



Récapitulation des Management Summaries

Ce document résume tous les Management Summaries pour la séance de la KKI du 4 septembre 2024.

Table des matières

Point Désignation

- 2 Approbation du procès-verbal de la séance du 05.06.2024 et prise de connaissance des résultats de l'enquête par correspondance du 06.06.2024
- 3 Séances KKI 2025 toute la journée
- 4 Création et cahier des charges GT KI Accessibilité
- 5 Priorisation du portefeuille de projets KKI
- 7 Priorisation du trafic local NAV via VDV454
- 8 Objectifs annuels 2024, rapport semestriel
- 9 Objectifs annuels 2025, propositions pour la discussion initiale
- 10 Mise à jour du groupe central Standard de la branche IA

N.B.: Les présents Management Summaries ont été traduits automatiquement et relu seulement grossièrement. En cas de doute, les versions allemandes font foi.



Approbation du procès-verbal du 05.06.2024 et prise de connaissance des résultats de l'enquête par correspondance du 06.06.2024

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 04.09.2024			
Point :	02			
Origine / Auteur :	René Moor, rene.moor@allianceswisspass.ch Tél. 079 735 19 68			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Sommaire de gestion

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 :

Développement de la KKI

La KKI (commission nationale Information à la clientèle), lancée en 2023, est une jeune organisation chargée d'un sujet complexe et important pour la mobilité. C'est pourquoi le développement de la KKI doit être poursuivi en permanence et des améliorations doivent être réalisées. Cette proposition résume les ajustements actuellement utiles des directives qui doivent être validées par le Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass et l'OFT. Certaines mesures d'amélioration relèvent également du domaine de la KKI et peuvent être mises en œuvre dès maintenant.

Pour la KKI, il y a plus qu'assez à faire dans les années à venir. L'action efficace et durable en faveur des passagers, la collaboration de la branche et son optimisation commune doivent être au premier plan. La solution semble donc moins résider dans une adaptation majeure de la structure organisationnelle que dans l'affinement des différents rôles et l'optimisation continue de la collaboration.

La présente proposition décrit les adaptations et les connaissances actuellement appliquées :

- Développement du règlement intérieur KKI, basé sur la charte KKI élaborée en 2023
- Nouvelle description des rôles de la présidence, des membres, des assesseurs et du support KKI
- Besoin d'adapter d'autres documents

1 Situation initiale et conclusions

En 2023, la commission Information à la clientèle (KKI) a été créée. Au cours de la première année, il s'est avéré, comme on peut s'y attendre dans ce genre de processus, qu'il fallait encore agir au niveau de l'organisation. La présente proposition a été élaborée sur mandat du CS de l'Alliance SwissPass par BLS, CarPostal, CFF et ZVV avec le soutien de Dora Lobsiger (externe) et Andreas Biedermann (représentant du CS de l'Alliance SwissPass).

Les ateliers et les entretiens menés ainsi que l'étude des documents ont permis de tirer les conclusions suivantes :

- L'**organisation structurelle est en principe appropriée** et finement équilibrée pour répondre aux exigences.
- Il convient plutôt **d'affiner**, de mieux **percevoir et de revendiquer les tâches, les rôles, les compétences et les responsabilités ainsi que la compréhension commune**.
- Il existe **des imprécisions dans l'organisation du déroulement et un besoin d'amélioration dans les thèmes "artisanaux"** de l'organisation, de la méthodologie et des outils de travail. Par exemple, les différentes affaires ne sont pas attribuées à un membre responsable de la KKI ou aucune planification générale des affaires et des délais n'est identifiable.
- Il semble également que la séance de la KKI manque de la **dynamique nécessaire** pour faire avancer ce sujet important et complexe.

La solution semble donc moins résider dans une adaptation structurelle majeure que dans l'affinement des différents rôles et l'optimisation de la collaboration.

2 Principales adaptations et mesures

En se basant sur la charte élaborée par la KKI en 2023, le groupe de travail a élaboré les points clés suivants, qui sont importants pour le bon fonctionnement de la KKI :

- **Le/la président(e) de la KKI** dirige la KKI et la représente auprès de l'OFT, du Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass et d'autres parties prenantes. Il/elle dirige entre autres les séances de la KKI et est **désigné(e) par le CS de l'Alliance SwissPass**.
- Les membres de la KKI et les assesseurs s'engagent activement et de manière autonome dans les tâches de la KKI, **pendant et en dehors des séances**.
- Les membres de la KKI sont responsables des **dossiers/mandats qui leur sont attribués**, informent régulièrement sur l'état d'avancement, assurent le respect des objectifs, des délais, des contenus et de la qualité des objets livrés. Il est important que les membres disposent de suffisamment de temps pour accomplir leurs tâches.
- Le **support KKI** soutient le président, les membres de la KKI et les groupes de travail dans leurs tâches (p. ex. consultations, documentation, administration, communication, flux

d'informations, préparation et suivi des séances). Il peut également assumer la direction de projets et d'autres tâches.

Remarque : en raison des nouveautés, il est possible que des membres de la KKI souhaitent se retirer de leur fonction, par exemple parce qu'ils ne peuvent pas fournir l'effort demandé. Dans ce cas, une élection de remplacement sera organisée conformément au règlement intérieur de la KKI.

3 Besoin d'adaptation des documents et des directives

Les documents suivants nécessitent des adaptations pour mettre en œuvre les points ci-dessus :

- **Convention entre l'OFT et ch-integral du 12.12.2022** (OFT-315.02-4/4/3) : Préciser le rôle du CS de l'Alliance SwissPass et les instances de validation des règlements intérieurs. Le document doit être adapté dans le cadre du renouvellement ordinaire (voir annexe).
- **Règlements intérieurs et rôles dans l'information à la clientèle au niveau stratégique/réglementaire (CS de l'Alliance SwissPass, OFT et comité de coordination) du 01.01.2023** : Assesseurs/invités du comité de coordination à désigner désormais au cas par cas. Le document doit être adapté dans le cadre du renouvellement ordinaire (voir annexe).
- **Règlement intérieur de la commission Information nationale à la clientèle (KKI) du 01.01.2023** : Les adaptations et les justifications sont visibles dans l'annexe "WE KKI - Règlement intérieur KKI". Il doit être validé par le Conseil stratégique Alliance SwissPass et l'OFT.
- **Charte de coopération KKI du 24.05.2023** : Le contenu de la Charte a été adapté et transféré dans le règlement intérieur de la KKI. La Charte est donc abrogée.

Les documents suivants ont été examinés, mais ne présentent pas de nécessité d'adaptation en rapport avec ce mandat.

- **Règlement intérieur du Conseil stratégique (CS) du 13.09.2023.**
- **Règlement intérieur Standard de branche national du 01.01.2023** : Le document est dans la compétence de validation de la KKI.
- **Règlement de l'interface des données d'information des clients dans les TP suisses du 01.01.2023** : Le document est de la compétence de la KKI.
- **Concept détaillé pour une information à la clientèle nationale standardisée du 15.12.2022** Pas de besoin d'adaptation. Il s'agit d'un document décisionnel du Conseil stratégique et non d'un document prescriptif. Celui-ci mentionne explicitement : "Durant cette période, les rôles et les règlements intérieurs doivent encore être précisés là où cela est nécessaire".

En cas de contradiction entre des directives et des documents qui n'ont pas encore été adaptés, la présente proposition prévaut. D'éventuels développements et adaptations ultérieurs demeurent réservés.

4 Suite de la procédure

Certains points essentiels pour optimiser la collaboration relèvent de la compétence de la KKI et peuvent déjà être vécus avant la validation formelle. Jusqu'à ce que les changements (p. ex. l'élection du/de la président/e) soient établis, les processus existants sont maintenus là où c'est nécessaire. Les étapes suivantes sont essentielles :

Quoi, qui	Jusqu'à quand
Consultation railcom par Aline Müller, OFT	fin juin
Validation par le CS de l'Alliance SwissPass	3 et 4 juillet 2024
Validation par la direction de l'OFT	T3 2024
Présidence de la KKI assurée par le CS de l'Alliance SwissPass	CS de l'Alliance SwissPass après approbation de l'OFT
Occupation du support KKI par ch-integral	31.12.2024
Adaptation des documents par ch-integral	T3 2024
Développement continu de la KKI par la présidence	en cours

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

L'organe de gestion de l'Alliance SwissPass n'a pu prendre connaissance de la proposition et des propositions concrètes d'adaptation du règlement intérieur que le 21 mai 2024. Dans le délai très court qui a précédé l'envoi à la KKI, il n'a pas été possible de procéder à une consultation approfondie. L'organe de gestion de l'Alliance SwissPass ne pourra donc le faire qu'en ce qui concerne la demande au Conseil stratégique de juillet.

