



Récapitulation des Management Summaries

Ce document résume toutes les synthèses de gestion pour la séance de la KKI du 6 novembre 2024.

Table des matières

Point Désignation

- 3 Approbation du nouveau standard de la branche pour l'information à la clientèle (BS-KI) et autorisation de traduction et de mise en consultation
- 4 Approbation du processus de consultation et du calendrier du BS-KI
- 5 Validation des objectifs annuels KKI 2025 à l'intention du Conseil stratégique Alliance SwissPass
- 6A Procédure Stratégie KKI et
- 6B Priorisation du portefeuille de projets KKI
- 7 Validation du portefeuille PIC Planification 2025ff + budget 2025
- 8 Approbation de la mise à jour de la feuille de route PIC 2025
- 9 Mise en œuvre des mandats de l'OFT à l'exemple des droits des passagers



Approbation du standard de la branche "Information à la clientèle" (BS-KI)

| | | | | |
|----------------------------|---|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Séance de la commission : | Commission Information à la clientèle KKI du 06.11.2024 | | | |
| Point de l'ordre du jour : | 03 | | | |
| Origine / Auteur : | Jean-Marie Cotting, jean-marie.cotting@postauto.ch, 058 341 38 72 | | | |
| Type d'objet : | <input checked="" type="checkbox"/> Décision | <input type="checkbox"/> Information | <input type="checkbox"/> Discussion | <input type="checkbox"/> eDecide |

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Le nouveau standard de la branche pour l'information à la clientèle a été élaboré par le groupe central au cours des derniers mois et est désormais disponible. Mi-octobre, les membres de la KKI ont été invités à participer à la pré-consultation sur le contenu et ils avaient jusqu'au 01.11.2024 au plus tard pour donner leur feedback.

Les feedbacks reçus ont été rassemblés et préparés pour la séance de la KKI du 06.11.2024 comme base de discussion.

Lors de la séance du 06.11.2024, il y aura suffisamment de temps et d'espace pour discuter d'éventuels points de divergences ou de discussion.

2 Jalons / Délais

Les étapes/dates détaillées peuvent être consultées dans la proposition "Processus de consultation du nouveau standard de la branche pour l'information à la clientèle", section 6. (Point 4 de l'ordre du jour de la séance de la KKI du 06.11.2024)

3 Coûts / financement

Les coûts de traduction du standard de la branche sont pris en charge par l'OFT.

4 Dépendances / pertinence stratégique

Le standard national de la branche pour l'information à la clientèle est un objectif stratégique de l'Alliance SwissPass et donc aussi de la KKI.

5 Communication

La communication du BS-KI aux ETC et aux autres parties prenantes ainsi que le déroulement exact de la consultation peuvent être consultés dans la proposition "Processus de consultation du nouveau standard de la branche pour l'information à la clientèle", section 2.

6 Points de divergences / de discussion

Les éventuelles divergences / points de discussion qui apparaissent pendant la préconsultation de la KKI sont collectés au préalable par l'Alliance SwissPass et soumis à la discussion pour la KKI du 06.11.2024. Lors de la KKI du 06.11.2024, les éventuels points de désaccord doivent être discutés et éliminés.

L'avis de la KKI du 06.11.2024 doit être complet à cet égard, afin que la KKI puisse approuver le même jour toutes les propositions ci-dessous.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve le contenu du nouveau standard de la branche Information à la clientèle (BS-KI), y compris la matrice récapitulative avec les définitions des engagements par standard et par secteur d'ET.
- 2) approuve la version allemande pour qu'elle soit traduite en français et en italien.
- 3) autorise la BS-KI à être mise en consultation auprès des ETC et d'autres parties prenantes (procédure selon proposition séparée).

Annexes

- Mise en place du standard de la branche Information à la clientèle
- Standard de la branche BS-KI
- Matrice d'évaluation



Processus de consultation du nouveau standard de la branche pour l'information à la clientèle

| | | | | |
|----------------------------|--|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Séance de la commission : | Commission Information à la clientèle KKI du 06.11.2024 | | | |
| Point de l'ordre du jour : | 04 | | | |
| Origine / Auteur : | Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74 | | | |
| Type d'objet : | <input checked="" type="checkbox"/> Décision | <input type="checkbox"/> Information | <input type="checkbox"/> Discussion | <input type="checkbox"/> eDecide |

Résumé de gestion

I Situation de départ

Selon la planification actuelle, le nouveau standard de la branche Information à la clientèle (BS-KI) doit être traduit de l'allemand vers le français et l'italien entre la mi-novembre et la fin décembre. De janvier à mars 2025, le nouveau standard de branche obligatoire Information à la clientèle doit être mis en consultation auprès de toutes les entreprises de transport concessionnaires des TP (ETC), des cantons et de l'OFT (ci-après dénommés collectivement "ETC"). En outre, les associations faitières des organisations de personnes handicapées doivent être consultées.

L'OFT met à la disposition de l'Alliance SwissPass toutes les adresses électroniques des destinataires de la consultation.

II Déroulement et instruments

1 Envoi d'une information préalable à toutes les ETC

L'Alliance SwissPass envoie, après validation du BS-KI par la KKI (séance du 06.11.2024), une pré-information aux ETC par e-mail, leur indiquant que le nouveau standard de branche Information à la clientèle sera envoyé par e-mail à la mi-janvier 2025 pour consultation et qu'elles ont jusqu'au 21 mars 2025 pour faire part de leurs réactions (les instructions détaillées suivront à la mi-janvier). L'objectif de cette information préalable est de permettre aux ETC **de planifier** leurs **ressources** internes pour la consultation.

