

Standard national de la branche Information à la clientèle (BS-KI)

Transports publics suisses concessionnaires

Version: Janvier 2025



Photos: Alliance SwissPass, CFF, Aletsch Bahnen

Contenu

0. Avant-propos du mandat.....	11
1. Introduction.....	12
1.1 Bases légales.....	12
1.2 Caractère contraignant, entrée en vigueur et délai transitoire.....	13
1.3 Champ d'application.....	13
2. Contenus d'information généraux de l'information à la clientèle.....	15
2.1 Heure actuelle.....	15
2.2 Nom de l'arrêt.....	15
2.3 Inscription sur la bordure d'arrêt.....	15
2.4 Fléchage.....	16
2.5 Informations d'événement.....	17
2.6 Informations concernant les lignes et les zones tarifaires.....	18
2.7 Informations concernant l'obtention de billets.....	19
2.8 Contact avec l'ET.....	19
2.9 Droits des passagers.....	20
3. Contenus de l'information à la clientèle liés à la course.....	21
3.1 Vue d'ensemble des courses au départ de l'arrêt («horaire»).....	21
3.2 Informations dynamiques concernant la course.....	22
3.3 Informations sur les correspondances.....	23
3.4 Heure de l'horaire.....	23
3.5 Catégorie de moyen de transport.....	24
3.6 Numéro de ligne.....	25
3.6.1 Définition de la ligne.....	26
3.6.2 Attribution des numéros de ligne.....	26
3.6.3 Définition des numéros de ligne par catégorie de moyens de transport.....	26
3.6.4 Services de remplacement.....	27
3.6.5 Numéro de ligne CH.....	27
3.7 Destination.....	28
3.7.1 Exceptions.....	28
3.7.2 Adaptation de la clé d'identification en cas d'événements.....	28
3.8 Via.....	29
3.9 Prochain arrêt 	30
3.10 Lieux de départ théoriques et réels.....	30
3.11 Composition.....	31

3.12	Informations relatives au transport.....	32
3.13	Informations relatives à l'offre.....	32
3.14	Infotextes.....	33
3.15	Noms de marketing.....	33
3.16	Informations en temps réel.....	34
3.16.1	Retard.....	35
3.16.2	Informations concernant des suppressions et l'état de l'exploitation.....	35
3.16.3	Informations complémentaires en temps réel.....	35
3.16.4	Guidage des voyageurs.....	36
4.	Spécificités des contenus d'information à la clientèle aux arrêts.....	37
4.1	Contenus généraux de l'information à la clientèle.....	37
4.1.1	Heure actuelle.....	37
4.1.2	Informations d'événement 	37
4.1.3	Nom de l'arrêt.....	37
4.1.4	Inscription sur la bordure d'arrêt.....	38
4.1.5	Signalétique et pictogrammes.....	38
4.1.6	Informations concernant les lignes (plan du réseau de lignes).....	38
4.1.7	Informations concernant l'obtention de billets.....	38
4.1.8	Contact avec l'ET.....	38
4.1.9	Droits des passagers.....	38
4.2	Contenus de l'information à la clientèle liés à la course.....	38
4.2.1	Vue d'ensemble des courses au départ de l'arrêt (horaire).....	38
4.2.2	Informations dynamiques concernant la course.....	40
4.2.3	Informations concernant les correspondances.....	42
5.	Appareils d'affichage aux arrêts.....	43
5.1	Affichage des départs.....	43
5.2	Affichage d'accès.....	43
5.3	Affichage à la bordure d'arrêt.....	43
5.4	Affichage des arrivées.....	43
5.5	Stèle intelligente.....	43
6.	Spécificités de l'information à la clientèle dans et sur les véhicules.....	44
6.1	Extérieur du véhicule.....	45
6.1.1	Avant du véhicule.....	45
6.1.2	Côté du véhicule.....	45
6.1.3	Arrière du véhicule.....	46
6.2	Intérieur du véhicule.....	46

