à la vice-présidence de la KKI

Séance:	Commission Information à la clientèle KKI du 30.04.2025
Point:	03
Origine / Auteur:	Ralf Eigenmann, ralf.eigenmann@allianceswisspass.ch Tél. 079 352 48 75
Type d'objet:	☒ Décision ☐ Information ☐ Discussion ☐ eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Conformément au règlement intérieur de la KKI (chapitre 3. Présidence de la KKI), le président propose l'élection d'un(e) vice-président(e) parmi les membres de la KKI.

Le président, Ralf Eigenmann, propose Björn Ryser (CFF) comme vice-président de la KKI.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

1) élit Björn Ryser à la vice-présidence de la KKI.

Attribution des projets aux membres de la KKI

Séance:	Commission Information à la clientèle KKI du 30.04.2025
Point:	04
Origine / Auteur:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch Tél. 079 467 87 74
Type d'objet:	☒ Décision ☐ Information ☐ Discussion ☐ eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Conformément au règlement intérieur de la KKI, chaque projet d'information à la clientèle est géré par un membre de la KKI ayant le droit de vote. Cette personne fait le lien entre la direction du projet et la KKI ou dirige elle-même les projets. Elle informe les membres de la KKI de l'état d'avancement du projet qui lui a été attribué.

En raison des différents changements intervenus parmi les membres des KKI ainsi que dans le paysage des projets, les Project-Ownerships doivent parfois être réattribués.

2 Projets et leurs propriétaires, situation au 30.04.2025

Projet	Propriétaire du projet
Stratégie information à la clientèle / Objectifs stratégiques	Björn Ryser, Jürg Lüthi
Standard de la branche information à la clientèle	ouvert (anciennement J.-M. Cotting)
Dispositions d'exécution norme sectorielle	ouvert (anciennement J.-M. Cotting)
Service de remplacement imprévu	Philipp Sutter
Mesures d'accessibilité	Marco Ludwig
Correspondances	ouvert (anciennement D. Walker)
Trafic à la demande	ouvert (anciennement J.-M. Cotting)
Numéros de lignes	Aline Muller
Communication droits des passagers	Hans Koller

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

1) élit immédiatement ces membres comme nouveaux Project-Owners pour les projets suivants:
   a) Standard de la branche Information à la clientèle: Prénom Nom
   b) Dispositions d'exécution Norme sectorielle: Prénom Nom
   c) Correspondances: Prénom Nom
   d) Trafic à la demande: Prénom Nom

Champs d'action stratégiques de la KKI

Séance:	Commission Information à la clientèle KKI du 30.04.2025
Point:	05
Origine / Auteurs:	Jürg Lüthi, juerg.luethi@jungfrau.ch, 033 828 71 11 Björn Ryser, bjoern.ryser@sbb.ch, 079 763 00 30
Type d'objet:	☒ Décision ☐ Information ☐ Discussion ☐ eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Lors de l'atelier du 25 février 2025, la KKI a élaboré des objectifs stratégiques pour contribuer à la réalisation des axes stratégiques de l'Alliance SwissPass.

Le résultat de l'atelier correspond toutefois davantage à des champs d'action stratégiques qu'à des objectifs stratégiques concrets. C'est pourquoi nous ne parlerons plus que de champs d'action stratégiques pour la mise en œuvre des axes stratégiques de l'Alliance SwissPass.

Jürg Lüthi et Björn Ryser ont été chargés de formuler ces champs d'action stratégiques et de les présenter lors de la séance de la KKI du 30.04.2025 (voir annexe). A cette occasion, la description, les délais et les responsabilités au sein de la KKI devront être clarifiés.

2 Jalons / Délais

Voir l'annexe.

3 Coûts / financement

Pas de pertinence.

4 Dépendances / pertinence stratégique

Les champs d'action stratégiques apportent une contribution importante à la réalisation des axes stratégiques de l'Alliance SwissPass (partie information à la clientèle).

5 Communication

Pas de besoin actuel.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

1) confirme les domaines d'action stratégiques ;
2) confirme les prochaines étapes et les dates de fin ;
3) confirme les responsabilités ;
4) prend acte du fait que la KKI est informée en permanence de l'état d'avancement et des résultats.