Sur la base d'un premier examen, on peut toutefois déjà formuler les suggestions suivantes à l'intention de la KKI :

- L'orientation générale de la proposition peut être soutenue par l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass ; elle correspond pour l'essentiel au concept général initial de mise en place de la KKI, à l'exception de l'établissement d'une présidence ;
- L'étendue des tâches prévues pour la présidence, avec des fonctions de coordination et de représentation étendues, ne peut pas être réalisée avec les 20 PT indiqués dans le règlement intérieur, il faut compter avec une charge de travail bien plus importante.
- Nous proposons de remplacer le terme "support KKI" par le terme plus accrocheur d'"organe de gestion KKI".

Décision (9 oui, 4 abstentions [n'a pas participé])

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve les adaptations proposées pour les documents suivants
 - a) Règlement intérieur KKI
 - b) Accord entre l'OFT et ch-integral
 - c) Règlements intérieurs et rôles dans l'information à la clientèle au niveau stratégique/réglementaire (Alliance SwissPass, OFT et comité de coordination)
 - d) "Charte de collaboration KKI" du 24.05.2023 (abroger) ;
- 2) demande au CS de l'Alliance SwissPass de valider les adaptations des documents mentionnées sous 1) et de les transmettre à l'OFT pour validation ;
- 3) demande au CS de pourvoir à la présidence de l'Alliance SwissPass ;
- 4) met en œuvre les adaptations qui relèvent de sa compétence (p. ex. outils de travail, responsabilité des membres en matière de dossiers pour les affaires courantes).

Annexe

Besoin d'adapter d'autres documents

Annexes

- WE KKI - Règlement intérieur KKI (les adaptations sont marquées en couleur)
- WE KKI - Points de discussion - Dora Lobsiger

1 Annexe - Besoin d'adaptation d'autres documents

1.1 Accord entre l'OFT et ch-integral du 12.12.2022 (OFT-315.02-4/4/3)

Formulation de l'état actuel et nécessité d'agir	Adaptation ou procédure
<p>Formulation IST à adapter</p> <p>1 Ausgangslage</p> <p>Im Bereich der Kundeninformation bestehen steigende Erwartungen und Ansprüche seitens Kundinnen und Kunden, konzessionierten Transportunternehmen (KTU) und Verbände. Um den Erwartungen und Ansprüchen gerecht zu werden, braucht es eine durchgängige Kundeninformation, was eine Regelung über alle KTU voraussetzt. Die standardisierte nationale Kundeninformation wird vom Strategierat der ASP (SR) in Form eines Branchenstandards verabschiedet und vom BAV für verbindlich erklärt. Dieser soll auf einer weitgehend standardisierten und einheitlichen Grundlage basieren, um den Kundinnen und Kunden adressatenreichte und leichtlich beschaffte Informationen zu gewährleisten.</p> <p>Nécessité d'agir</p> <p>Contradiction avec la formulation suivante :</p> <p>3.1 Nationale Kommission Kundeninformation</p> <p>Die nationale Kommission Kundeninformation ist kein alleiniges Organ der ASP, sondern eine gemeinschaftliche Organisation von BAV, ASP, Verband öffentlicher Verkehr (VöV), SBS und Verband Schweizerischer Schifffahrtsunternehmen (VSSU). Der SR gibt die Freigabe der Stossrichtungen ohne regulatorische Relevanz und das BAV die Freigabe der Stossrichtungen mit regulatorischer Relevanz. Die KKI definiert einen Branchenstandard Kundeninformation für alle KTU und erarbeitet Umsetzungsprojekte, basierend auf den Anforderungen des SR und des BAV. Der KKI ist die ständige Arbeitengruppe Branchenstandard mit ihren Kompetenzen / Zuständigkeiten / Verantwortlichkeiten.</p> <p>Contradiction avec les "Règlements intérieurs et rôles dans l'information à la clientèle au niveau stratégique/réglementaire (CS de l'Alliance SwissPass, OFT et comité de coordination)", selon lesquels le Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass n'a que les compétences suivantes :</p>	<p>Adaptation de la formulation IST : "L'information à la clientèle nationale standardisée est définie par la KKI sous la forme d'un standard de branche sur la base des exigences de l'OFT et du Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass (CS). Le standard de la branche est déclaré obligatoire par l'OFT. Au préalable, le CS vérifie la conformité du standard de la branche avec la stratégie de l'Alliance SwissPass. Les éléments sans pertinence réglementaire au sens d'une standardisation volontaire de la branche sont adoptés par le CS".</p>

Formulation de l'état actuel et nécessité d'agir	Adaptation ou procédure
<p>1 Strategierat ASP</p> <p>1.1 Auftrag Der Strategierat verantwortet die Arbeit der nationalen Kommission Kundeninformation (KKI). Dabei werden in der Geschäftsstelle für die nationale KKI die Bedürfnisse aller konzessionierten Transportunternehmen, der Verbände und der Kunden konsolidiert und der KKI als Entscheidungsgrundlage zur Verfügung gestellt. Die Vorlagen der KKI werden durch den Strategierat auf Strategiekonformität überprüft und freigegeben. Die nationale Kundeninformation wird als Teil der Gesamtstrategie der ASP erarbeitet und entsprechend der Gesamtplanung der ASP freigegeben.</p> <p>1.2 Aufgaben</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finanzielle Planung der KKI (Budget, Budgetfreigabe) inkl. finanzielle Steuerung der KKI - Strategische Führung der KKI - Prüfung der durch die Kommission erarbeiteten Stossrichtungen <p>1.3 Kompetenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verabschiedung Strategie der Alliance SwissPass - Freigabe Jahresplanung der KKI - Freigabe der Stossrichtungen ohne regulatorische Relevanz <p>1.4 Verantwortung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controlling der Strategieumsetzung - Führung der Kommission anhand Projektportfolio - Finanzierung der von der Branche angestossenen Projekten - Einhaltung finanzieller Rahmenbedingungen anhand Budget SKI 	
<p>Formulation IST à adapter</p> <p>3.4 Geschäftsordnungen Folgende Geschäftsordnungen sind integraler Bestandteil dieser Vereinbarung und verbindlich. Sie verstehen sich als Anhang zu dieser Vereinbarung, werden jedoch separat erstellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geschäftsordnungen über die Rollen in der Kundeninformation auf der strategischen/regulatorischen Ebene (SR ASP, BAV und Koordinationsausschuss) - Geschäftsordnung Nationale Kommission Kundeninformation (KKI) - Geschäftsordnung Arbeitsgruppen Kundeninformationsdatenschnittstelle (KIDS) im öV Schweiz - Geschäftsordnung Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation <p>Die Geschäftsordnungen können durch die jeweils übergeordneten Stellen angepasst werden, ohne dass diese Vereinbarung angepasst werden muss.</p> <p>Nécessité d'agir Il n'est pas clair de savoir quels services sont visés par "les services supérieurs" et donc qui doit valider les adaptations. Précision nécessaire.</p>	<p>Nouvelle formulation (adaptations marquées en couleur) :</p> <p><i>"Les règlements intérieurs suivants font partie intégrante de la présente convention et sont contraignants. Ils sont considérés comme une annexe à la présente convention, mais sont établis séparément. Ils peuvent être adaptés par les endroits respectivement mentionnés entre crochets, sans qu'il soit nécessaire d'adapter la présente convention :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Règlements intérieurs sur les rôles dans l'information à la clientèle au niveau stratégique/réglementaire (CS de l'Alliance SwissPass, OFT et comité de coordination) [OFT et CS de l'Alliance SwissPass].</i> - <i>Règlement intérieur de la commission Information nationale à la clientèle (KKI) [OFT et Alliance SwissPass].</i> - <i>Règlement interne des groupes de travail Interface de données d'information sur la clientèle (KIDS) dans les TP suisses [KKI].</i> - <i>Règlement intérieur du groupe de travail "Standard de la branche pour l'information à la clientèle [KKI]"</i>

1.2 Règlements intérieurs et rôles dans l'information à la clientèle au niveau stratégique/réglementaire (CS de l'Alliance SwissPass, OFT et comité de coordination) du 01.01.2023

