



## Procès-verbal

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

<b>Date et lieu</b>	30.04.2025, 10h15 – 15h15 Bureaux de l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass, Länggassstrasse 7, Berne
<b>Membres</b> Ayant le droit de vote (y c. secteur représenté)	Ralf Eigenmann, président Jean-Marie Cotting, CarPostal, trafic régional (à partir du point 7) Jean-Michel Cuennet, TPF, trafic local Brett Farrell, MOB, trafic touristique Frédéric Füssenich, Rigibahnen, trafic touristique Hans Koller, BUS Ostschweiz AG, trafic régional Marco P. Ludwig, ZVV, trafic régional Jürg Lüthi, JB, trafic touristique (jusqu'au point 10) Michel Reuteler, BLS, trafic régional Björn Ryser, CFF, trafic longues distances Stefan Schmid, Stockhornbahn, trafic touristique Kaspar Stettler, BLS, navigation (à partir du point 8) Philipp Sutter, VBSG, trafic local Denise Wolf, BVB, trafic local Fabio Zen, CarPostal, trafic régional (jusqu'au point 7)
<b>Organe de gestion KKI</b>	Martin Enz, organe de gestion de l'Alliance SwissPass
<b>Asseseurs</b>	Bernhard Adamek, UTP Benedicta Aregger, RMS Aline Muller, OFT Daniel Ryser, SKI
<b>Procès-verbal</b>	René Moor, organe de gestion de l'Alliance SwissPass
<b>Invités</b>	Rahel Maurer, CFF (point 6) Jörg Ostwald, CFF (point 8) Christian Trachsel, CFF (point 8)
<b>Excusés</b>	-
<b>Prochaine séance</b>	25.06.2025, 09h15 – 17h45 CFF, Hilfikerstrasse 2, Berne-Wankdorf



**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 26.02.2025 .....	4
3. Élection à la vice-présidence de la KKI .....	4
4. Attribution Project-Ownerships .....	4
5. Champs d'action stratégiques de la KKI.....	5
6. Mise à jour sur la consultation du Standard de la branche information à la clientèle .....	5
7. Proposition de la mise en œuvre GT Droits des passagers .....	5
8. Horaire de référence pour l'information à la clientèle .....	6
9. Communication Accident de personne.....	6
10. Principes de mise en page Déclaration d'événement .....	6
11. Etat de la conclusion du contrat SKI avec les ETC pour la participation aux tâches du système SKI .....	7
12. Présentation du parcours client.....	7
13. Tour d'information .....	7

## 1. Mot de bienvenue et communications du président de séance

Ralf Eigenmann souhaite la bienvenue aux membres et aux assesseurs pour la deuxième séance ordinaire de l'année. Le matin, Fabio Zen (avec droit de vote) remplace Jean-Marie Cotting, absent jusqu'à midi. Kaspar Stettler est présent à partir du point 8 de l'ordre du jour. Du point 1 au point 7 de l'ordre du jour, 13 membres ayant le droit de vote sont présents sur les 14 membres. Tous les membres sont présents du point 8 au point 10, puis à nouveau 13 membres à partir du point 11, car Jürg Lüthi doit quitter la séance pour des raisons d'agenda. Le quorum est donc atteint. ( $\frac{2}{3}$  doivent être présents, CFF, PAG + ZVV inclus).

Ralf Eigenmann salue tout particulièrement Denise Wolf des BVB, qui participe pour la première fois en tant que nouveau membre élu. Il souhaite également la bienvenue à Stefan Schmid du téléphérique du Stockhorn qui, après son accident, est également représenté pour la première fois dans le cercle de la KKI.

Ralf Eigenmann informe de la réunion du groupe de travail Coordination du 26.03.2025. Tous les présidents de commission ainsi que le directeur de l'Alliance SwissPass sont présents à cette réunion de l'Alliance SwissPass. Il a notamment été question du thème du transport à la demande et de qui fait avancer le projet dans la branche. Il est clair que la KKI ne peut pas assumer ce rôle de leader. Du côté de NOVA, selon le président de la KoV, Alberto Bottini, la fonctionnalité sera livrée d'ici fin 2025. La suite dépendra de la manière dont les autres ET intégreront la fonctionnalité dans leurs canaux. Actuellement, il n'existe toutefois pas de commande centrale. Le sujet a maintenant été adressé au président de la KoM, Christian Frisch, qui va l'examiner de manière plus approfondie. Même si CarPostal sera concerné en premier lieu par le trafic à la demande, le secteur doit se mettre d'accord sur la conception de l'offre. Ralf Eigenmann propose de mettre un Blueprint à la disposition de la branche. Le directeur de l'Alliance SwissPass, Helmut Eichhorn, soutient également la position de Ralf Eigenmann. Pour le président de la KoM, il faut cependant clarifier qui s'adressera de manière ciblée aux TU sur la procédure. Il s'est déclaré prêt à prendre en main le thème du Blueprint et à l'intégrer dans la KoM.

Par ailleurs, Ralf Eigenmann fait part de ses échanges avec les membres de la commission Transports touristiques de l'UTP à l'occasion d'une réunion de cette commission. A cette occasion, il a également pu aborder le nouveau standard de la branche BS-KI. Du côté de la navigation et des remontées mécaniques, la nécessité d'agir a été remise en question et il a été plaidé pour que non seulement les standards obligatoires, mais aussi les recommandations soient réduits au minimum, notamment parce que de nombreuses ET touristiques doivent lutter contre le manque de moyens financiers. Un représentant du secteur de la navigation a estimé qu'avec le BS-KI, on allait bien au-delà de l'objectif. Ralf Eigenmann a souligné que l'information à la clientèle avait encore une grande marge de progression dans toute la branche, y compris dans les transports touristiques, surtout en cas d'événements non planifiés.