Annexe(s)

- Annexe Champs d'action stratégiques de la KKI

Communication droits des passagers

Séance:	Commission Information à la clientèle KKI du 30.04.2025
Point:	07
Origine / Auteur:	Hans Koller, hans.koller@busost.ch, 071 757 50 15
Type d'objet:	☒ Décision ☐ Information ☐ Discussion ☐ eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Proposition faite lors de la séance de la KKI du 06.11.2024:
Constitution d'un nouveau groupe de travail avec des représentants de toutes les entreprises de transport concessionnaires sur le thème "Communication des droits des passagers TP Suisse". Hans Koller, en tant que Project-Owner, élaborera une proposition concrète pour la mise en place de ce groupe de travail jusqu'à la prochaine séance de la KKI du 26.02.2025. L'OFT est d'accord avec la suite de la procédure envisagée.

Les directives: Selon la LHand, le "principe des deux sens" doit être appliqué.

Hans Koller a initié la création d'un groupe de travail composé des représentants suivants:
Irene Bernhard, OFT, Mara Vassella, OFT, Barbara Steiner, BLS, Stefan Heiniger, THURBO, Erwin Hellrigl, CFF, Fabio Zen, CarPostal, Kaspar Stettler, BLS Navigation, Dominik Grögler, ZVV (DGR), Pascal Ziegler, Aletschbahnen
Les directives ont été élaborées au cours de quatre séances de discussion, toutes branches confondues.

L'annexe à la proposition présente le raisonnement et les différentes prémisses. La consultation du standard de la branche a eu lieu en même temps que les travaux. Les réponses reçues n'ont pas été prises en compte.

La forme et le contenu des informations doivent être élaborés au sein du groupe de travail Information sur les événements. Il convient de se référer aux documents déjà élaborés par le GT temporaire "Communication des droits des passagers" de juin 2024. Notamment "Règles de communication sur les droits des passagers TP Suisse".

Branche	Aktive Kommunikation	
	Optisch	Akustisch
Bahn FV/IPV und RV	• Im Rahmen der standardisierten Kommunikation im Störungsfall, wenn die Anforderungen erfüllt sind, eine Info über die vorhandenen optischen KI-Systeme im betroffenen Fahrzeug absetzen	• Im Rahmen der standardisierten Kommunikation im Störungsfall, wenn die Anforderungen erfüllt sind, eine Info über die vorhandenen akustischen KI-Systeme im betroffenen Fahrzeug absetzen

Bus RV/Tram (inklusive Ortsverkehr)	• Im Rahmen der standardisierten Kommunikation im Störungsfall, wenn die Anforderungen erfüllt sind, eine Info über die vorhandenen optischen KI-Systeme im betroffenen Fahrzeug absetzen
	  • Ertüchtigung der Systeme (ist eine Vorgabe innerhalb KI) im Rahmen von Neubeschaffung, Umbauten, etc
		• Im Rahmen der standardisierten Kommunikation im Störungsfall, wenn die Anforderungen erfüllt sind, eine Info über die vorhandenen akustischen KI-Systeme im betroffenen Fahrzeug absetzen
		  • Prioritär über zentrale Leitstelle, statt über Fahrer
		• Die Fahrpersonalschulung «Umgang mit den Fahrgastrechten» erweitern

Schifffahrt	• Aus- Umrüstung im Rahmen von Beschaffungen, Revisionen, etc.	• Das Schiffspersonal informiert die Fahrgäste im Eintretensfall situativ • Durchsagen, persönliche Ansprache, Abgabe von weiteren Informationen
Touristischer Verkehr	• Wenn Bildschirme in den Berg-Talstationen vorhanden • Aus- Umrüstung im Rahmen von Neubeschaffungen, Revisionen, etc.	• Das Betriebspersonal informiert die Fahrgäste im Eintretensfall situativ • Durchsagen, persönliche Ansprache, Abgabe von weiteren Informationen

2 Dépendances / pertinence stratégique

Orientation stratégique: "Information à la clientèle standardisée et optimisée".