2 Envoi de la documentation et des instructions à toutes les ETC.

Le contenu de ce deuxième courriel est une **explication** selon laquelle il s'agit de la possibilité pour les ETC de donner leur avis sur le nouveau standard de la branche en matière d'information à la clientèle, qui est obligatoire. Ensuite, un lien permet d'accéder à la **plateforme de consultation** sur tp-info.ch. Le processus et les documents y sont expliqués (structure du standard de branche, BS-KI en document pdf, matrice avec les engagements par standard, feuille Excel pour la saisie des retours, tous les documents à télécharger). De plus, tous les documents sont joints au mail et la **date limite de saisie** des feedbacks est communiquée une nouvelle fois.



Pour toute question concernant le processus de consultation, l'adresse électronique kundeninformation@allianceswisspass.ch est [communiquée](#).

3 Document de feedback (Excel)

Une feuille Excel, qui peut être téléchargée sur tp-info.ch ou envoyée en même temps que le BS-KI, contient essentiellement trois colonnes. Dans la première colonne, le paragraphe à commenter peut être affiché. Ensuite, il y a une colonne "Modification du contenu/complément" et une colonne avec "Commentaire/Question". En outre, les coordonnées de l'expéditeur doivent être insérées (nom, ET et adresse e-mail).

4 Évaluation

L'Alliance SwissPass rassemble tous les retours d'information dans un document Excel (document maître), qui est enregistré dans le Sharepoint du groupe principal Standard de la branche. Ainsi, les responsables du contenu peuvent suivre en permanence les adaptations souhaitées. Parallèlement, une fois la consultation terminée, le document sera mis en ligne sur tp-info.ch pour information. Les ETC peuvent ainsi voir quelles sont les requêtes qui ont été déposées et, plus tard, si elles ont été prises en compte.

Au nom de la KKI, l'Alliance SwissPass remercie pour les soumissions et explique la suite de la procédure (cf. calendrier ci-dessous) ainsi que l'aperçu sur tp-info.ch.

5 Évaluation des réactions

Le groupe de base Standard de la branche examine toutes les réactions et évalue s'il s'agit d'une adaptation du contenu du standard de la branche, qui doit être soumise à la KKI pour décision, ou s'il s'agit d'une petite adaptation qui améliore la compréhension. Dans ce dernier cas, le groupe central met directement en œuvre la modification.

6 Échéancier

| Quoi | Qui | Jusqu'à quand |
|---|--------------------|---------------|
| Approbation du BS-KI pour traduction et consultation | KKI | 06.11.2024 |
| Envoi de l'information préalable par e-mail aux ETC | Alliance SwissPass | 15.11.2024 |
| Travaux de traduction pour le français et l'italien | Alliance SwissPass | 31.12.2024 |
| Envoi d'un e-mail avec les documents de la consultation aux ETC | Alliance SwissPass | 15.01.2025 |
| Fin de la consultation auprès des ETC | ETC | 21.03.2025 |

| Quoi | Qui | Jusqu'à quand |
|--|--------------------|---------------|
| Accusé de réception aux ETC qui ont fait des soumissions | Alliance SwissPass | 04.04.2025 |
| Traitement des réponses jusqu'au | Groupe de base | 06.06.2025 |
| Approbation des adaptations issues de la consultation | KKI | 25.06.2025 |
| Ev. intégration des décisions de la KKI | Groupe de base | 18.08.2025 |
| Autorisation de publication du BS-KI, version allemande | KKI | 03.09.2025 |
| Traductions des modifications et publication du BS-KI en pdf | Alliance SwissPass | 31.10.2025 |
| Mise en ligne de l'outil BS-KI sur tp-info.ch | SKI | 14.12.2025 |

7 Coûts / financement

Les frais de traduction de la consultation ou de l'audition sont pris en charge par l'OFT.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve le processus de consultation du nouveau standard de branche Information à la clientèle auprès des entreprises de transport concessionnaires des TP et d'autres parties prenantes.

Annexes

- Formulaire de réponse à la consultation des ETC (Excel)

Objectifs annuels 2025 : adoption à l'intention du CS

| | |
|----------------------------|---|
| Séance de la commission : | Commission Information à la clientèle (KKI) du 06.11.2024 |
| Point de l'ordre du jour : | 05 |
| 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 |

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Conformément à leur cahier des charges, les commissions doivent, dans le cadre du processus annuel de planification et de budgétisation et sous la coordination de l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass, établir une planification annuelle pour approbation par le Conseil stratégique. Un processus d'objectifs annuels a été établi à cet effet dans le concept de planification globale de l'Alliance SwissPass. Jusqu'à présent, les objectifs annuels étaient déduits 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 des objectifs quantitatifs en plus des objectifs qualitatifs, les travaux de mise en place nécessaires à cet effet ayant lieu en 2025.