Formulation de l'état actuel et nécessité d'agir	Adaptation ou procédure
<p>Formulation IST</p> <p>3 Koordinationsausschuss</p> <p>3.1 Auftrag Bei Meinungsverschiedenheiten innerhalb der Gremien sowie zwischen BAV und SR entscheidet der Koordinationsausschuss über die weitere Fortsetzung des Anliegens.</p> <p>3.2 Zusammensetzung Das Gremium besteht aus je zwei Mitgliedern der BAV Kader sowie des SR.</p> <p>3.3 Beisitzende Der/Die Generalsekretär/in KKI hat einen Beisitz.</p> <p>3.4 Wahl der Mitglieder Je nach Verfügbarkeiten und Themen werden von der BAV Direktion und vom SR zwei Mitglieder entsendet.</p> <p>3.5 Konstituierung Der Koordinationsausschuss konstituiert sich selbst. Bei jedem Treffen wird ein Sitzungsleiter bestimmt.</p>	<p>Nouvelle formulation et simplification, car nouveaux rôles et désignations : "Les assesseurs et les invités sont désignés au cas par cas par le comité de coordination".</p>

Alliance SwissPass Stratégie 2035 : état intermédiaire et constitution du groupe d'accompagnement

1 Situation de départ

La stratégie 2035 de l'Alliance SwissPass a été adoptée par le Conseil stratégique en février et communiquée dans la foulée (cf. <http://www.strategie.allianceswisspass.ch/>).

Pour l'essentiel, la mise en œuvre est assurée par les canaux suivants :

- Le **plan d'action**, en tant que liste agile et non exhaustive d'actions stratégiques, constitue la base permettant d'atteindre l'image cible. Plusieurs projets sont déjà en cours de réalisation, par exemple le projet de branche myRIDE, le développement de la saisie automatique des déplacements ou la culture. Le plan d'action sera régulièrement examiné et adapté par le groupe d'accompagnement Stratégie 2035 à partir de l'automne 2024.
- Les **mandats de l'Alliance SwissPass**, confiés aux CFF, à ch-integral et à CarPostal, sont axés sur le contenu de la nouvelle stratégie et garantissent sa mise en œuvre par des travaux concrets. Une première analyse des mandats montre l'état d'avancement suivant, sachant qu'une étude approfondie sera effectuée après la décision d'orientation myRIDE :

Mandat / Implantation	Résultat de la première analyse : dans la stratégie 2035 ...
Prix et Assortiment / CFF	... une uniformisation du système tarifaire est visée, basée sur un e-tarif et la primauté du post-pricing. Pour cette raison, une actualisation de la stratégie en matière de prix et d'assortiment est judicieuse en perspective, mais cela ne doit se faire qu'après la décision d'orientation myRIDE. D'ici là, les décisions d'assortiment seront examinées pour vérifier leur compatibilité ascendante. Le mandat coordonnera la transformation vers le tarif électronique et les effets d'assortiment qui en découlent.
Marketing / CFF	... l'accent mis aujourd'hui sur la durabilité écologique en tant qu'élément de positionnement est confirmé et renforcé dans la stratégie 2035 - les points sont adressés.
Distribution et Services / CFF	... le principe selon lequel la distribution doit continuer à relever de la souveraineté de l'ET est confirmé. Ce qui est nouveau, c'est que la collaboration au sein de la branche doit encore être renforcée en arrière-plan, par exemple pour mieux synchroniser les attentes des commanditaires. Le mandat continuera à se focaliser sur l'interopérabilité inter-ET, en particulier dans la distribution et le contrôle - les tâches fondamentales du mandat ne changeront pas.

Mandat / Implantation	Résultat de la première analyse : dans la stratégie 2035 ...
IT / CFF	... l'ambition est de raccourcir le time to market pour l'introduction d'offres et de services sur NOVA. Les mesures correspondantes ont déjà été déclenchées. De plus, la plateforme commune doit être préparée pour l'ouverture de la distribution à des tiers.
Décompte / CFF	... l'accent est mis sur une simplification et une numérisation accrue de la facturation. En ce qui concerne myRIDE, il est clair que l'e-tarif offre de nombreuses possibilités de simplification qu'il convient d'exploiter. Pour des raisons de ressources, il faut éviter un fonctionnement parallèle prolongé dans la facturation.
organe de gestion / ch-integral	... le thème de la culture, les KPI pour mesurer la stratégie, la coordination des questions liées à la décision d'introduction de myRIDE ont ajouté quelques tâches pertinentes, dont certaines sont déjà en cours de réalisation. Les autres projets de mise en œuvre mentionnés dans le plan d'action sont en cours de planification et seront préparés et demandés conformément à la planification générale de l'Alliance SwissPass.
Système central Système d'information SynServ	... la standardisation et la numérisation de l'information à la clientèle sont exigées. En cas de voyage sans titre de transport ou avec un titre de transport partiellement valable, cela est mis en œuvre dans le mandat de CarPostal SA pour la branche.

Mise en place du groupe d'accompagnement :

Afin d'assurer une transition en douceur entre le développement de la stratégie et sa mise en œuvre et de pouvoir piloter cette dernière par une représentation appropriée de la branche, le Conseil stratégique a décidé de mettre en place un groupe d'accompagnement. Celui-ci doit notamment examiner et évaluer l'état de la mise en œuvre du plan d'action, classer les analyses du Conseil stratégique concernant la mise en œuvre de la stratégie et proposer des mesures à l'intention du Conseil stratégique et des commissions sous forme de projets individuels ou d'une adaptation de la stratégie.

Le groupe est composé paritairement de représentants des commissions nationales, des mandats et du Conseil stratégique ou d'un suppléant approprié. De même, la présidence est assurée en codirection par la Commission et le Conseil stratégique. Les membres qui ont déjà participé au développement de la stratégie sont également souhaités pour la participation au groupe d'accompagnement, mais ce n'est pas une condition préalable. L'exigence minimale pour la composition du groupe est une personne de chaque commission et une personne du Conseil stratégique, afin de pouvoir garantir le flux d'informations dans l'organe concerné. La KKI peut

nommer des représentants appropriés pour le groupe d'accompagnement dans le cadre de la séance du 5 juin.

2 Jalons / Délais

Le groupe d'accompagnement sera élu et composé lors des passages dans les organes en juin au sein des commissions nationales. Le coup d'envoi sera donné à l'automne 2024, date à laquelle le plan d'action sera développé pour devenir la Stratégie 2035.

Après la décision d'orientation de myRIDE, les mandats procéderont à une analyse approfondie de leur orientation et de leurs cahiers des charges. Les résultats seront ensuite discutés au sein des organes compétents.

3 Coûts / financement

Un budget de projet a été alloué par le Conseil stratégique pour le développement de la stratégie 2035. Une fois toutes les activités de communication terminées, le projet sera décidé avec un bilan correspondant au budget, qui est actuellement sur la bonne voie.

Les projets de mise en œuvre selon le plan d'action sont budgétisés de différentes manières. Les projets en cours dans les mandats ont été intégrés dans la planification à moyen terme, les projets de mise en œuvre de la stratégie passent par un poste budgétaire fixe auprès de l'organe de gestion. myRIDE a été budgétisé séparément et validé par les membres d'Alliance SwissPass au moyen d'une enquête générale.

4 Dépendances / pertinence stratégique

La plus grande dépendance de la proposition, et en particulier de l'orientation des mandats, concerne le projet de branche myRIDE. C'est notamment pour cette raison que l'analyse des mandats se déroule en deux étapes. Il s'agit de la première analyse, disponible maintenant, et de l'analyse approfondie après la décision d'orientation.

5 Communication

La communication sur la Stratégie 2035 se fait au moyen d'un calendrier de communication validé par le Conseil stratégique. Aucune communication spécifique n'est prévue pour les mandats, le groupe d'accompagnement et le plan d'action.

Décision

1) **9 oui, 4 abstentions (n'a pas participé)**

2) **8 oui, 5 abstentions (dont 4 n'ont pas participé)**

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) prend note de l'état actuel de la mise en œuvre du plan d'action et de l'analyse initiale des tâches du mandat ;
- 2) élit la personne suivante, définie lors de la séance, au groupe d'accompagnement Stratégie 2035 :
 - Jürg Lüthi, JB (trafic touristique)

Annexes

- État de la mise en œuvre de la Stratégie 2035 (lecture facultative)
- Présentation de la stratégie 2035

Nouvelle réglementation sur les droits des passagers

1 Situation de départ

A la demande de l'OFT, la Commission Information Clientèle (KKI) a créé un groupe de travail temporaire qui s'est penché sur le thème de la communication des droits des passagers des TP en Suisse et a défini les règles (minimales) suivantes afin de mettre en œuvre le devoir d'information et l'obligation de communiquer les possibilités de recours. Ce groupe de travail recommande à l'unanimité de mettre en œuvre les règles élaborées. Après acceptation par la KKI, le règlement sera intégré dans le standard national de la branche Information à la clientèle et déclaré obligatoire.