3 Communication

Dans le cadre d'informations supplémentaires concernant les dispositions d'exécution.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

1) approuve les directives relatives à la communication passive et active des droits des passagers ;
2) charge le groupe de travail "Information sur les événements" d'élaborer la forme et le contenu des informations. Pour ce faire, il convient de se référer aux documents déjà élaborés par le GT temporaire "Communication des droits des passagers" de juin 2024.

Annexe

- Présentation des droits des passagers

Proposition commune: CFF, BLS, TPF, Thurbo et SOB: échéancier pour l'information à la clientèle

Séance:	Commission Information à la clientèle KKI du 30.04.2025
Point:	08
Origine / Auteur:	CFF, BLS, TPF, Thurbo et SOB Björn Ryser, CFF, bjoern.ryser@sbb.ch
Type d'objet:	☒ Décision ☐ Information ☐ Discussion ☐ eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Avec le lancement de TMS (remarque: liste des abréviations à la fin du document), l'outil NeTS sera supprimé. Aujourd'hui, l'information à la clientèle des TP suisses obtient l'horaire annuel et journalier des CFF/BLS/SOB/TPF/Thurbo directement à partir de NeTS. Avec TMS, cette logique et cette interface seront modifiées. Sans une modification de l'alimentation en données, aucune donnée horaire ne peut être transmise à INFO+. Avec TMS, la distinction entre horaire journalier et annuel est en outre supprimée dans la planification ; à la place, seul un horaire dont le contenu correspond à l'horaire journalier actuel est planifié et adapté en permanence si nécessaire (p. ex. travaux de construction).

Le 13.02.2025, des représentants des ETF ou, le cas échéant, des GI des CFF, du BLS, de la SOB, des TPF et de Thurbo se sont donc réunis afin de clarifier les solutions techniques et financières à mettre en œuvre avec TMS en ce qui concerne l'information à la clientèle.
Il existe une compréhension commune et inconditionnelle de la nécessité d'une **solution technique** pour pouvoir continuer à informer les clients et à vendre des billets après l'introduction du TMS

Deux variantes ont été discutées dans le cadre de la conférence:

1) D'une part, la **livraison directe des horaires de référence et des horaires journaliers ainsi que des écarts de planification par les ETF à l'information à la clientèle**.
2) D'autre part, la **construction d'un adaptateur entre l'infrastructure et l'information à la clientèle**, qui prend en charge cette fonctionnalité ("adaptateur TMS").

La construction de l'adaptateur (2) a été privilégiée, car la **complexité** de l'introduction du TMS combinée à une livraison directe a été jugée trop importante pour les cinq ETF et **trop risquée** dans son effet sur l'information à la clientèle pour les TP suisses.

La solution technique qui se trouve maintenant au premier plan est ce que l'on appelle **l'adaptateur TMS**. Il s'agit d'une sorte de **collecteur d'horaires:** celui-ci prévoit de dériver

automatiquement les données d'information des clients à partir des contrats de capacité des ETF. Pour l'adaptateur TMS, l'ETF marque d'un **drapeau** les demandes de capacité qui seront pertinentes ultérieurement pour l'information à la clientèle.
Cette interface fonctionne en dehors ou en amont d'INFO+. Ce n'est que lorsque les informations sont dans INFO+ qu'elles peuvent être communiquées et tarifées. L'adaptateur TMS permet en outre de **créer des références.** Cela permet la **formation du delta dans l'information à la clientèle**. Ainsi, les écarts entre l'horaire du jour et l'horaire initialement prévu peuvent être communiqués aux voyageurs comme d'habitude.

L'adaptateur TMS ne profite pas seulement aux ETF participantes, mais à l'ensemble de la branche. Avec l'introduction du TMS, l'information à la clientèle ne pourra être maintenue qu'avec l'adaptateur. C'est pourquoi les ETF SOB, BLS, TPF, Thurbo et CFF recommandent ensemble de considérer le financement de l'adaptateur TMS comme une tâche du système et d'inclure cette tâche en conséquence dans le portefeuille de la SKI.

Les détails techniques se trouvent dans le document ci-joint.