6.2.1	Contenus d'information généraux de l'information à la clientèle	47
6.2.2	Contenus de l'information à la clientèle liés à la course	47
7.	Dispositions générales et cas particuliers	50
7.1	Identification d'une course («clé d'identification»).....	50
7.2	Langue	50
7.2.1	Forme visuelle	50
7.2.2	Forme sonore	50
7.3	Annonces	51
7.3.1	Signal préalable	51
7.3.2	Renoncement aux annonces ordinaires	51
7.3.3	Protection contre le bruit	51
7.4	Désignations des arrêts	51
7.4.1	Règles de la définition d'arrêts	51
7.4.2	Orthographe.....	51
7.5	Indications d'heures.....	51
7.5.1	Forme visuelle	51
7.5.2	Forme sonore	52
7.6	Communication d'heures de l'horaire	52
7.6.1	Horaire lié à l'heure	52
7.6.2	Horaire par intervalles	52
7.6.3	Heures d'exploitation	53
7.7	Périodes de circulation	53
7.8	Ordonnement des départs de moyens de transport	53
7.9	Principes concernant la publicité	53
7.9.1	Publicité visuelle	54
7.9.2	Publicité sonore	54
7.10	Signalétique et pictogrammes	54
7.11	Services de remplacement	54
7.12	Trains à destinations différentes.....	55
7.12.1	Variante de train à destinations différentes «plusieurs trains circulent ensemble» ...	55
7.12.2	Variante de train à destinations différentes «un train avec plusieurs destinations» ..	56
7.13	Politique d'arrêts.....	56
8.	Voyage sans obstacle.....	58
8.1	Forme visuelle	58
8.2	Forme sonore	58
8.3	Proportionnalité	59



8.4	Statut relatif au voyage sans obstacle	59
8.5	Exigences relatives à la fonction de lecture texte-voix	59
8.5.1	Informations de placement d'appareils avec fonction de lecture	60
9.	Échange de données	61
9.1	Introduction et bases légales concernant l'obligation de livrer les données	61
9.2	Vue d'ensemble de l'échange de données	62
9.2.1	Informations générales et relatives à l'horaire	62
9.2.2	Informations dynamiques concernant la course	62
9.3	Contenus d'information généraux de l'information à la clientèle	63
9.3.1	Nom de l'arrêt	63
9.3.2	Contact avec l'ET	63
9.3.3	Informations d'événement	64
9.4	Contenus de l'information à la clientèle liés à la course	64
9.4.1	Heure de l'horaire	64
9.4.2	Catégorie de moyens de transport	64
9.4.3	Numéro de ligne	64
9.4.4	Destination	65
9.4.5	Via	65
9.4.6	Lieu de départ théorique et réel	65
9.4.7	Composition	65
9.4.8	Informations relatives au transport	66
9.4.9	Informations relatives à l'offre	66
9.4.10	Infotextes	66
9.4.11	Nom de marketing	66
9.4.12	Retard	66
9.4.13	Informations concernant des suppressions et l'état de l'exploitation	66



Impressum

Édition et responsabilité Commission nationale Information à la clientèle (KKI) c/o Alliance SwissPass Länggassstrasse 7 3012 Berne kundeninformation@allianceswisspass.ch	Versions linguistiques Français, allemand et italien
--	--

Structure du document et exemple de lecture

Le document [Structure du BS-KI](#) explique comment lire le présent document.



Signalisation d'informations principales

Conformément à la LHand, les informations principales doivent obligatoirement être livrées selon le principe des deux sens (selon section 8).

Les chapitres qui concernent des informations devant être livrées sous forme auditive et visuelle en raison de leur caractère d'informations principales sont signalés au moyen du symbole suivant :



Les chapitres suivants font partie des informations principales :

- Numéro de ligne
- Destination
- Heure de l'horaire
- Lieu de départ effectif
- Retard
- Informations concernant des suppressions et l'état de l'exploitation
- Informations d'événements
- Prochain arrêt

Dispositions d'exécution

Au complet, le standard de la branche se composera du présent document principal, des dispositions complémentaires du SKI concernant l'échange de données à l'aide des systèmes et de dispositions d'exécution. Ces dernières aideront les usagers et usagères à mettre en œuvre le présent standard contraignant. Elles sont en cours d'élaboration et seront mises en ligne sur le site Internet et annoncées dans la newsletter de l'information à la clientèle une fois approuvées par la KKI.