Le groupe de travail temporaire était composé de

- OFT, Irene Bernhard
- BLS, Barbara Steiner
- Organe de gestion de l'Alliance SwissPass, Marcel Stirnimann
- Mandat Droits des passagers CC CFF, Erwin Hellrigl
- Mandat Droits des passagers CC CFF, Genti Begaj
- CFF, Te Moana Tschabold
- ZVV, Dominik Grögler

2 Réglementation Communication Droits des passagers TP Suisse

Le GT temporaire a rédigé un ensemble de règles qui montrent comment la communication des droits des passagers doit être mise en œuvre au minimum dans les TP suisses.

La solution comprend les dispositions suivantes (extrait de la réglementation) :

- Communication active

- Dans le véhicule, à partir de 60 minutes de retard ou à partir de 60 minutes de retard prévu : la communication est en principe visuelle (adresses sur des écrans, si aucun écran n'est disponible par flyer) et sonore (annonce).
- En cas de perturbations importantes : information écrite sur l'avis de perturbation ou l'avis général avec l'URL des droits des passagers.
- Communication passive
 - Chaque ET indique sur sa page d'accueil et/ou son application, de manière rapidement repérable, la page nationale des droits des passagers (<https://www.swisspass.ch/fahrgastrechte>). Dans l'idéal, sur la page d'accueil (en-tête, pied de page, etc.) ou dans le menu principal de la navigation sur la page d'accueil.
 - Si une page d'accueil spécifique est créée pour les droits des passagers, le contenu est laissé à l'appréciation des ET (par exemple, une page d'accueil commune expliquant les demandes de remboursement via les ET et les demandes d'indemnisation via la page nationale des droits des passagers). Pour les demandes d'indemnisation, un lien vers la page nationale des droits des passagers doit cependant être établi dans tous les cas.
 - Pour des explications et des exemples plus détaillés, veuillez consulter l'annexe 1 "Réglementation de la communication des droits des passagers".

3 Délais / Communication

5 juin 2024:	Décision KKI
juin/juillet 2024	Adaptation du document de transition et communication via la newsletter
d'ici fin 2024 :	intégration dans le standard de branche définitif et définition de la période de transition

4 Coûts / financement

L'adaptation entraîne pour certaines entreprises de transport des coûts uniques de modification des canaux (site Internet, annonces, annonces). En outre, un nouveau dépliant de la branche doit être conçu par le mandat de marketing de la branche (financement via le budget du mandat).

Commentaires à l'intention du procès-verbal

Jean-Marie Cotting : CarPostal ne peut malheureusement pas approuver la proposition du groupe de travail temporaire présentée lors de la KKI du 05.06.2024.

Nous pouvons approuver la procédure proposée dans le projet de protocole du 06.06.2024. Extrait du projet de protocole :

Les ET doivent être rendues attentives à leurs obligations en matière de communication active et passive des droits des passagers par le biais d'une newsletter, tout en sachant que les conditions-cadres diffèrent en partie selon le secteur et l'ET, ce qui implique des solutions individuelles. Les formulations élaborées par le groupe de travail temporaire sur les droits des passagers doivent être intégrées dans l'annexe "Textes d'événements au standard de la branche" ainsi que sous VDV736. Le

*secrétaire général communique le résultat de la discussion au groupe de travail temporaire
Communication des droits des passagers dans le sens d'un feedback.*

Michel Reuteler : Nous voyons les difficultés de mise en œuvre pour les petites entreprises. C'est pourquoi nous serions heureux que le groupe de travail reçoive le soutien de telles entreprises, qui peuvent apporter leurs perspectives afin d'élaborer une solution plus large et plus pratique.

Décision

- 1) **3 oui, 6 non, 4 abstentions (n'a pas participé)**
- 2) **5 oui, 4 non, 4 abstentions (n'a pas participé)**
- 3) **4 oui, 5 non, 4 abstentions (n'a pas participé)**
- 4) **6 oui, 3 non, 4 abstentions (n'a pas participé)**

La Commission Information à la clientèle KKI décide

- 1) de mettre en vigueur le nouveau règlement de branche "Communication des droits des passagers" conformément à la réglementation ;
- 2) d'informer les ET de la nouvelle réglementation ;
- 3) de confier au mandat de marketing la mission de réaliser un dépliant de branche plus neutre ;
- 4) de dissoudre le GT temporaire "Communication droits des passagers" à la fin du mois de juin 2024.

Annexes

Réglementation Communication Droits des passagers

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve le procès-verbal de la séance du 05.06.2024
- 2) prend connaissance des résultats de l'enquête par correspondance du 06.06.2024.

Annexes

- Protokoll_KKI_2024_06_05



Durée des séances 2025 de la KKI

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 04.09.2024			
Point :	03			
Origine / Auteur :	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, tél. 079 467 87 74			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

1 Situation de départ

Lors de sa séance du 24.04.2024, la KKI a adopté les dates de réunion suivantes pour 2025 :

- a) Mardi/mercredi, 25/26 février 2025 (y compris l'atelier)
- b) Mercredi 30 avril 2025
- c) Mercredi 25 juin 2025
- d) Mercredi 3 septembre 2025
- e) Mercredi 3 décembre 2025

Ensuite, l'assistance aux organes de l'Alliance SwissPass a envoyé les blocages de rendez-vous, toujours pour les après-midis, c'est-à-dire pour une durée de séance d'environ quatre heures (à l'exception de l'atelier et de la séance des 25 et 26 février 2025).

2 Prolonger la durée de la session

Le groupe de travail ET de la KKI a exprimé le besoin de réserver une journée entière lors des séances de la KKI. Voici donc la proposition correspondante.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve la durée des séances de la KKI en 2025, de 9h15 à 17h45, selon les besoins du nombre et de l'importance des points à l'ordre du jour ;
- 2) charge l'assistance aux organes de l'Alliance SwissPass de l'adaptation correspondante des bloqueurs de rendez-vous.

Création et cahier des charges du groupe de travail IC Accessibilité

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 04.09.2024			
Point :	04			
Origine / Auteur :	Groupe de travail, représenté par Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, tél. 079 467 87 74			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Sommaire de gestion

1 Situation de départ

Lors de sa séance du 24.04.2024, la KKI a pris une décision concernant le point de l'ordre du jour "Analyse des écarts LHand/AMO" :

La KKI

- 1) prend note de l'analyse des écarts et comprend les deltas/défis mis en évidence ;
- 2) décide de créer un groupe de travail et d'établir au préalable un cahier des charges, un horizon temporel ainsi qu'une implantation organisationnelle.

Au cours de la discussion, il a été retenu sous la procédure à suivre :

La KKI est d'accord sur le fait qu'un groupe de travail doit être constitué pour s'occuper de la mise en œuvre des mesures issues de l'analyse des écarts. ... Un cahier des charges doit d'abord être élaboré pour la constitution du groupe de travail, afin que les futurs membres du groupe de travail sachent dès le départ ce que la KKI attend d'eux et quel est le champ d'application. Il convient également de définir l'organisation du groupe de travail ainsi que l'horizon temporel pour l'accomplissement du mandat. La collaboration de membres issus de petites ET est expressément souhaitée.

En outre, le souhait a été exprimé que des personnes de la CDCTP et des remontées mécaniques puissent également collaborer.

Après avoir demandé aux membres du KKI qui ils pouvaient déléguer dans le groupe de travail, deux personnes ont été nommées :

- Marco Ludwig, ZVV
- André Berger, CarPostal

De plus, Simon Freihart, CFF (SKI) et Martin Enz, Alliance SwissPass se sont mis à disposition pour collaborer.

Ce groupe de travail, appelé "KI Barrierefreiheit" (GT KI Bfr), s'est réuni à deux reprises et a formulé cette proposition à l'attention de la KKI.

2 Cahier des charges du GT Accessibilité (GT AA Bfr)

- Identifier les lacunes dans les mesures (sur la base d'une analyse des écarts) entre les exigences légales (LHand) et la mise en œuvre effective. En particulier dans les domaines des données théoriques et des données réelles.
- Développement d'une vision commune concernant l'information à la clientèle sur l'accessibilité dans les TP.
- Identifier d'autres mesures d'information à la clientèle pertinentes pour l'accès et l'utilisation sans barrières des TP. → Enquête auprès des usagers potentiels via les associations.