2 Jalons / Délais

CFF Infrastructure a été chargée par les ETF de mettre en œuvre l'adaptateur jusqu'à la mise en production de TMS. La mise en production de l'adaptateur TMS aura lieu avec le Go-Live TMS "CM1" (date d'introduction en cours de clarification au sein de DSO Sillon ; probablement à la fin des années 2020).

3 Coûts / financement

CAPEX

- Les coûts CAPEX de l'adaptateur TMS s'élèvent à MCHF 2,8 pour la mise en œuvre jusqu'au Go-Live TMS CM1 (donc probablement pour les années 2025, 2026 et 2027).
- Sur ce montant, MCHF 1,8 sont pris en charge par l'ISB.
- Il reste donc MCHF 1,0 de coûts CAPEX qui devraient être financés par les EF en 2026 et 2027.

OPEX

- Les coûts OPEX de KCHF 420 par an sont pris en charge par l'UPIC pendant les deux premières années après la mise en production.
- A partir de la troisième année d'exploitation, le financement des coûts OPEX doit être assuré par l'ETF ou le SKI pour la durée d'exploitation nécessaire de l'adaptateur (vraisemblablement pendant 3 à 5 ans - décision prise en commun par l'ETF).
- La mise en production de l'adaptateur TMS a lieu avec le Go-Live TMS CM1, à partir duquel des coûts d'exploitation (OPEX) sont générés.

4 Dépendances / pertinence stratégique

Si le portefeuille des systèmes informatiques du SKI devait être étendu au développement et à l'exploitation de l'adaptateur TMS, il conviendrait de réexaminer les développements ultérieurs fixés/priorisés par l'OFT et la KKI avec la décision de cette proposition.

5 Communication

Les ETF impliquées coordonnent la procédure via le ETF Board.
Aucune autre communication avec les parties prenantes n'est prévue.

6 Points de divergences / de discussion

Aucun connu.

7 Inputs de l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass

La KKI ne peut pas décider d'un financement qui concerne le SKI et donc l'OFT. Cela devrait être intégré dans le budget du SKI vis-à-vis de l'OFT. Il n'existe pas de budget de la KKI pour financer de tels mandats.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

1) décide de financer les coûts de développement/(capex) de l'adaptateur TMS de MCHF 1.0 sur les années 2026 et 2027 ;
2) décide de financer l'exploitation de l'adaptateur TMS (Opex) de KCHF 420 à partir de la troisième année d'exploitation (à partir de 2030) ;
3) charge le SKI de définir les priorités, afin que le projet puisse être intégré dans le portefeuille global KKI/SKI et la vision correspondante de la feuille de route.

Annexe(s)

- Document Complément à la fonctionnalité de l'adaptateur TMS

Abréviations

TMS - Système de gestion du trafic. Système succédant au NeTS, la phase de lancement appelée CM1 est pertinente ici.

NeTS - système de sillons à l'échelle du réseau - outil actuel, par ex. pour la commande de sillons. Système de bout en bout pour la planification des sillons à l'échelle du réseau, à la voie près, sur les lignes et dans les nœuds. NeTS permet de planifier aussi bien l'horaire annuel intégré que l'horaire journalier.

ETF - Entreprise de transport ferroviaire

GI - Gestionnaire d'infrastructure

Flag (drapeau) - élément de marquage

CAPEX - Coûts d'investissement

OPEX - Coûts d'exploitation

Proposition Communication Motif de l'événement Accident de personne

Séance:	Commission Information à la clientèle KKI du 30.04.2025
Point:	09
Origine / Auteurs:	Simon Wüthrich, simon.wuethrich@sbb.ch ,079 242 30 27 Rahel Maurer, rahel.maurer@sbb.ch, 079 794 70 21
Type d'objet:	☒ Décision ☐ Information ☐ Discussion ☒ eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

En juillet 2024, le motif d'événement "événement dû à une cause externe" a été introduit pour les entreprises ferroviaires en cas d'accident de personnes sur les canaux d'information clients tangents. Dans le train accidenté directement concerné, le terme "accident de personne" est utilisé. De plus, le motif "événement dû à une cause externe" est également communiqué pour les événements "personnes à proximité des voies", "animaux à proximité des voies", "collision avec des animaux", "obstacle sur les voies" et "intervention de la police". Les expériences faites depuis lors ont montré que les voyageurs ne comprennent pas la notion d'"événement dû à une cause externe" et que les collaborateurs sont ainsi davantage confrontés à l'incompréhension et à l'agressivité.