Index des abréviations

ASP	Alliance SwissPass
BS-KI	Standard de la branche pour l'information à la clientèle
CFF	Chemins de fer fédéraux suisses
CS	Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass
EMS	Système de gestion des événements (SKI)
ET	Entreprise de transport
EV	Service de remplacement
HRDF	Format des données brutes Hafas
ID	Identification
ISO	Organisation internationale de normalisation
KKI	Commission Information à la clientèle
LHand	Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées
LTV	Loi sur le transport de voyageurs
NeTeX	Network Timetable Exchange
OETHand	Ordonnance concernant les exigences techniques sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics
OFT	Office fédéral des transports
OH	Ordonnance sur les horaires
OITRV	Ordonnance sur l'indemnisation du transport régional de voyageurs
ONGéo	Ordonnance sur les noms géographiques
OTHand	Ordonnance sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics
OTV	Ordonnance sur le transport de voyageurs
QMS-TRV	Système de gestion de la qualité du trafic régional voyageurs
RAL	Couleurs normalisées établies et administrées par la Sàrl d'utilité publique RAL
SBOID	Swiss Business Organisation Identification
SID4PT	Swiss Identification for Public Transport
SIRI	Service Interface for Real Time Information
SIRI-SX	Service Interface for Real Time Information – Situation Exchange
SJYID	Swiss Journey Identification
SKI	Tâches systémiques d'information à la clientèle
SLNID	Swiss Line Identification
SLOID	Swiss Location Identification
SSTID	Swiss Situation Identification
STI-PA	Speech Transmission Index for Public Address Systems – indice de transmission de la parole
TP	Transports publics
TRV	Trafic régional voyageurs
VDV453	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen Schrift 453



VDV454	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen Schrift 454
VDV736	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen Schrift 736





0. Avant-propos du mandant

L'Office fédéral des transports et le Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass (CS) ont créé la commission Information à la clientèle (KKI) et l'ont chargée de développer un standard national de la branche pour l'information à la clientèle.

L'objectif visé par le standard a été formulé comme suit :

« Les transports publics suisses garantissent à leur clientèle une information largement standardisée, fondée sur des données uniformes, adaptée au public-cible, précise et cohérente, avant, pendant et après le voyage, aux arrêts, aux gares et dans les moyens de transport. Cela en tenant compte de l'ensemble de la chaîne d'information et de voyage, tant en situation normale qu'en cas de dérangement. »

Le but est que les clientes et clients aient en tout temps accès aux informations pertinentes, avant et pendant leur voyage, et conservent leur capacité d'action.

La KKI et ses groupes de travail des entreprises de transport sont venus à bout de cette tâche exigeante, et nous avons le plaisir de présenter le standard de la branche Information à la clientèle (BS-KI). Ce standard de la branche est contraignant pour toutes les entreprises disposant d'une concession pour le transport de voyageurs dans la mesure où les différents standards sont pertinents pour les différents secteurs de trafic. Certains standards constituent seulement des recommandations (voir les tableaux dans le document). Les dispositions d'exécution auxquels les articles renvoient contribuent à mettre concrètement les mesures en œuvre afin de respecter les standards. Elles sont régulièrement développées et mises à jour.

Nous remercions toutes les personnes responsables au sein des entreprises de transports publics de tenir compte des standards d'information à la clientèle. Les passagères et passagers vous en seront également reconnaissants.

Office fédéral des transports

Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass

Christa Hostettler
Directrice

Marco Lüthi
Président



1. Introduction

1.1 Bases légales

Selon l'art. 15b de la loi sur le transport de voyageurs du 20 mars 2009 (LTV; RS 745.1) en lien avec l'art. 55b, al. 3 de l'ordonnance du 4 novembre 2009 sur le transport de voyageurs (OTV; RS 745.11), les ET ont un devoir d'information envers les voyageuses et voyageurs. Elles établissent un standard de branche afin de les mettre en œuvre de manière uniforme.

Conformément à la loi (LTV), toutes les entreprises de transport concessionnaires doivent en règle générale respecter notamment les obligations suivantes:

- Obligation d'établir des horaires
- Obligation d'information
- Obligation de coordination

Ces obligations font partie de l'information à la clientèle. Le standard national de la branche pour l'information à la clientèle les concrétise. Elles sont ancrées dans les actes normatifs suivants:

- Loi fédérale du 20 mars 2009 sur le transport de voyageurs (LTV; RS 745.1), et en particulier:
 - [art. 13 LTV](#), [art. 15a LTV](#) et [art. 18, al. 1, let. a et b LTV](#)
- Ordonnance du 4 novembre 2009 sur le transport de voyageurs (OTV; RS 745.11), et en particulier:
 - [art. 23 OTV](#), [art. 52 OTV](#) et [art. 55b OTV](#)
- Ordonnance sur les horaires du 01.02.2025 ([OH; RS 745.13](#)), et en particulier:
 - Directive 581 de l'OFT relative à la fourniture et à la publication des données d'horaire ainsi qu'à l'établissement des tableaux horaires
 - [Directive 582 de l'OFT](#) Détermination des numéros de lignes et désignations des lignes
 - [Délais de l'OFT concernant la procédure d'établissement de l'horaire](#)

Dans le domaine de l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées, les dispositions suivantes concernent directement ou indirectement l'information à la clientèle:

- Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées ([LHand; RS 151.3](#)), et en particulier:
 - Ordonnance sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics ([OTHHand; RS 151.34](#))
 - Ordonnance du DETEC concernant les exigences techniques sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics du 23 mars 2016 ([OETHHand; RS 151.342](#))
 - [Explications de l'OFT](#) concernant l'ordonnance du DETEC concernant les exigences techniques sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics du 23 mars 2016 (OETHHand, RS 151.342) avec les explications de la norme SN EN16584
 - Aide à l'interprétation de l'OETHHand de l'OFT
 - [Guide de l'OFT pour experts LHand véhicules ferroviaires non interoperables](#)
 - [Guide de l'OFT Aménagement intérieur des bus de ligne conforme à la LHand](#)
 - [Guide de l'OFT Procédure d'homologation des bateaux](#)

- 41 ○ [Liste de contrôle de l'OFT Téléphériques à va-et-vient: Exigences LHand](#)
- 42 ○ [Liste de contrôle de l'OFT Téléphériques à mouvement continu: Exigences LHand](#)
- 43 ○ [Liste de contrôle de l'OFT Funiculaires: Exigences LHand](#)

44 Le système de gestion de la qualité du trafic régional voyageurs (QMS-TRV) donne des instructions
45 relatives à la qualité dans le trafic régional voyageurs, certaines touchant notamment l'information à
46 la clientèle:

- 47 • Ordonnance du 01.01.2025 sur l'indemnisation du trafic régional voyageurs ([OITRV; RS 745.16](#)),
48 et en particulier:
 - 49 ○ [art. 10 OITRV](#)
 - 50 ○ Les directives d'évaluation de l'OFT relatives au système de mesure de la qualité
51 pour les clients-test s'appuient sur le présent standard de branche pour l'information à
52 la clientèle.

53 1.2 Caractère contraignant, entrée en vigueur et délai transi- 54 toire

55 Le standard de la branche est contraignant pour tous les trafics définis dans le champ d'application
56 selon la Matrice. Lorsque des éléments recommandés sont mis en œuvre, leur contenu est égale-
57 ment contraignant.

58 La publication, l'entrée en vigueur et le délai transitoire du standard obéissent à l'échéancier suivant:

Publication du standard	Automne 2025
Entrée en vigueur	14 décembre 2025 (changement d'horaire)
Fin du délai transitoire de mise en œuvre	13 décembre 2026 (changement d'horaire)
Fin du délai transitoire de mise en œuvre en cas de coûts importants	Lors de nouvelles acquisitions et d'assainissements importants (refit de véhicules, transformations d'arrêts, systèmes) ou au plus tard au changement d'horaire 2035/2036

59
60 **Les investissements doivent être effectués en concertation avec les commanditaires et répar-**
61 **tis sur plusieurs années.**

62 1.3 Champ d'application

63 Le standard de la branche régit l'information à la clientèle des entreprises de transport con-
64 cessionnaires de Suisse (ETC). Il s'agit des entreprises qui transportent des voyageurs sur le rail,
65 sur la route, sur l'eau et avec des remontées mécaniques, des ascenseurs et d'autres moyens de
66 transport guidés ([art. 1, al. 2 LTV](#)).

67 Tant les **exploitants ayant droit à l'indemnité** que les **exploitants autofinancés** sont concernés.
68 Les ETC ayant droit à l'indemnité, y compris celles du trafic ferroviaire longues distances, peuvent
69 être soumises à des règles plus strictes, raison pour laquelle une différence est faite concernant le
70 caractère contraignant.

71 Le standard de la branche s'applique aussi bien aux **trafics diurnes** que **nocturnes**.

72 Le **chargement de voitures sur le train** est exclu des exigences techniques. Cependant, lorsque
73 des éléments d'information à la clientèle y sont employés, les règles doivent être respectées. Cela
74 vaut en particulier aux endroits où des informations techniques sont livrées aux systèmes SKI, car
75 l'obligation de fournir les données doit être respectée en vertu du chapitre 9.