Lors de sa séance du 16.09.2024, le Conseil stratégique a défini les priorités suivantes :

| Point fort : | Objectif |
|------------------------------------|--|
| Système de tarification intégré | Préparation de la décision de mise en œuvre du système tarifaire intégré de l'avenir (après la décision d'orientation de myRIDE) |
| Accès numérisé | Validation de l'image cible Distribution 2035 |
| Gouvernance intégrale | Lancement du projet Gouvernance 2035 / C500 nouvelle génération |
| Mise en œuvre de la stratégie 2035 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pilotage du groupe d'accompagnement Stratégie 2035, y compris le lancement de nouveaux projets potentiels de mise en œuvre ▪ Définition des valeurs cibles à atteindre pour les indicateurs clés de performance stratégiques, sur la base des valeurs de base collectées en 2024 pour les objectifs de résultats définis dans le processus stratégique. |

Sur la base de ces priorités du Conseil stratégique et de la discussion initiale lors de la dernière séance de la KKI, les objectifs annuels suivants de la KKI ont été élaborés pour 2025 :

Axe 1 : standard national de la branche Information à la clientèle

Objectif : Mise 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

Valeur de mesure : La consultation du standard de la branche est terminée et celui-ci est mis en vigueur.
Un plan de communication est élaboré et mis en œuvre.
La mise en œuvre auprès des ETC est accompagnée et suivie de manière appropriée.

Axe 2 : Mise en œuvre de la stratégie 2035

Objectif: 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

Valeur mesurée : Les indicateurs clés de performance pour l'information à la clientèle ont été définis et leurs valeurs de base relevées. Le cas échéant, la discussion sur les valeurs cibles à atteindre a déjà été menée ou initiée.

Axe 3 : Organisation / Gouvernance

Objectif : passer de la phase d'introduction au fonctionnement opérationnel des commissions, y compris l'évaluation et les éventuelles adaptations.

Valeur mesurée: Une évaluation de la phase d'introduction a eu lieu avec les membres de la KKI.
Les éventuelles adaptations des règlements ont été décidées et mises en vigueur.
Les opérations de commissionnement se déroulent sans problème et de manière ciblée.

Priorité 4 : stratégie partielle d'information à la clientèle

Objectif: Élaborer une stratégie pour l'information à la clientèle, fondée sur les directives de la stratégie 2035 de l'Alliance SwissPass.

Valeur mesurée: La procédure d'élaboration de la stratégie partielle "Information à la clientèle" est définie et validée. L'élaboration du contenu est initialisée.

Point fort 5 : Processus budgétaire SKI

Objectif : définir le processus de validation du budget SKI, y compris la clarification des rôles.

Valeur mesurée : Le processus de validation du budget SKI est élaboré et adopté, y compris la définition des rôles. Le budget SKI 2026 est validé sur la base de ce processus.

2 Jalons / Délais

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

3 Coûts / financement

Les conséquences financières des différents objectifs sont prises en compte dans le budget 2025.

4 Dépendances / pertinence stratégique

Le Conseil stratégique dirige les commissions sur la base de l'allocation des objectifs. L'organe de gestion coordonne le pilotage au moyen de contrôles et de rapports.

5 Communication

La communication des objectifs annuels 2025 aura lieu après leur approbation par le Conseil stratégique en novembre 2025.

Proposition

La commission Information à la clientèle KKI adopte ses objectifs annuels 2025 à l'intention du Conseil stratégique :

- 1) Standard national de la branche Information à la clientèle : mise 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 viser.
- 3) Organisation / gouvernance : passage de la phase d'introduction au fonctionnement opérationnel des commissions, y compris évaluation et adaptations éventuelles
- 4) Stratégie partielle d'information à la clientèle : élaboration d'une stratégie pour l'information à la clientèle, sur la base des directives de la stratégie 2035.
- 5) Processus budgétaire SKI : définition du processus de validation du budget SKI, y compris la clarification des rôles.

Examen des ambitions stratégiques (Procédure Stratégie KKI)

Séance de la commission : Commission Information à la clientèle KKI du 06.11.2024

Point de l'ordre du jour : 06 A

Origine / Auteur : Björn Ryser, bjoern.ryser@sbb.ch, 079 763 00 30
Jürg Lüthi, juerg.luethi@jungfrau.ch, 033 828 71 11

Type d'objet : Décision Information Discussion eDecide

Résumé de gestion

1. Situation de départ

En tant que partie intégrante de la stratégie Alliance SwissPass 2035, une image d'objectif stratégique et 3 axes stratégiques pour l'information à la clientèle ont été adressés comme ambition :

Objectif stratégique

- "Nous veillons à ce que l'information à la clientèle soit standardisée, simple et cohérente sur l'ensemble du système TP".

Orientations stratégiques

- Information à la clientèle standardisée : "Nous standardisons, en collaboration avec l'OFT et au nom de toutes les entreprises de transport concessionnaires, l'information à la clientèle en cas de règle ou de dérangement et veillons à la continuité du système TP afin de simplifier l'orientation de nos clientes et clients dans les TP".
- Information à la clientèle optimisée : "Nous veillons, en collaboration avec l'OFT et au nom de toutes les entreprises de transport concessionnaires, à ce que l'information à la clientèle soit claire et adaptée aux besoins. De plus, nous créons les conditions pour que les clients puissent personnaliser cette information".
- Information à la clientèle développée : "Nous utilisons les possibilités offertes par la saisie numérique des données de voyage pour développer l'information à la clientèle".

2. Nécessité d'agir

Jusqu'à présent, la commission Information à la clientèle n'a pas mené de réflexion approfondie sur les ambitions stratégiques issues de la stratégie Alliance SwissPass 2035. De plus, la KKI ne dispose pas d'une superstructure stratégique concrète permettant notamment d'orienter le standard de la branche et la feuille de route SKI en conséquence. A cela s'ajoute le fait que les projets

(numériques et techniques) ne peuvent pas être évalués et classés par ordre de priorité avec une pertinence stratégique.