Les CFF prévoient maintenant, en accord avec les chemins de fer partenaires, d'utiliser à partir du 4 juin 2025, en cas d'accident de personnes, le terme "accident de personne" de manière uniforme et transparente sur tous les canaux d'information à la clientèle. Le terme "événement dû à une cause externe" ne doit plus être utilisé. Les événements susmentionnés, qui ont également été communiqués en tant qu'"événement dû à une cause externe" depuis l'année dernière, doivent ainsi à nouveau être nommés. L'objectif principal est d'informer les voyageurs de manière transparente sur les perturbations de l'exploitation.

La communication claire répond au besoin de nombreux voyageurs d'être informés de manière transparente. En communiquant de manière transparente le motif de la perturbation, les clients peuvent s'informer des conséquences/effets sur la poursuite de leur voyage et font preuve de plus de compréhension pour la perturbation. Le personnel sur place est ainsi soulagé et protégé contre les agressions.
En outre, cette nouvelle réglementation simplifie la gestion opérationnelle, puisqu'en cas d'accident de personne, un seul terme est utilisé dans l'information à la clientèle sur tous les canaux de communication.

Les motifs d'événements sont corrigés en conséquence par le GT Standard de la branche dans l'annexe 1 du document transitoire "Phrases standard pour la communication en cas d'événement". En outre, le chapitre 1.2.3 contenant les règles spéciales relatives au motif de l'accident de personne est supprimé.

Variante rejetée

En cas de désaccord au sein de la KKI, il est théoriquement possible de laisser le cluster de motifs d'événements "événement dû à une cause externe" en plus du motif "accident de personne", et de laisser aux ET concernées le choix du motif à retenir. Il est également possible, en principe, d'ajouter d'autres motifs à la liste. Les motifs supplémentaires devraient être décidés concrètement par la KKI. Cela implique toutefois, lorsque des zones d'exploitation se chevauchent, des accords clairs et préalables sur le motif à utiliser. Cela permet d'éviter que plusieurs motifs soient communiqués aux clients pour un même événement. Mais différents motifs seraient alors utilisés pour le même type d'événement, ce qui pourrait entraîner une certaine confusion chez les clients. Pour ces raisons, cette variante n'est pas recommandée.

2 Jalons / Délais

30.04.2025:	Décision de la KKI
A compter du 04.06.2025:	Nouvelle règle mise en œuvre

3 Coûts / financement

Chaque entreprise ferroviaire prend en charge les coûts des adaptations nécessaires sur ses canaux d'information à la clientèle.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

1) décide qu'à partir du 04.06.2025, les entreprises de transport ferroviaire EF utiliseront, en cas d'accident de personnes, le terme "accident de personne" de manière uniforme et transparente sur tous les canaux d'information à la clientèle ;
2) prend acte du fait que, de ce fait, le cluster de motifs d'événements "événement dû à une cause externe" est supprimé et que les motifs clustérisés sont à nouveau explicitement mentionnés. Cela concerne également le motif "accident de personne".
3) décide que l'annexe 1 du document transitoire "Phrases types pour la communication en cas d'événement" sera adaptée en conséquence.

Annexe

- Annexe 1 du document de transition "Phrases types pour la communication en cas d'incident

Validation Principes de mise en page Déclaration d'événement

Séance:	Commission Information à la clientèle KKI du 30.04.2025
Point:	10
Origine / Auteur:	GT Information sur les événements Michael Böhm, michael.boehm@sbb.ch, 079 150 21 27
Type d'objet:	☒ Décision ☐ Information ☐ Discussion ☒ eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Le groupe de travail Information sur les événements a élaboré des directives pour la présentation des informations sur les événements, afin que la communication sur les différentes entreprises de transport soit uniforme. Les directives ont été examinées et saluées par les entreprises de transport représentées dans le groupe de travail (Bernmobil, CarPostal, Verkehrsbetriebe Luzern, ZVV, BLS et CFF). Les directives seront publiées avec la prochaine version 3 des directives relatives aux informations sur les événements.