3 Planification temporelle

L'ensemble de la fenêtre est prévu d'octobre 2024 (après validation par la KKI le 04/09/2024) à juin 2025.

Etape 1 : séance de la KKI du 06.11.2024 ; approbation des lacunes identifiées dans les mesures, sur la base de l'analyse des écarts

Etape 2 : Atelier KKI et séance du 25/26.02.2025 ; élaboration et approbation d'une vision "Information à la clientèle sur l'accessibilité dans les TP".

Jalon 3 : séance de la KKI du 30.04.2025 ; approbation d'une enquête auprès des utilisateurs potentiels des TP ayant une mobilité réduite afin d'identifier d'autres mesures pertinentes pour la clientèle dans le domaine de l'accessibilité.

4 Rattachement organisationnel du GT KI Bfr

Le groupe de travail est constitué en tant que GT permanent et est directement subordonné à la KKI. Cela nécessite l'élection des membres par la KKI et un cahier des charges (cf. point 2.). Marco Ludwig, ZVV, se met à disposition en tant que membre de la KKI chargé de l'encadrement et responsable du GT.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) décide de constituer le groupe de travail permanent KI Bfr sous la direction de Marco Ludwig (ZVV) ;
- 2) élit comme membres André Berger (CarPostal) et Simon Freihart (CFF) ;
- 3) approuve le cahier des charges du GT KI Bfr tel que décrit au point 2 du Management Summary
- 4) approuve la planification des étapes conformément au point 3 du Management Summary

Priorisation du portefeuille de projets KKI

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 04.09.2024			
Point :	05			
Origine / Auteur :	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, tél. 079 467 87 74			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Sommaire de gestion

1 Situation de départ

Lors de sa séance du 05.06.2024, la KKI a retenu, entre autres, la procédure suivante : *Le secrétaire général présentera donc pour la KKI du 04.09.2024 un état des lieux des affaires à prioriser et discutera au préalable avec le SKI des critères à appliquer pour une priorisation et des thèmes stratégiques à focaliser.*

La présente base de discussion présente les projets connus à ce jour et une procédure possible d'évaluation et de hiérarchisation des projets.

Les propositions concernant l'évaluation et le calendrier sont en accord avec le SKI (Daniel Ryser) et sa feuille de route.

2 Les projets actuellement connus

Nom du projet	Objectif / tâche	Statut
Standard de la branche inf. clientèle	Standard de la branche obligatoire au niveau national Information à la clientèle	en cours par le groupe de base
Stratégie inf. clientèle	De la stratégie Alliance SwissPass 2035 : développement d'une stratégie partielle d'information à la clientèle dans la branche.	pas encore traité
Dispositions d'exécution du standard de la branche	Les dispositions d'exécution correspondantes doivent être définies à partir du standard obligatoire de la branche pour l'information à la clientèle. Il peut s'agir de celles qui existent déjà dans le document de transition (anciennement P580) ou de celles qui viennent d'être élaborées.	Élaboré au sein du GT permanent BS-KI, mais nécessite au moins 2 ans.
Correspondances / Temps de correspondance	- Elaborer des définitions - Différencier les temps de correspondance en fonction de la distance à pied	Pas de GT formé
Service de remplacement non planifié	- Communication en temps réel en cas de perturbations spontanées (pannes de véhicules, manifestations, etc.)	Complété sur le plan technique/du contenu

Nom du projet	Objectif / tâche	Statut
Mesures LHand / Accessibilité	- Définir un cahier des charges pour le GT - Elaborer des mesures à partir de l'analyse des écarts	premières réunions organisées à l'été 2024
Transport à la demande	- Offres indépendantes de l'horaire	aucun GT n'a été constitué
Numéros de ligne	- Présentation uniforme des numéros de ligne, conformément aux directives de l'OFT. - Différenciation nécessaire par secteur.	en cours de traitement en sous-groupe du GT BS-KI

3 Les critères d'évaluation

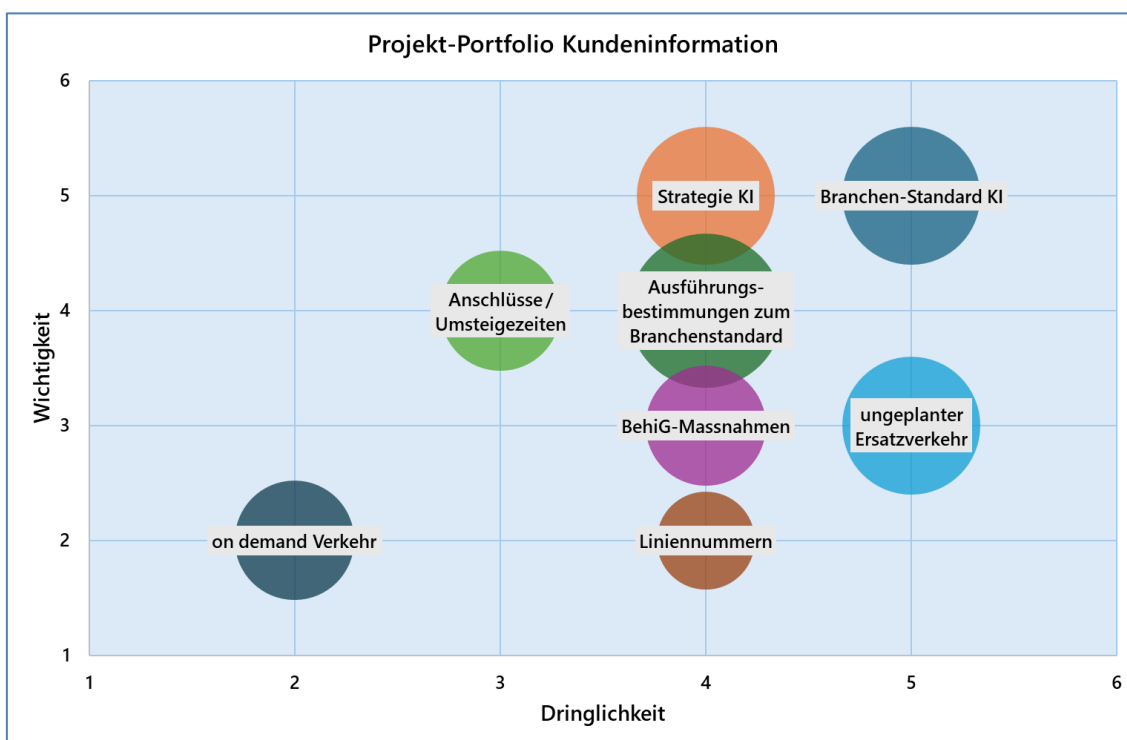
Critères	Définition	Valeurs / Graphique
Importance	- Quel est le bénéfice pour la clientèle ? - Quelle est la pertinence du projet pour l'ET ?	1 - 5 / Axe Y
Urgence	Quelles sont les attentes de toutes les parties prenantes concernant la date de réalisation ?	1 - 5 / Axe X
Complexité	Quelle est l'importance de la dépendance aux influences, aux directives et à la faisabilité technique ?	1 - 3 / pas dans le graphique
Taille/besoins en ressources	Quelles sont les ressources humaines et financières nécessaires ?	1 - 5 / taille du cercle
Pertinence stratégique	Quel est l'impact sur la réalisation des objectifs stratégiques ?	1 - 3 / pas dans le graphique
Priorité	Somme des critères énumérés ci-dessus. La priorité est donnée aux projets dont le montant est le plus élevé.	Total, puis rang