3. Recommandation

Nous proposons que la KKI se penche de manière approfondie et concrète sur les ambitions stratégiques (image cible et orientations) de la stratégie Alliance SwissPass 2035.

Les objets de livraison suivants doivent résulter de cette réflexion :

- Importance et pertinence (faible, moyenne, élevée) des ambitions stratégiques pour l'information à la clientèle TP suisses
- Détermination d'objectifs stratégiques pour l'information à la clientèle
- Champs d'action pour atteindre les objectifs stratégiques

4. Alternative

Aussi bien un processus stratégique global qu'un processus "allégé" avec des orientations supplémentaires ne seraient pas à la hauteur des travaux préparatoires de la stratégie Alliance SwissPass 2035. L'accent est mis sur l'ambition stratégique et l'opérationnalisation de l'information à la clientèle dans les TP suisses.

5. Suite de la procédure

L'examen approfondi des ambitions stratégiques et l'élaboration des 3 objets de livraison (importance/pertinence, objectifs stratégiques, champs d'action) sont prévus lors de l'atelier du 25.2.2025, comme base et préparation pour la priorisation du portefeuille de projets.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- approuve la procédure décrite pour l'élaboration des objectifs stratégiques de la KKI, y compris la pertinence et les champs d'action, lors de l'atelier KKI du 25.02.2025

Procédure Priorisation du portefeuille de projets KKI

| | | | |
|-------------------------------|--|--------------------------------------|--|
| Séance de la commission : | Commission Information à la clientèle KKI du 06.11.2024 | | |
| Point n° de l'ordre du jour : | 06 B | | |
| Origine / Auteur : | Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74 | | |
| Type d'objet : | <input checked="" type="checkbox"/> Décision | <input type="checkbox"/> Information | <input type="checkbox"/> Discussion <input type="checkbox"/> eDecide |

Résumé 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.*

Lors de sa séance du 04.09.2024, la KKI a pris une décision : *En raison des nombreuses questions ouvertes qui sont apparues au cours de la discussion, le plénum est d'accord pour relancer la définition des priorités par projet (proposition 4) pour la séance de la KKI du 06.11.2024 (y compris le tram EV comme projet supplémentaire et le référencement des projets KKI dans la feuille de route KKI). Le critère d'évaluation des ressources est également reconsidéré. La préparation de l'affaire est assurée par Michel Reuteler, Jean-Marie Cotting, Daniel Ryser et Martin Enz.*

2. Les projets actuellement connus

| Nom du projet | Objectif / tâche | Statut | Propriétaire du projet |
|--|---|---|------------------------|
| Standard de la branche information clientèle | Standard de la branche obligatoire au niveau national Information à la clientèle | Pour validation auprès de KKI 6.11.2024 | J.-M. Cotting |
| Stratégie information clientèle | De la stratégie Alliance SwissPass 2035 : développement d'une stratégie partielle d'information à la clientèle dans la branche. | pas encore traité | J. Lüthi B. Ryser |
| Dispositions d'exécution du standard de la branche | Certains paragraphes du BS-KI renvoient à des dispositions d'exécution. Il peut s'agir de dispositions déjà existantes dans le document de transition (anciennement | Élaboré au sein du GT permanent BS-KI, mais nécessite au moins 2 ans. | <i>ouvert</i> |

| Nom du projet | Objectif / tâche | Statut | Propriétaire du projet |
|--------------------------------------|--|--|------------------------|
| | P580) ou de nouvelles dispositions à élaborer. | | |
| Correspondances / temps de transfert | - Élaborer des définitions - Différencier les temps de correspondance en fonction de la distance à pied | pas encore traité | D. Walker |
| service de remplacement non planifié | -communication en temps réel en cas de perturbations spontanées (pannes de véhicules, démonstrations, etc.) | Complété sur le plan technique/du contenu | Ph. Sutter |
| Mesures LHand / Accessibilité | - Formuler l'image cible - Élaborer des mesures à partir de l'analyse des écarts | Réunions GT prévues pour 2024 et 2025 | M. Ludwig |
| transport à la demande | - Offres indépendantes de l'horaire - chercher - réserver - payer Définir et réaliser une partie de l'IA | Participation au groupe de projet global nécessaire, à définir | J.-M. Cotting |
| 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 | A. Muller |
| Service de remplacement Tram | Désignation/information lorsqu'un tram doit être remplacé par un bus. | GT suspendu pour des raisons de ressources | <i>ouvert</i> |

3. Les critères d'évaluation

Au préalable, les projets sont évalués en termes d'importance et d'urgence, les uns par rapport aux autres : le projet A est-il plus important/urgent que le projet B et que le projet C, etc. Le projet B est-il plus important/urgent que le projet A et que le projet C, etc.

| Critères | Définition | Valeurs |
|------------|--|--|
| Importance | - Quel est le bénéfice pour la clientèle ? - Quelle est la pertinence du projet pour l'ET ? | Évaluation relative des projets les uns par rapport aux autres |

| | | |
|---------|---|--|
| Urgence | Quelles sont les attentes de toutes les parties prenantes concernant la date de réalisation ? | Évaluation relative des projets les uns par rapport aux autres |
|---------|---|--|

Il en résulte une priorité par projet, tant au niveau du contenu que du temps.

La complexité et les besoins en ressources sont évalués en aval. Si la complexité et/ou les ressources ne correspondent pas à la priorisation temporelle (faisabilité non donnée), l'urgence doit être réévaluée.