Plusieurs entreprises de transport représentées dans le groupe de travail ont actuellement des projets en cours concernant la communication des annonces d'événements. Afin d'éviter des adaptations ultérieures, elles ont besoin de directives de présentation officiellement adoptées. C'est pourquoi celles-ci seront soumises à l'approbation de la KKI avant même la publication de la version 3 du document "Annexe textes d'événements".

2 Jalons / Délais

1. Validation des directives de mise en page par la KKI
2. Mise en œuvre anticipée auprès de certaines entreprises de transport du groupe de travail
3. Publication officielle avec la version 3 des informations sur les événements dans le document de transition BS-KI (prévue pour fin 2025)

3 Coûts / financement

La validation n'entraîne pas de coûts. Des économies peuvent être réalisées, car les entreprises de transport concernées peuvent baser leurs travaux déjà planifiés sur les nouvelles directives adoptées.

4 Communication

Les directives ne seront communiquées officiellement qu'avec la publication prévue de la version 3. Les entreprises de transport représentées dans le groupe de travail seront informées par les membres du groupe de travail.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

1) décide d'approuver les directives de mise en page pour la publication des annonces d'événements ;
2) prend acte du fait que les consignes de mise en page seront publiées avec la version 3 des informations sur les événements.

Annexe

- Chapitre Publication Principes de mise en page

Visualiser l'information à la clientèle sur le parcours du client

Séance:	Commission Information à la clientèle KKI du 30.04.2025
Point:	12
Origine / Auteur:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch Tél. 079 467 87 74
Type d'objet:	☒ Décision ☐ Information ☐ Discussion ☐ eDecide

Résumé de gestion

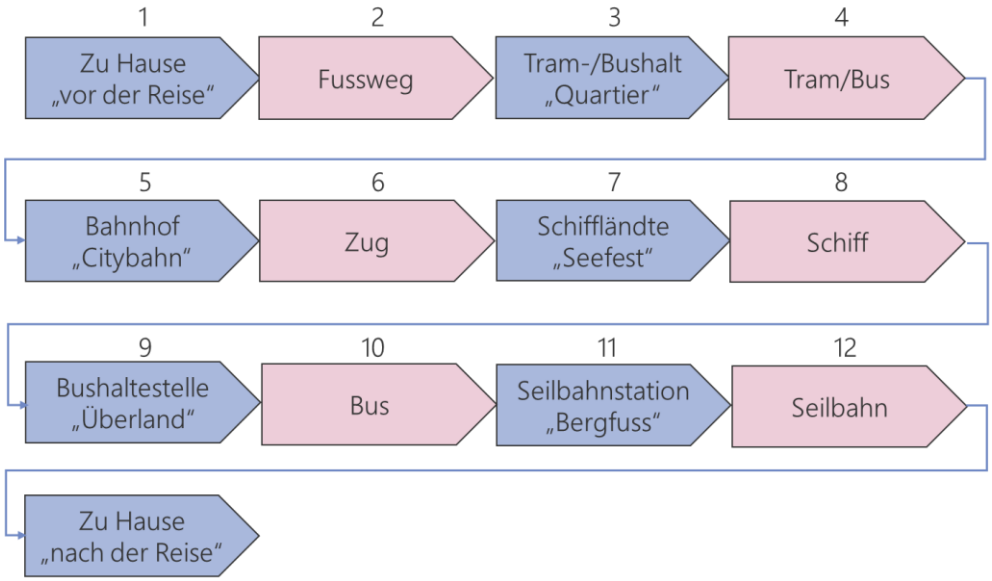
1 Situation de départ

La proposition suivante a été adoptée lors de la séance de la KKI du 28.02.2024 (*texte en italique*):

