



Procès-verbal

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

Date et lieu	06.11.2024, 13.h15 – 17h20 CFF, Trüsselstrasse 2, Berne-Wankdorf
Membres Ayant le droit de vote (y c. secteur représenté)	Cédric Blondel, MOB, trafic régional Jean-Marie Cotting, PAG, trafic régional Frédéric Füssenich, Rigibahnen, trafic touristique Hans Koller, BUS Ostschweiz AG, trafic régional Marco P. Ludwig, ZVV, trafic régional Jürg Lüthi, JB, trafic touristique Björn Ryser, CFF, trafic longues distances Kaspar Stettler, BLS, navigation Philipp Sutter, VBSG, trafic local Daniel Walker, VBL, trafic local
Secrétaire général	Martin Enz, organe de gestion de l'Alliance SwissPass, président de la séance
Assesseurs	Bernhard Adamek, UTP Aline Muller, OFT Daniel Ryser, SKI
Procès-verbal	René Moor, organe de gestion de l'Alliance SwissPass
Invités	Rahel Maurer, SKI (point 3)
Excusés	Benedicta Aregger, RMS Michel Reuteler, BLS, trafic régional
Prochaine séance	25/26.02.2024, toute la journée Lieu à définir



Les propositions concernant les points de l'ordre du jour ci-dessous se trouvent dans un document séparé, annexé au présent procès-verbal.

Table des matières

1.	Mot de bienvenue et communications du président de séance	3
2.	Approbation du procès-verbal de la séance du 04.09.2024.....	3
3.	Approbation du nouveau standard de branche sur l'information à la clientèle (BS-KI) et autorisation de la traduire et de la mettre en consultation.....	3
4.	Approbation du processus de consultation et du calendrier du BS-KI	4
5.	Validation des objectifs annuels de la KKI 2025 à l'intention du Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass.....	4
6a.	Procédure Stratégie KKI	4
6b.	Priorisation du portefeuille de projets KKI	5
6.	Validation du portefeuille SKI Planification 2025 et suivantes et budget 2025	5
7.	Validation de la mise à jour de la feuille de route SKI v4.0	5
8.	Mise en œuvre des mandats de l'OFT à l'exemple des droits des passagers.....	5
9.	Tour d'information.....	6

1. Mot de bienvenue et communications du président de séance

Martin Enz souhaite la bienvenue aux membres et aux assesseurs pour la cinquième séance ordinaire de l'année.

Benedicta Aregger ainsi que Michel Reuteler se sont excusés. Sur les 11 membres ayant le droit de vote, dix sont présents, la KKI peut donc valablement délibérer (2/3 doivent être présents, dont les CFF, CarPostal et le ZVV).

Les points 2, 7 et 8 de l'ordre du jour ont été approuvés en amont de la séance par la procédure eDecide. En ce qui concerne le point 5 de l'ordre du jour, une discussion a été demandée par Björn Ryser, raison pour laquelle il sera traité dans le cadre de la séance d'aujourd'hui.

2. Approbation du procès-verbal de la séance du 04.09.2024

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

Décision (9 oui, 2 abstentions [n'ont pas participé])

La KKI approuve le procès-verbal de la séance du 04.09.2024.

Annexe

[02 Protokoll KKI 2024 09 04](#)

3. Approbation du nouveau standard de branche sur l'information à la clientèle (BS-KI) et autorisation de la traduire et de la mettre en consultation

Décision (Proposition désormais sous forme de décision par correspondance)

La KKI

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

Annexes

[03 Antrag Genehmigung Branchenstandard](#)

[03 Beilage1 Aufbau BS-KI](#)

[03 Beilage2 Branchenstandard KI](#)

[03 Beilage3 Bewertungs-Matrix BS KI](#)

4. Approbation du processus de consultation et du calendrier du BS-KI

Décision (à l'unanimité)

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

Annexes

[04 Antrag Prozess Vernehmlassung BS-KI](#)

[04 Beilage1 Antwortform Vernehmlassung KTU](#)

5. Validation des objectifs annuels de la KKI 2025 à l'intention du Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass

Décision (9 oui, 2 abstentions [n'ont pas participé])

La 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 l'évaluation et les éventuelles adaptations ;
- 4) Stratégie partielle Information à la clientèle: ~~élaboration d'une stratégie pour l'information à la clientèle, basée sur les directives de la Stratégie 2035~~; concrétisation de la stratégie de l'Alliance SwissPass 2035 avec des objectifs et des champs d'action dans le domaine de l'information à la clientèle ;
- 5) Processus budgétaire SKI: définition du processus de validation du budget SKI, y compris la clarification des rôles.

Annexe

[05 Antrag Freigabe Jahresziele 2025 z.H. SR](#)

6a. Procédure Stratégie KKI

Décision (à l'unanimité)

La 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 février 2025.

Annexe

[06A Antrag Vorgehen strategische Ambitionen KKI](#)

6b. Priorisation du portefeuille de projets KKI

Décision (à l'unanimité)

La KKI

- 1) approuve les critères d'évaluation pour la priorisation des projets de la 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.

Annexe

[06B Antrag Vorgehen Priorisierung Projekt-Portfolio KKI](#)

6. Validation du portefeuille SKI Planification 2025 et suivantes et budget 2025

Décision (9 oui, 2 abstentions [n'ont pas participé])

La KKI valide la planification actualisée du portefeuille SKI 2025 et suivants (vision globale des prochaines années) et le budget SKI 2025.

Annexes

[07 Antrag Freigabe SKI-Portfolio Planung 2025ff](#)

[07 Beilage1 SKI Portfolio Planung 2025ff](#)

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

Décision (9 oui, 2 abstentions [n'ont pas participé])

La KKI approuve et publie la feuille de route SKI v4.0 actualisée, en tant que base de planification contraignante pour la préparation et la mise en œuvre des travaux de raccordement par les ETC.

Annexes

[08 Antrag Freigabe aktualisierte SKI-Roadmap](#)

[08 Beilage1 SKI-Roadmap-Meilensteinplan-Themenliste](#)

8. Mise en œuvre des mandats de l'OFT à l'exemple des droits des passagers

Discussion

La KKI discute des questions suivantes posées par l'OFT :

- a) 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 ?
- b) Comment la KKI entend-elle traiter de telles demandes en général ?



Annexe

[09 Diskussion Umsetzung der Aufträge BAV - Beispiel Fahrgastrechte](#)

9. Tour d'information

Hors procès-verbal.

La séance est close à 17h20.

Pour le procès-verbal

Berne, le 19.11.2024

Martin Enz
Secrétaire général de la KKI

Florian Marti
Auteur du procès-verbal

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