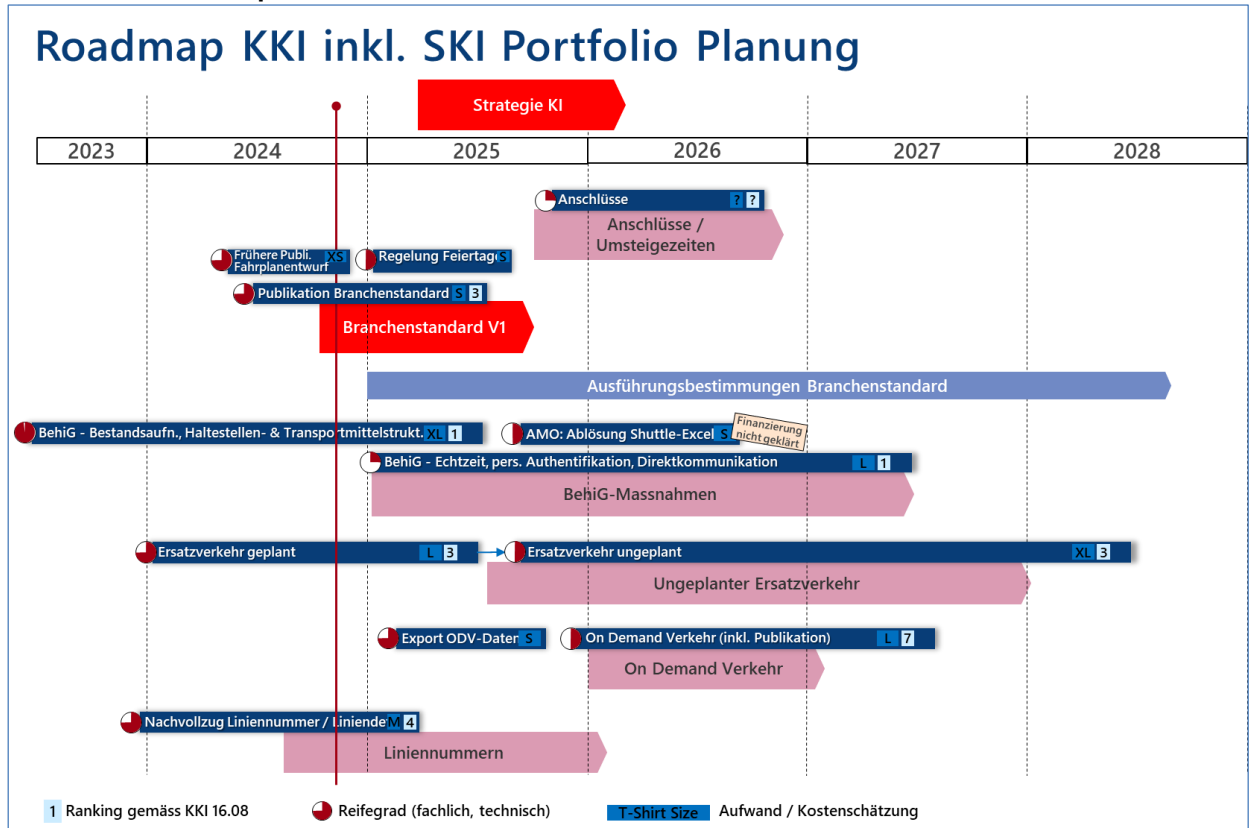
| | |
|----------------------|---|
| Complexité | Quelle est l'importance de la dépendance aux influences, aux directives et à la faisabilité technique ? |
| Besoin en ressources | Quelles sont les ressources humaines et financières nécessaires et quand seront-elles disponibles ? |

La pertinence stratégique des différents projets ne pourra être évaluée que lorsque le projet "Stratégie Information clientèle" sera réalisé, lequel dépend à son tour de la stratégie Alliance SwissPass.

4. Procédure d'évaluation

Les projets sont évalués les uns par rapport aux autres selon les deux dimensions "importance" et "urgence". Cette procédure doit être animée par tous les membres de la KKI. L'atelier du 25 février 2025 est disponible à cet effet.

5. État actuel de la planification



Proposition

La commission Information à la clientèle KKI

- 1) Approuve les critères d'évaluation pour la priorisation des projets KKI
- 2) Approuve la procédure décrite pour la fixation des priorités et la planification des projets KKI lors de l'atelier KKI du 25.02.2025
- 3) Prend connaissance de l'état actuel de la planification coordonnée avec la feuille de route SKI



Validation de la planification du portefeuille SKI 2025 et suiv.