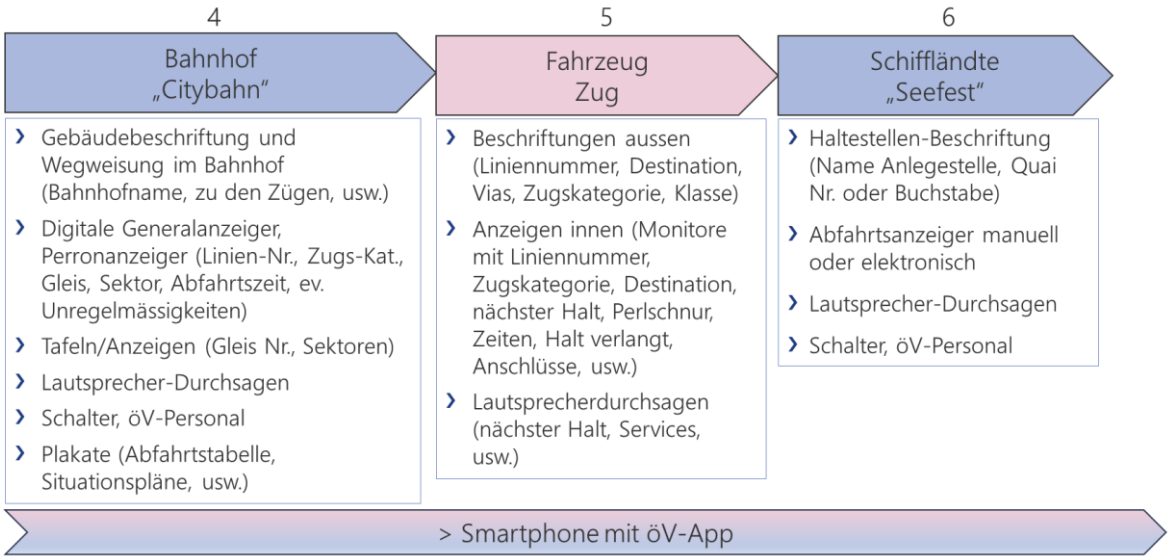
Lors d'une discussion entre le secrétaire général de la KKI et la direction des séances de la KKI, l'idée est venue de représenter les points de contact de l'information à la clientèle sur un parcours fictif de la clientèle. Cela doit ensuite servir d'orientation pour la KKI afin de situer les différents projets de l'information à la clientèle.

Un petit groupe de travail composé de Kerstin Gärtner (VBZ), Judith Hager (CFF) et Martin Enz (Alliance SwissPass) a élaboré une base de briefing pour un Customer Journey, qui doit être confiée à un/e graphiste professionnel/le pour sa conception graphique".

Le briefing sur la réalisation graphique
Le voyage à représenter est un itinéraire fictif qui comprend tous les modes de transport et leurs points d'arrêt:



Pour cela, il faut dessiner des exemples de supports d'information pour les clients, comme par exemple



Coûts

Les coûts de la réalisation graphique du Customer Journey sont déterminés par des offres qui doivent encore être demandées. Le cas échéant, des ressources internes des ETC peuvent également être utilisées. Les travaux seront financés par le budget KKI de l'Alliance SwissPass, pour autant qu'ils ne dépassent pas CHF 2500.