Les points 2, 9 + 10 de l'ordre du jour ont été traités en amont de la réunion sous forme d'eDecide. Pour les points 9 + 10, la discussion a été demandée.

## 2. Approbation du procès-verbal de la séance du 26.02.2025

### Situation de départ

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

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

### Décision (10 oui, 4 abstentions [dont 3 pour non-participation])

La KKI approuve le procès-verbal de la séance du 26.02.2025.

### Annexe

[02 Protokoll KKI 2025 02 26](#)

## 3. Élection à la vice-présidence de la KKI

### Décision (à l'unanimité)

La KKI élit Björn Ryser à la vice-présidence de la KKI.

### Annexe

[03 Antrag Wahl Vizepräsidium KKI](#)

## 4. Attribution Project-Ownerships

### Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 1) élit immédiatement ces membres comme nouveaux Project-Owners pour les projets suivants:
  - a) Standard de la branche Information à la clientèle: **Marco Ludwig (Backup Björn Ryser)**;
  - b) Dispositions d'exécution Standard de la branche: **Marco Ludwig (Backup Björn Ryser)**;
  - c) Correspondances: **Denise Wolf**;
  - d) Trafic à la demande: «on hold» chez **Fabio Zen**, lead éventuellement auprès la KoM;
  - e) **Trafic de remplacement non prévu: vacant**

### Annexe

[04 Antrag Zuteilung Projekte](#)



## 5. Champs d'action stratégiques de la KKI

### Décision (à l'unanimité)

La 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.

### Annexes

[05 Antrag Strategische Handlungsfelder KKI](#)

[05 Beilage Strategische Handlungsfelder](#)

## 6. Mise à jour sur la consultation du Standard de la branche information à la clientèle

### Prise de connaissance

La KKI prend acte de la mise à jour sur la consultation du Standard de la branche information à la clientèle.

### Annexe

[06 Update Vernehmlassung BS-KI](#)

## 7. Proposition de la mise en œuvre GT Droits des passagers

### Décision (à l'unanimité)

La 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.

### Annexes

[07 Antrag Kommunikation Fahrgastrechte](#)

[07 Beilage Präsentation Fahrgastrechte](#)

## 8. Horaire de référence pour l'information à la clientèle

### Décision → refusé pour manque de compétence

La 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.~~

### Annexes

[08 Antrag Referenzfahrplan für die Kundeninformation](#)

[08 Beilage Ergänzungen Tagesfahrplan](#)

## 9. Communication Accident de personne

### Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 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;
- 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";
- décide que l'annexe 1 du document transitoire "Phrases types pour la communication en cas d'événement" sera adaptée en conséquence.

### Annexes

[09 Antrag Kommunikation Personunfall](#)

[09 Anhang 1 Übergangsdokument Standardsätze Kommunikation Ereignisfall](#)

## 10. Principes de mise en page Déclaration d'événement

### Décision

- 12 oui, 2 non (Marco Ludwig, Jürg Lüthi)
- 2) Prise de connaissance

La KKI

- 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.

## Annexes

[10 Freigabe Layoutprinzipien Ereignismeldungen](#)

[10 Beilage Layout-Prinzipien Ereignisse Publikation](#)

## 11. Etat de la conclusion du contrat SKI avec les ETC pour la participation aux tâches du système SKI

### Prise de connaissance

La KKI prend connaissance de l'état actuel concernant la conclusion d'un contrat de la SKI avec les ETC pour la participation aux tâches du système information à la clientèle.

## Annexe

[11 Update Stand Verträge mit SKI](#)

## 12. Présentation du parcours client

### Décision (à l'unanimité)

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

## Annexes

[12 Antrag Darstellung Customer Journey](#)

[12 Beilage Präsentation Customer Journey](#)

## 13. Tour d'information

Ralf Eigenmann rend hommage aux mérites de Jean-Marie Cotting, qui se retire, dans le cadre de l'information à la clientèle, pour laquelle il s'est investi pendant 10 ans. Un bon successeur a pu être trouvé en la personne de Fabio Zen. Jean-Marie Cotting exprime ses remerciements et souhaite à la KKI le meilleur pour l'avenir.

Hans Koller fera le point sur "l'implémentation" du standard de la branche dans l'outil en ligne lors de la KKI du 27.08.2025.

Daniel Ryser informe sur la planification du portefeuille SKI que le concept de réalisation EV V2.0 a été publié sur tp-info et que le standard VDV V3.1 ne doit pas être introduit en Suisse, mais directement la V3.2, étant donné que la V3.1 ne sera très probablement utilisée par aucune ET en Suisse. L'introduction de la V3.2 pourrait être quelque peu repoussée dans le temps. Si quelqu'un souhaite tout de même utiliser la V3.1, il doit s'annoncer auprès du SKI. En outre, les manifestations d'information SKI suivantes auront lieu : 24.06.2025, 09.15-12.00 webinaire en Suisse alémanique /



26.06.2025, 13.30 - 16.30 physique à Renens (VD) avec, entre autres, Brett Farrell et Jean-Michel Cuennet. Le lien correspondant sur TP-Info suivra.

Aline Muller ne sera pas présente à la réunion de la KKI du 25.06.2025 et sera éventuellement remplacée par Regula Herrmann.

Denise Wolf demande à ce que les personnes souhaitant participer au GT Correspondances s'adressent à elle.

Philipp Sutter demande également que l'on s'annonce si quelqu'un souhaite devenir propriétaire du projet dans le cadre du trafic de remplacement non planifié.

La séance est close à 15h15.

Pour le procès-verbal

Berne, le 15 mai 2025

Ralf Eigenmann  
Président de la KKI

René Moor  
Auteur du procès-verbal

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