séance : Commission Information à la clientèle KKI du 06.11.2024

Point de l'ordre du jour : 07

Origine / Auteur: Daniel Ryser, daniel.ryser@sbb.ch, 079 593 95 71

Type d'objet : Décision Information Discussion eDecide

Résumé de gestion

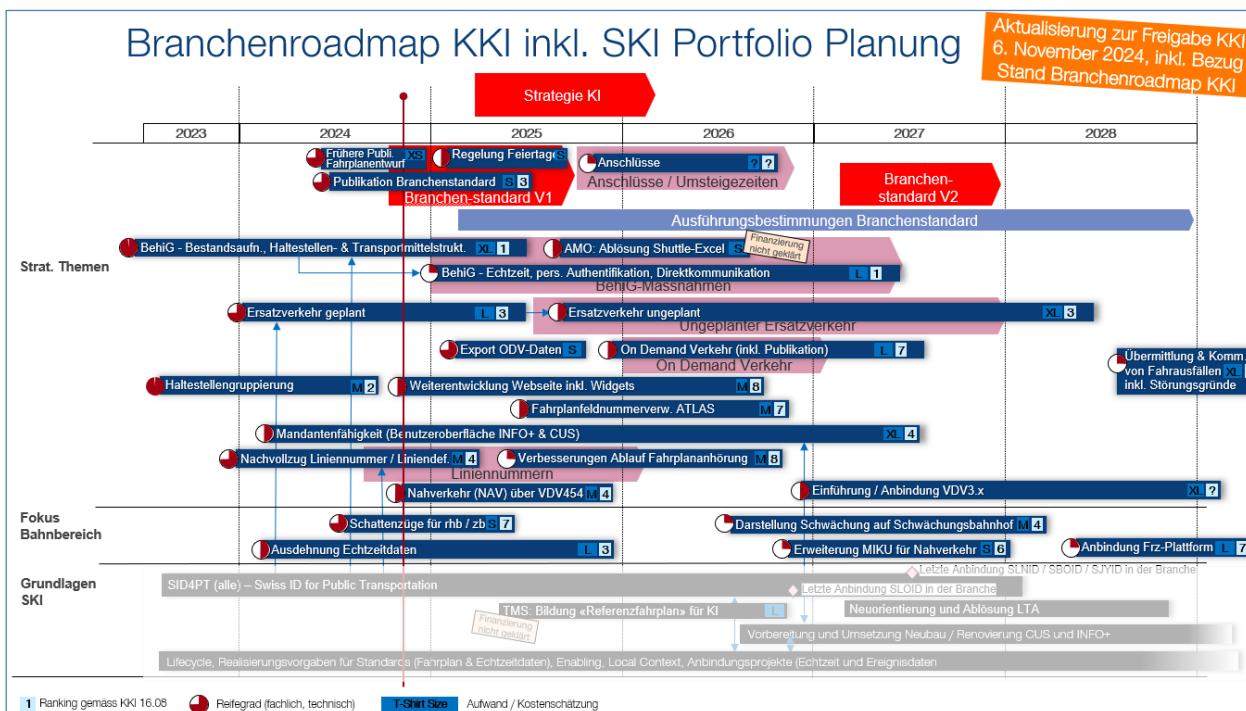
1 Situation de départ

Remarque : les rapports "Feuille de route sectorielle pour la KKI" ainsi que "Planification du portefeuille SKI" et "Feuille de route SKI" figurent à l'annexe 2.

En 2023, la KKI s'est penchée en plusieurs séquences sur les thèmes, y compris les priorités, des tâches du système SKI (SKI) et a validé la planification pluriannuelle ainsi que le budget 2024 en dernier lieu le 29 novembre 2023.

Entre-temps, de nouveaux projets ont été décidés et la feuille de route déterminante pour la branche KKI est disponible sous forme de projet. Ces deux facteurs d'influence ainsi que les enseignements tirés de la mise en œuvre de la planification SKI ont été discutés lors de la séance SKI du 4 septembre 2024 et ont été intégrés dans la planification du portefeuille SKI, une nouvelle fois actualisée, conformément à l'annexe. Les résultats de l'atelier de planification des projets KKI du 17.10, organisé par l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass à la demande de la KKI, ont également été intégrés.

La présente proposition prévoit l'approbation de la planification actualisée du portefeuille SKI 2025 et suivants et du budget SKI 2025. Conformément au règlement intérieur et au contrat SKI, le controlling incombe à l'OFT. Voici l'extrait central (diapositive 5) de la planification du portefeuille SKI 2025 ss selon l'annexe, dans laquelle la continuité nouvellement créée avec la feuille de route de la branche SKI est également représentée :



La dernière version (état validé KKI 29.11.2023, diapositive 3) ainsi que les adaptations avec la nouvelle version (diapositives 7 & 8) sont également visibles dans l'annexe.

La version 4.0 de la feuille de route SKI a été dérivée de la planification du portefeuille SKI et actualisée parallèlement avec le groupe de travail de branche Information clientèle ADM. Son contenu est harmonisé avec la planification du portefeuille SKI (voir également les détails sur la diapositive 9) et fait l'objet d'une proposition séparée pour validation.

2 Jalons / Délais

Après l'approbation de la planification actualisée du portefeuille SKI et du budget 2025, les travaux préparatoires à la mise en œuvre se poursuivent déjà.

Les écarts dans la mise en œuvre de la présente planification sont présentés par le SKI à la KKI et à l'OFT en fonction de la situation.

En cas de décisions prises en cours d'année par la KKI concernant des affaires ayant une influence sur le budget SKI, le SKI indique leur pertinence et les adaptations ou alternatives possibles. C'est notamment le cas si la priorisation / planification plus poussée de la feuille de route sectorielle KKI entraîne des changements au cours de l'année 2025.

La planification ordinaire actualisée du portefeuille SKI 2026 et suivants ainsi que le budget SKI 2026 doivent être présentés à la KKI pour validation au T4/2025.

3 Coûts / financement

Les moyens alloués par l'OFT dans le cadre des tâches du système permettent la mise en œuvre de la planification du portefeuille SKI pour la période de la PMT 2025-2028 ainsi que la planification détaillée selon le budget 2025.

4 Dépendances / pertinence stratégique

La planification du portefeuille SKI découle d'une part de la feuille de route de la branche SKI (projet) et reflète la priorisation des projets effectuée en 2023 et actualisée en 2024 par le SKI, en tenant compte du degré de maturité des projets et des capacités disponibles des équipes de mise en œuvre du SKI. Si nécessaire, le dimensionnement des capacités de l'équipe SKI découle de la présente planification.