Dates

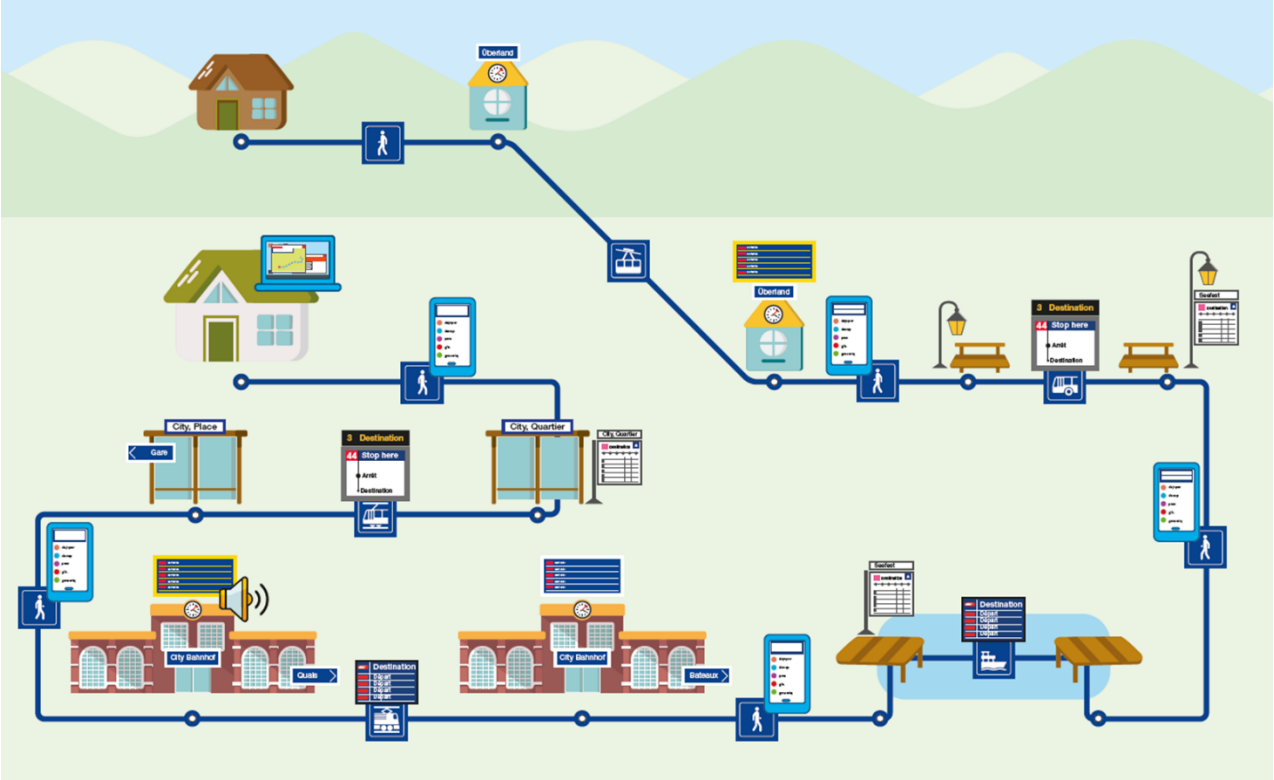
Le Customer Journey terminé doit être disponible *au plus tard pour la séance de la KKI du 05.06.2024.*

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

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

A l'époque, Matthieu Giraudier s'était proposé de faire réaliser le graphisme en interne aux tpg. Ce fut le résultat provisoire:



Après le départ de Matthieu Giraudier de la KKI, ce projet n'a pas été poursuivi, notamment parce que Matthieu Giraudier n'était pas encore satisfait du résultat.

2 Proposition pour la suite

Variante 1

➔ Renoncer à la présentation graphique du parcours client.

Justification

- Il n'existe pas de voyage standard. Chacun est différent du point de vue du client et dépend du but du voyage, de la situation et de la constitution personnelles, de l'expérience, de la présence de bagages/vélo/poussette, etc.
- Les projets actuels de la KKI concernent toujours l'ensemble de la chaîne des déplacements ou sont de nature fondamentale: stratégie, standard de la branche, dispositions d'exécution, service de remplacement non planifié,
  Mesures d'accessibilité, correspondances, trafic à la demande, numéros de ligne, droits des passagers.
- Ainsi, les projets ne peuvent pas être référencés sur le parcours client.

Variante 2

➔ Utilisation du graphisme déjà conçu par les tpg.

Justification

- Cette présentation suffit comme aide à la réflexion lors d'éventuelles discussions sur la situation du client.

3 Conclusion

L'idée initiale de référencer les discussions de la KKI à la situation respective du client au cours de son parcours n'a pas montré de besoin dans la pratique. Au cours des deux dernières années, la représentation d'un parcours client n'a jamais manqué, soit parce que les sujets traités étaient d'ordre supérieur, soit parce qu'ils se référaient à une mise en œuvre technique. De plus, une représentation schématique du parcours client ne peut jamais mettre en évidence la situation spécifique du client.

Pour cette raison, je recommande de renoncer à la représentation graphique d'un parcours client (variante 1). Le cas échéant, le graphique déjà réalisé par les tpg peut servir d'aide à la réflexion lors de discussions (variante 2).

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

1) décide de renoncer à la (nouvelle) présentation graphique d'un parcours client.

Annexe

- Présentation avec schéma