Proposition d'évaluation

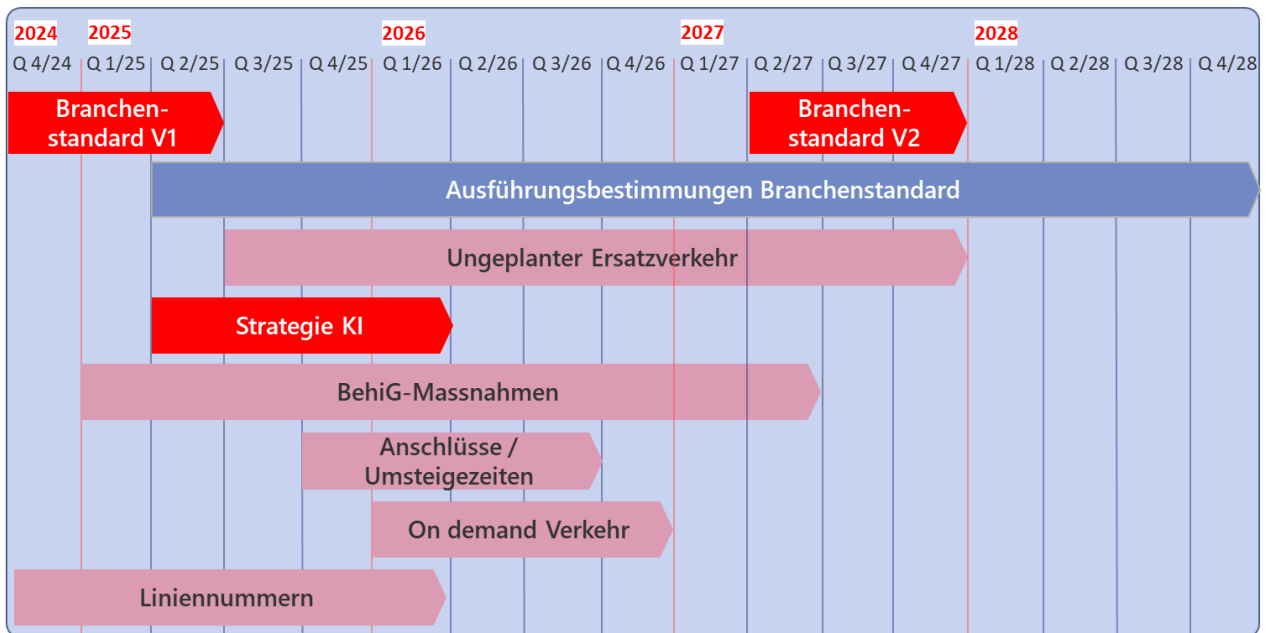
Projektname	Kriterien					Priorität	
	Wichtigkeit	Dringlichkeit	Komplexität	Grösse / Ressourcenbedarf	Strategierelevanz	Summe	Rang
Branchen-Standard KI	5	5	3	4	3	20	
Strategie KI	5	4	3	4	3	19	
Ausführungsbestimmungen	4	4	3	5	1	17	

zum Branchenstandard							
ungeplanter Ersatzverkehr	3	5	3	4	1	16	
BehiG-Massnahmen	3	4	3	3	2	15	
Anschlüsse / Umsteigezeiten	4	3	2	3	2	14	
on demand Verkehr	2	2	3	3	1	11	
Liniennummern	2	4	1	2	1	10	

4 Aperçu graphique : importance, urgence, taille



5 Axe temporel



6 Développement de projet (schématique)



Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) prend connaissance des projets énumérés et complète la liste si nécessaire ;
- 2) approuve la méthode de hiérarchisation des projets pertinents pour la KKI
- 3) désigne pour chaque projet un chef de projet parmi les membres de la KKI
- 4) discute de la définition des priorités par projet

Priorisation "Trafic de proximité (NAV) via VDV454".

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 04.09.2024			
Point :	07			
Origine / Auteur :	Olivier Thyès, olivier.thyès@eraneos.com, 058 123 99 22			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input type="checkbox"/> eDecide

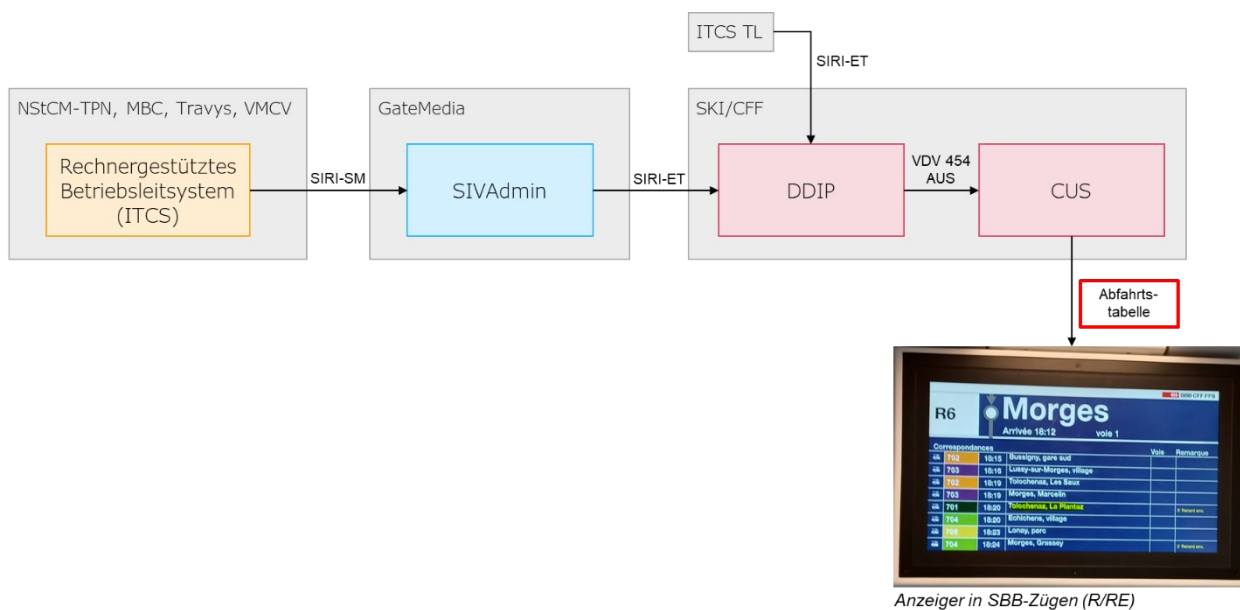
Sommaire de gestion

1 Situation de départ

Des indicateurs dans les trains CFF (R/RE) indiquent les liaisons de bus des entreprises de transport locales (trafic local) lorsque les trains s'approchent des gares avec des connexions NAV. Les tableaux de départ sont générés par les CFF sur la base du flux de données VDV 453 DFI. Les données VDV 453 DFI sont générées par la plaque tournante régionale de données RIV pour les 5 entreprises de transport (ET) MBC, NStCM-TPN, TL, Travys et VMCV jusqu'à fin 2025.

A partir de 2025, les 5 ET fourniront leurs données en temps réel à la plateforme DDIP de SKI via des interfaces SIRI (directement par TL et via le système SIVAdmin du fournisseur GateMedia par les autres ET). Les données SIRI sont converties par DDIP en VDV 454 et transmises à CUS. Les données VDV 453 DFI ne sont plus fournies avec la nouvelle architecture. Par la suite, CUS doit établir les tableaux de départ sur la base de VDV 454 AUS et non plus de VDV 453 DFI.

L'architecture cible est présentée ci-dessous :



2 Jalons / Délais

La fonctionnalité permettant de créer des tableaux de départ sur la base de VDV 454 AUS (désignée dans la feuille de route SKI comme "trafic local (NAV) via VDV454") sera introduite par le SKI au plus tôt à partir de mai 2026. En conséquence, les liaisons par bus ne seront plus affichées sur les indicateurs de train des CFF pendant au moins 5 à 6 mois pour les ET concernées.

Les entreprises de transport MBC, NStCM-TPN, TL, Travys et VMCV demandent à la KKI d'attribuer une priorité plus élevée à la fonctionnalité "trafic de proximité (NAV) via VDV454", dans le but de l'introduire avant fin 2025 (au plus tard CUS-Release automne 2025). Parallèlement, les ET demandent à la KKI de confirmer de manière contraignante la date d'introduction.

3 Coûts / financement

La priorité plus élevée n'entraîne pas de coûts plus élevés pour la mise en œuvre et l'introduction du "trafic de proximité (NAV) via VDV454".

4 Dépendances / pertinence stratégique

L'objectif principal de la proposition est de garantir une information complète des voyageurs dans les trains des CFF à l'entrée des gares concernées. Pour les ET, cela signifie qu'elles n'ont pas à mettre en œuvre des solutions temporaires complexes qui pourraient potentiellement conduire à une mauvaise qualité des données et donc à une détérioration de l'information aux voyageurs.

5 Communication

Il n'y a pas de communication en dehors de la KKI, du SKI et des 5 ET.