5 Communication

La publication et la communication de la planification actualisée du portefeuille SKI sont effectuées au sein du SKI (organisation de mise en œuvre) par l'organe de gestion SKI.

6 Points de divergences / de discussion

Comme la planification du portefeuille SKI découle de la feuille de route de la branche KKI, il existe une dépendance directe par rapport à d'éventuelles adaptations dans la version définitive de la feuille de route de la branche KKI (décision KKI encore en suspens au moment du dépôt de la présente proposition).

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

Aucune.

proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve la planification actualisée du portefeuille SKI 2025 et suivants (vue d'ensemble sur les prochaines années) et le budget SKI 2025

Annexe

- Planification actualisée du portefeuille SKI 2025 ss (diverses représentations visuelles ainsi que des adaptations par rapport à la dernière version)

Validation de la mise à jour de la feuille de route SKI v4.0

| | |
|----------------------------|--|
| Séance de la commission : | Commission Information à la clientèle KKI du Choisir la date |
| Point de l'ordre du jour : | 08 |
| Origine / Auteur : | Daniel Ryser, daniel.ryser@sbb.ch, 079 593 95 71 |
| Type d'objet : | <input type="checkbox"/> Décision <input type="checkbox"/> Information <input type="checkbox"/> Discussion <input checked="" type="checkbox"/> eDecide |

Résumé de gestion

1 Situation de départ

Remarque : les rapports "Feuille de route de la branche KKI" ainsi que "Planification du portefeuille SKI" et "Feuille de route SKI" sont présentés en annexe.

En février 2023, la KKI a organisé, en collaboration avec le groupe de travail sectoriel Information clientèle ADM, un atelier sur la feuille de route SKI, dont le résultat a été la validation de la feuille de route SKI actualisée. L'ordre de priorité des thèmes du backlog ainsi que les nouveaux thèmes ont été décidés lors de la séance de la KKI du 24 avril 2024, après une pré-saisine du GT.

Entre-temps, le GT Information clientèle ADM s'est penché de manière plus détaillée sur l'actualisation de la feuille de route SKI et la mise à jour annuelle doit être validée par la KKI, en même temps que la planification du portefeuille SKI.

La présente feuille de route SKI actualisée est harmonisée avec la planification du portefeuille SKI et concrétise les activités/dates de mise en œuvre nécessaires de la branche dans l'esprit du portefeuille SKI et de la planification commune SKI / KKI.

2 Jalons / Délais

Une fois la mise à jour de la feuille de route SKI approuvée par la KKI, elle sera publiée.

L'accompagnement / le suivi des ETC pour leur part de mise en œuvre doit être encore intensifié par la KKI et le SKI en 2025.

La prochaine mise à jour de la feuille de route SKI sous la direction du groupe de travail Information clientèle ADM doit avoir lieu au 4e trimestre 2025 et être soumise pour approbation à la KKI au plus tard au 1er trimestre 2026.

3 Coûts / financement

Les coûts liés au travail sur la feuille de route SKI et à sa publication sont couverts par les budgets SKI et KKI.

Les coûts liés aux thèmes de fond couverts par la feuille de route SKI seront désormais élaborés et présentés de manière plus détaillée, puis discutés avec les ETC.

4 Dépendances / pertinence stratégique

La feuille de route SKI actualisée découle d'une part de la planification du portefeuille SKI (harmonisée avec la feuille de route sectorielle SKI) et reflète les priorités et les planifications temporelles du groupe de travail sectoriel SKI ADM (architecture et gestion des données).

5 Communication

La publication et la communication de la feuille de route SKI actualisée se feront par le biais de t-info.ch, de la prochaine newsletter de la KKI ainsi que de manifestations d'information complémentaires.

Les deux documents actuels relatifs à la feuille de route SKI (1x planification des étapes et 1x liste des thèmes) ont été réunis en un seul document consolidé afin d'en faciliter la lecture. Voir annexe 1.

6 Points de divergences / de discussion

Jusqu'à présent, aucune des entreprises de transport interrogées n'a répondu que la feuille de route SKI dans sa version 4.0 n'était pas réalisable avec l'ampleur correspondante (quantité de thèmes, dates de mise en œuvre). Les éventuels doutes ou écarts prévisibles lors de la mise en œuvre doivent être discutés avec l'organe de gestion SKI.

Les dernières remarques / compléments du GT Information clientèle ADM, parvenus jusqu'au 21 octobre, ont été intégrés dans la présente version 4.0 de la feuille de route SKI. La recommandation officielle de validation sera donnée lors de la réunion du groupe de travail Information clientèle ADM du 30 octobre. Si, contre toute attente, cette recommandation n'est pas faite, la présente proposition sera retirée.