6 Points de divergences / de discussion

Si la fonctionnalité "trafic local (NAV) via VDV454" ne peut pas être réalisée dans le délai requis, les ET doivent choisir l'une des variantes suivantes :

1. Pas de mise à disposition des données VDV 453 DFI via RIV à partir de fin 2025 et donc pas d'informations sur les correspondances de bus dans les trains CFF jusqu'à l'introduction du "trafic de proximité (NAV) via VDV454".
2. Implémentation d'une solution temporaire via la plateforme SIP avec conversion des données de VDV 454 AUS vers VDV 453 DFI

Si la variante 2 est choisie, les ET demandent à la KKI de participer au financement de la mise en œuvre. Les coûts sont actuellement estimés par SIP.

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

L'organe de gestion de l'Alliance SwissPass n'a pas été impliqué.



Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve la priorité plus élevée du "trafic local (NAV) via VDV454" ;
- 2) fixe une date contraignante pour l'introduction du "trafic local (NAV) via VDV454" :
... ;
- 3) participe au financement de la variante 2 (SIP) dans la mesure où il n'y a pas de mise à disposition de données VDV 453 DFI via RIV à partir de fin 2025 et donc pas d'informations sur les correspondances de bus dans les trains CFF jusqu'à l'introduction du "trafic de proximité (NAV) via VDV454".

Annexes

- Présentation de la proposition en allemand et en français

Objectifs annuels 2024 : rapport semestriel

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 04.09.2024			
Point :	08			
Origine / Auteur :	Karin Schüpbach, karin.schuepbach@allianceswisspass.ch, 076 553 82 56			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Sommaire de gestion

1 Situation de départ

Le Conseil stratégique a validé le 30.11.2023 les objectifs annuels 2024 de l'Alliance SwissPass, dont ceux de la KKI. Afin de garantir la réalisation des objectifs, l'organe de gestion présente un rapport au moyen de ce document. Celui-ci permet à la KKI de prendre les mesures de pilotage qui s'imposent. Pour chaque objectif annuel, l'état d'avancement est présenté ci-après et, pour les objectifs ayant le statut "orange" ou "rouge", une mesure de pilotage est proposée lorsque cela est judicieux.

Stratégie 2035 | Statut "ORANGE"

Objectif : Le standard national de la branche pour l'information à la clientèle est élaboré, communiqué et mis en vigueur.

Valeur mesurée	Réalisation des objectifs
Standard de la branche adopté Concept de communication approuvé	<p>✓ La feuille de route a été adoptée et l'élaboration d'un standard de branche est en cours</p> <p>x Le standard de la branche n'est pas disponible à la fin 2024. Selon la nouvelle planification, l'adoption est prévue pour le deuxième trimestre 2025.</p>

- *Mesure de contrôle proposée : aucune, car une nouvelle feuille de route a déjà été définie et adoptée jusqu'à son entrée en vigueur au T2/2025.*

Renforcement de la coopération | Statut "ORANGE"

Objectif : La collaboration entre la KKI fonctionne sur la base de la compréhension des rôles définie et de la charte adoptée, elle est efficace et repose sur la confiance.

Valeur mesurée	Réalisation des objectifs
<p>Au moins deux réflexions sur la coopération</p> <p>Au moins deux mesures décidées et mises en œuvre, y compris l'évaluation de l'impact.</p> <p>Règlements intérieurs optimisés éventuellement adoptés</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pour le développement de l'organisation, il a été fait appel à un membre du CS en tant que lien et modérateur externe. ✓ Nouveau règlement intérieur validé par le CS et transmis à l'OFT pour validation ✓ Le cahier des charges du président/de la présidente de la KKI est élaboré et l'appel d'offres sera publié prochainement. x La réflexion aura lieu après la validation par l'OFT du règlement intérieur adapté.

- *Mesure de pilotage proposée : aucune. Une réflexion est prévue en septembre / octobre 2024 pour discuter des effets des règlements intérieurs adaptés ainsi que de la nouvelle définition de l'"appropriation des thèmes".*

Renforcement de la coopération | Statut "ROUGE"

Objectif : Dans le domaine de l'information à la clientèle, la KKI réunit les intérêts et les besoins des différents modes de transport et secteurs. Les standards professionnels et techniques sont harmonisés dans la mesure où cela est utile et possible.

Valeur mesurée	Réalisation des objectifs
<p>Le taux de participation de tous les secteurs aux séances de la KKI et aux eDecide est d'au moins 80 % en moyenne annuelle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> x Le taux de présence aux séances 2024 s'élève jusqu'à présent à Ø 72 %, ce qui est inférieur au seuil défini. x Le taux de participation à eDecide est à ce jour de Ø 80 %, ce qui correspond au minimum défini. x Le quorum n'a pas été atteint lors de la séance de juin en raison de trop nombreuses absences.

- *Mesure de pilotage proposée : dans le cadre de la réflexion (voir la mesure de pilotage relative à l'objectif précédent), il convient de rappeler l'obligation de participer activement aux séances et aux votes qui découle de l'élection à la KKI. Chaque membre doit se poser la question de savoir si le temps nécessaire à la collaboration au sein de la KKI est donné et il faut accorder la priorité nécessaire au travail pour la KKI. Pour les séances restantes en 2024, y compris les eDecide, le minimum de 80 % doit être atteint.*

2 Jalons / Délais

Lors des passages dans les organes en août / septembre, un rapport est établi à l'intention des commissions et du Conseil stratégique afin de prendre d'éventuelles mesures de pilotage. Un rapport final sur la réalisation des objectifs 2024 sera établi à la fin de l'année.

3 Coûts / financement

Les coûts liés au traitement des objectifs annuels sont toujours pris en compte dans le budget ou la demande de projet correspondant(e).

4 Dépendances / pertinence stratégique

Le reporting sert aux commissions à piloter la réalisation des objectifs et au Conseil stratégique à piloter les commissions.

5 Communication

Aucune communication n'est prévue pour le reporting semestriel des objectifs annuels.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) prend connaissance du rapport sur l'état actuel des objectifs annuels 2024 ;
- 2) décide de mettre en œuvre la mesure de pilotage proposée pour renforcer la collaboration : dans le cadre de la réflexion prévue en septembre/octobre 2024, il convient de rappeler l'obligation de participer activement aux séances et aux votes qui découle de l'élection à la KKI. Chaque membre doit se poser la question de savoir si le temps nécessaire à la collaboration au sein de la KKI est donné et il faut accorder la priorité nécessaire au travail pour la KKI. Pour les séances restantes en 2024, y compris les eDecide, le minimum de 80 % doit être atteint.

Annexe(s)

- Annexe 1 : Objectifs annuels Alliance Swisspass_Reporting Q2 2024

Objectifs annuels 2025 : propositions pour une première discussion

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 04.09.2024		
Point :	09		
Origine / Auteur :	Karin Schüpbach, karin.schuepbach@allianceswisspass.ch, 076 553 82 56		
Type d'objet :	<input type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input checked="" type="checkbox"/> Discussion <input type="checkbox"/> eDecide

Sommaire de gestion

1 Situation de départ

Conformément au cahier des charges, les commissions doivent établir une planification annuelle dans le cadre du processus de planification et de budget annuel, sous la coordination de l'organe de gestion. A cet effet, un processus pour les objectifs annuels a été établi dans le concept de planification globale de l'Alliance SwissPass. Jusqu'à présent, les objectifs annuels découlaient de la stratégie, de la planification à moyen terme et du portefeuille de projets et étaient de nature qualitative.

La stratégie 2035 d'Alliance SwissPass présente une situation de départ quelque peu adaptée : les objectifs annuels continuent de découler de la stratégie 2035, du plan d'action et de la planification à moyen terme. Désormais, des indicateurs de performance clés (Key Performance Indicators, KPI) font également partie de la Stratégie 2035 et ont pour but de mesurer le niveau de développement vers l'image cible 2035. Il sera ainsi possible de définir à l'avenir, outre des objectifs qualitatifs, des objectifs quantitatifs, les travaux de mise en place nécessaires à cet effet ayant lieu en 2025.

Pour les objectifs annuels 2025 de la KKI, l'organe de gestion propose les trois priorités suivantes :

1. Standard de branche national information clientèle

- Entrée en vigueur du standard national de la branche Information à la clientèle
- Assurer la communication et la mise en œuvre auprès de toutes les ET concessionnaires

2. Mise en œuvre de la stratégie 2035

- Définition des KPI dans le domaine de l'information à la clientèle sur la base des KPI stratégiques du CS, relevé de leurs valeurs de base et, le cas échéant, définition des valeurs cibles à atteindre

3. Organisation / Gouvernance

- Passage de la phase d'introduction au fonctionnement opérationnel des commissions, y compris évaluation et adaptations éventuelles

Lors de la séance du 04.09.2024, la KKI doit discuter des points forts proposés et donner des feedbacks/inputs à ce sujet, afin que l'organe de gestion puisse préparer définitivement les objectifs annuels pour 2025 d'ici la séance du 06.11.2024. En ce qui concerne les objectifs annuels, le Conseil stratégique demande que soient définis des objectifs ambitieux ayant un impact sur l'Alliance SwissPass et sur les clients.