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

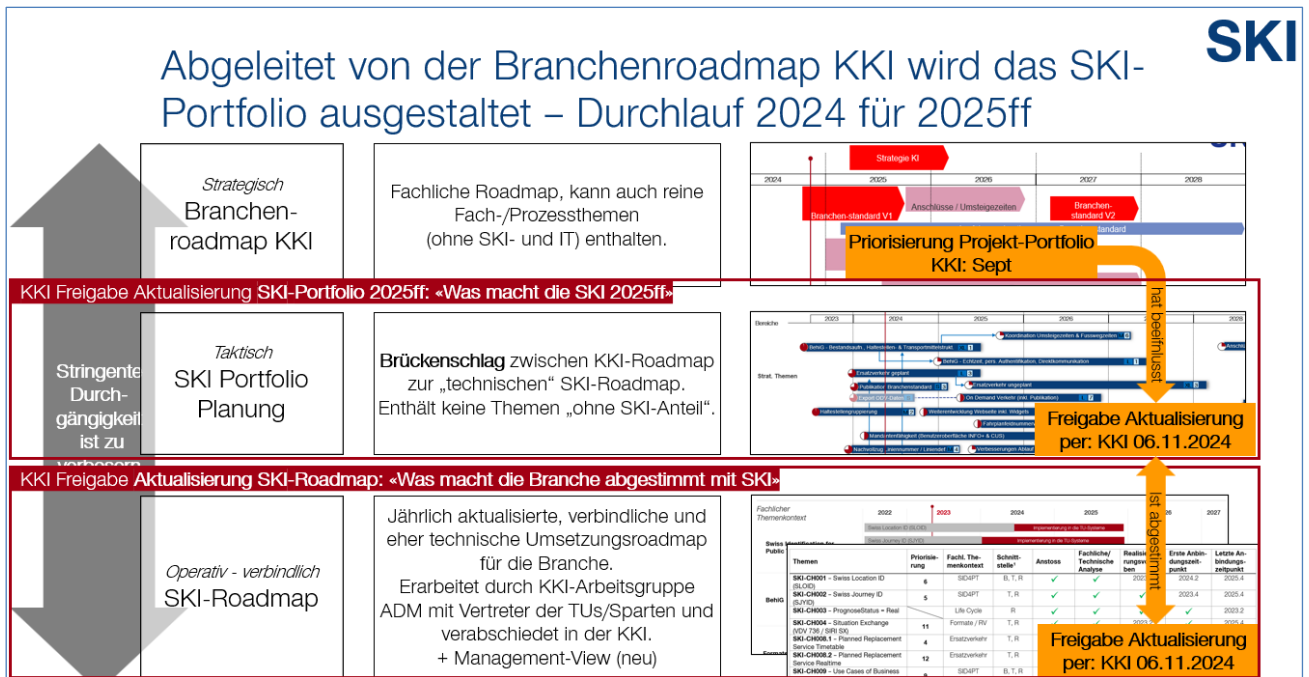
- 1) approuve et publie la feuille de route SKI v4.0 actualisée, en tant que base de planification obligatoire pour la préparation et la mise en œuvre des travaux de rattachement par les ETC

Annexe

- Feuille de route SKI v4.0 - Planification des étapes et liste des thèmes.pdf
Les modifications par rapport à la dernière version sont surlignées en rouge.

Annexe

Contexte "Feuille de route de la branche KKI" ainsi que "Planification du portefeuille SKI" et "Feuille de route SKI" :



Mise en œuvre des mandats : l'exemple des droits des passagers

| | | | | |
|----------------------------|---|--------------------------------------|--|----------------------------------|
| Séance de la commission : | Commission Information à la clientèle KKI du 06.11.2024 | | | |
| Point de l'ordre du jour : | 09 | | | |
| Origine / Auteur : | Aline Muller, OFT, aline.muller@bav.admin.ch, 058 481 44 19 | | | |
| Type d'objet : | <input type="checkbox"/> Décision | <input type="checkbox"/> Information | <input checked="" type="checkbox"/> Discussion | <input type="checkbox"/> eDecide |

Résumé de gestion

1 Situation de départ

L'OFT est responsable de l'application des droits des passagers dans les transports publics suisses et a donc mis en place un service d'application des droits des passagers, auprès duquel les clients des TP peuvent s'adresser en cas de besoin. L'information des passagers sur leurs droits est l'un des domaines sur lesquels le service d'application s'est penché. Il a donc été demandé à la KKI d'élaborer une directive, au sens d'un standard de branche, qui réponde à l'interprétation des bases juridiques suivantes : Art. 15a al. 2 LTV, Art. 18 al. 1 lit. c LTV, Art. 55b al. 1 lit. j OIP, Art. 55c OIP.

La Commission Information Clientèle (KKI) a alors mis en place un groupe de travail temporaire qui s'est penché sur le thème de la "Communication des droits des passagers TP Suisse" et a défini des règles (minimales) pour la mise en œuvre du devoir d'information et de l'obligation de communiquer les possibilités de recours. Ce groupe de travail a recommandé à l'unanimité de mettre en œuvre les règles élaborées. Une fois adopté par la KKI, ce référentiel devrait être intégré dans le standard national de la branche "Information à la clientèle" et déclaré obligatoire. Après discussion le 4 septembre, le plénum a convenu que la nouvelle réglementation sectorielle "Communication des droits des passagers" n'était pas applicable en l'état dans la pratique et a rejeté toute interprétation des articles.

Pour l'OFT, le cas présent soulève à la fois une question concrète et une question générale sur la manière de traiter de telles demandes de la part de l'autorité de surveillance et des commanditaires.

Droits des passagers : la KKI souhaite-t-elle s'occuper de ce thème ou l'OFT doit-il retirer le mandat et se charger lui-même de la suite des opérations ?

D'une manière générale, comment la KKI entend-elle traiter de telles demandes ?



Discussion

La Commission Information à la clientèle KKI

1) discute des questions suivantes posées par l'OFT :

- Droits des passagers : la KKI souhaite-t-elle s'occuper de ce thème ou l'OFT doit-il retirer le mandat et se charger lui-même de la suite des opérations ?
- D'une manière générale, comment la KKI entend-elle traiter de telles demandes ?