2 Jalons / Délais

04.09.2024	Première discussion des objectifs annuels 2025 par la KKI
06.11.2024	Adoption des objectifs annuels 2025 de la KKI à l'intention du Conseil stratégique
18.11.2024	Adoption des objectifs annuels 2025 de l'Alliance SwissPass par le Conseil stratégique

3 Coûts / financement

La définition des priorités ne génère pas de coûts en soi. Les coûts de traitement des différents thèmes sont pris en compte dans la planification à moyen terme et seront prévus dans le budget 2025.

4 Dépendances / pertinence stratégique

La première discussion sur les objectifs annuels 2025 est menée en parallèle dans toutes les commissions (commission Marché, commission Distribution et information à la clientèle) ainsi qu'au Conseil stratégique. Sur la base des retours d'information, les objectifs annuels 2025 formulés seront préparés pour les réunions des commissions d'octobre/novembre, de sorte que le Conseil stratégique puisse adopter le paquet global le 18.11.2024.

5 Communication

Une communication interne à la branche aura lieu après l'adoption des objectifs annuels 2025 par le Conseil stratégique fin novembre.

Discussion

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) discute des objectifs annuels proposés pour 2025 et donne des inputs pour la préparation finale à l'intention de la séance de la KKI du 06.11.2024

Annexe(s)

- Annexe 1 : Objectifs annuels 2025_Propositions pour la discussion initiale

Mise à jour Groupe central Standard de la branche information à la clientèle

Séance :	Commission Information à la clientèle (KKI) du 04.09.2024			
Point :	10			
Origine / Auteur :	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74 Rahel Maurer, rahel.maurer@sbb.ch, 079 794 70 21			
Type d'objet :	<input type="checkbox"/> Décision	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Sommaire de gestion

1 Etat actuel des travaux

→ cf. annexes "BS-KI_KKI" (pdf) et "Matrix_BS-KI" (Excel)

Le groupe de travail a bien avancé dans la rédaction du document.

Le document présentant l'état actuel des travaux est joint dans l'esprit d'un regard sur l'atelier. Une description de la démarche et un exemple de lecture se trouvent dans l'introduction du document.

Certains passages sont marqués en jaune, ils doivent être retravaillés par le groupe central. En particulier, le caractère obligatoire de l'information à la clientèle à l'intérieur du véhicule doit encore être revu, tant dans la matrice que dans le texte. D'autres passages ne sont pas non plus finalisés, car le groupe de travail ne les a pas encore traités de manière définitive.

Le groupe de travail n'attend donc pas de retour détaillé sur le contenu - celui-ci aura lieu comme prévu début novembre 2024 (voir calendrier ci-dessous).

La grille d'évaluation (sous forme d'image dans l'introduction) est également jointe à cette proposition sous forme d'Excel. L'objectif est que chaque section du standard de branche contienne l'extrait de la grille d'évaluation qui convient.

Les discussions concernant la publication ont donné les résultats suivants :

- Comme la consultation se fait sur la base du PDF, celui-ci reste le document juridiquement contraignant.
- La première publication se fait donc aussi en PDF. Il reste par ailleurs dans le sens d'une version imprimée.
- La création du site web aura probablement lieu au cours du T1/2025, le remplissage pourra avoir lieu par la suite.
- Afin de garantir une facilité d'utilisation optimale, des tests utilisateurs sont effectués pendant la consultation du standard avec différentes variantes de la publication. La base de ces tests est une base de contenu suffisamment stable.

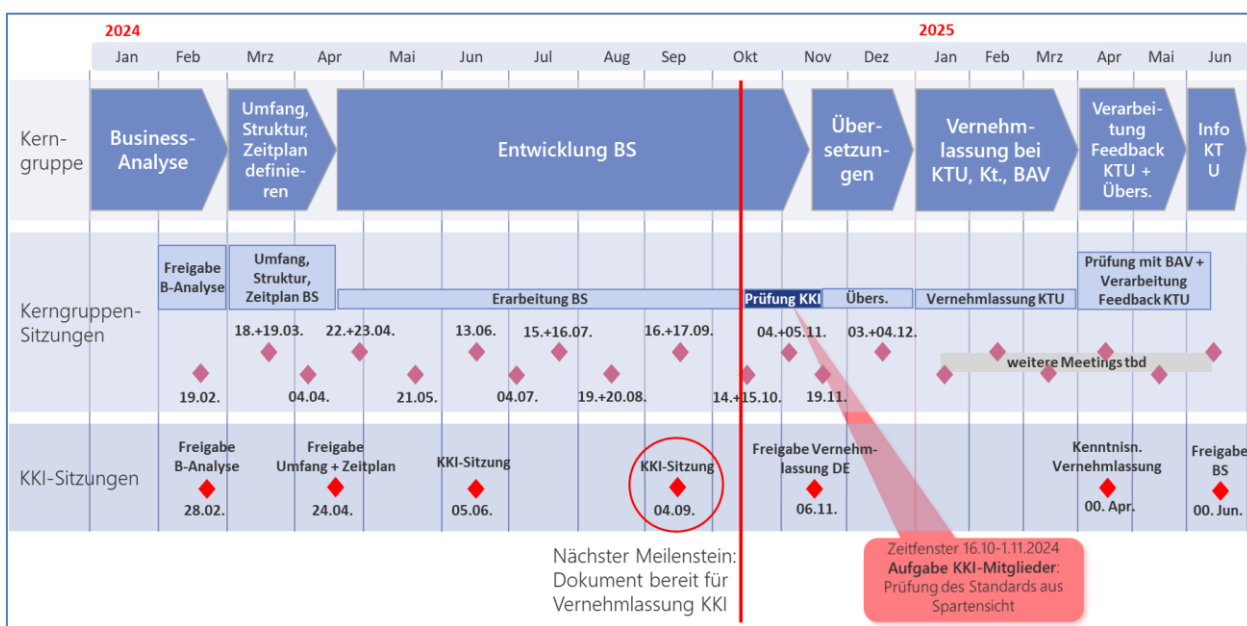
2 Perspectives

Les choses suivantes restent à faire :

- Finalisation du document texte et rédaction linguistique, révision terminée de la matrice d'évaluation
- Intégration des grilles d'évaluation séparées dans le document texte
- Continuer à définir et à faire avancer le site web/la publication, y compris la saisie, y compris les tests.
- Définir la suite de la procédure concernant les dispositions d'exécution, respectivement le document transitoire actuel

3 Calendrier et entrée en vigueur

En principe, la planification telle qu'elle a été acceptée par la KKI reste valable :



Il est important d'interpréter les termes suivants, qui seront utilisés après la clôture du projet (voir également le chapitre 1.2 du standard de la branche) :

Jun 2025 : validation du standard de la branche

- ➔ La KKI ainsi que le Conseil stratégique et l'OFT autorisent la publication du contenu du standard de la branche, ceci après avoir intégré les retours de l'audition des ETC.

Juillet 2025 : publication du standard de la branche

- Le groupe central ou le SKI met en ligne le standard de la branche sur le site öv-info.ch et tp-info.ch et le communique à toutes les ETC.

14 décembre 2025 (changement d'horaire) : Entrée en vigueur du standard de la branche

- L'OFT et le Conseil stratégique ont officiellement mis en vigueur le standard de la branche. Cela permet aux ETC de prendre en compte et d'appliquer les standards obligatoires au plus tard jusqu'au changement d'horaire de décembre 2026, ce qui garantit également une période de transition d'un an (décembre 2025 à décembre 2026).

Citation tirée du document BS-KI_KKI ci-joint :

Si des éléments obligatoires ne sont pas encore disponibles aujourd'hui, ils doivent être mis en œuvre au plus tard un an après l'entrée en vigueur. S'il existe déjà aujourd'hui des éléments qui nécessitent des adaptations conformément au standard de branche national Information à la clientèle, ceux-ci doivent être adaptés dans le cadre de nouvelles acquisitions.

Prise de connaissance

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) prend connaissance de la mise à jour du groupe de base Standard de la branche Information à la clientèle ;
- 2) prend acte de l'entrée en vigueur prévue du standard de la branche au 14.12.2025 (changement d'horaire) avec un délai transitoire d'un an.