- 76 Les installations qui servent exclusivement à transporter des personnes pratiquant des sports d'hiver
77 (p. ex. téléskis ou télésièges fermés aux piétons) sont exclues des présentes dispositions.
- 78 Les ascenseurs de transport de voyageurs disposant d'une concession sont assimilés aux installa-
79 tions à câbles.
- 80 Le champ d'application comprend les éléments d'information à la clientèle **à l'arrêt** ainsi que **dans**
81 **et sur le véhicule**.
- 82 Ces points de contact (arrêts et véhicules) disposent d'un ou de plusieurs canaux, p. ex. des affi-
83 chages optiques dynamiques et statiques et des annonces sonores aux arrêts. Les ET ont la liberté
84 de définir elles-mêmes les canaux et leurs technologies dans le cadre du droit souverain (p. ex. la
85 LHand) et du présent standard.
- 86 Les **canaux en ligne** tels que les applications ou les sites Internet ne font pas partie du présent
87 standard de la branche. Des recommandations de conception explicites sont ponctuellement don-
88 nées dans les dispositions d'exécution. Il est judicieux et recommandé d'appliquer les dispositions
89 du présent standard aux canaux en ligne par analogie. De plus, les réglementations souveraines
90 (p. ex. LTV et LHand) sont également contraignantes pour les canaux en ligne.



- 111 • Pour le chemin de fer, le métro et le bateau, il s'agit de l'indication de la voie ou du quai (voir
112 chiffre 3.10). Font exception les arrêts n'ayant qu'une seule bordure d'arrêt, où l'indication du
113 nom de l'arrêt est suffisante (voir chiffre 2.2).
- 114 • Pour le bus et le tram, le numéro de ligne (voir chiffre 3.6) et la destination (voir chiffre 3.7) sont
115 indiqués sur la stèle d'arrêt. Si les bordures d'arrêt sont désignées par des lettres, leur nom est
116 indiqué en sus (voir chiffre 3.10).
- 117 • Pour les métros automatisés et les installations à câbles, le numéro de ligne (selon chiffre 3.10)
118 et la destination (voir chiffre 3.7) sont indiqués lors du contrôle d'accès.

119 2.4 Fléchage

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

Contenus d'information généraux de l'information à la clientèle	Fléchage	Ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances		Extérieur du véhicule									Données					
		Arrêt				Avant			Côté			Arrière			Intérieur du véhicule			
		Train	Bus/tram/métro	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/métro	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/métro	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/métro	Bateau	Inst. à câbles	Livraison
		r	r	r	r													

120 Le fléchage s'effectue au moyen de la signalétique et de pictogrammes (voir chiffre 7.10). Il permet
121 d'assurer l'orientation spatiale des voyageuses et voyageurs en combinaison avec le nom de l'arrêt
122 (voir chiffre 2.2) et l'inscription sur la bordure d'arrêt (voir chiffre 2.3).

123 Pour ce faire, l'ordre de priorité suivant est appliqué:

Priorité N° 1	Confirmation de la position afin de faire savoir aux personnes où elles se trouvent précisément: <ul style="list-style-type: none"> • Nom de l'arrêt (obligatoire) • Désignation de la voie, de la bordure d'arrêt ou du quai (obligatoire si plus d'une voie ou plus de deux bordures d'arrêt) • Subdivision des voies en secteurs (facultatif) Fléchage (facultatif): <ul style="list-style-type: none"> • Fléchage vers des lieux de départs potentiels, y compris service de remplacement (moyens de transport, bordure d'arrêt)
Priorité N° 2	Informations relatives au voyage: <ul style="list-style-type: none"> • Fléchage vers les guichets, les distributeurs de billets, les casiers à consigne, les toilettes, le café, etc. Informations relatives à la mobilité en correspondance: <ul style="list-style-type: none"> • Location de voitures ou de vélos, taxi, etc. Informations concernant les environs: <ul style="list-style-type: none"> • Sorties, points d'intérêt, etc.
Priorité N° 3	Informations sans lien avec le voyage: <ul style="list-style-type: none"> • Magasins, distributeurs de billets de banque, etc.

125 2.5 Informations d'événement

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

Contenus d'information généraux de l'information à la clientèle	Informations d'événement	Ayant droit à l'indemnité		Extérieur du véhicule									Intérieur du véhicule	Données								
		y c. trafic longues distances	Autofinancé	Arrêt			Avant			Côté			Arrière			Intérieur du véhicule			Livraison			
		Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	
		o	o	o	o													r	r	r		o

126

127

128

129

130

131

132

Les situations entraînant des écarts par rapport à l'exploitation prévue sont nommées «événements». Les événements peuvent être planifiés (p. ex. des travaux) ou imprévus (p. ex. les dérangements, en particulier les accidents et les événements naturels). En cas d'événement, la clientèle peut uniquement conserver sa capacité d'action si elle obtient les informations nécessaires sur ledit événement. Cela comprend notamment les autres possibilités de voyager ainsi que la durée et la raison de l'événement.

133

Éléments d'annonce

134

135

L'annonce d'événement comprend les éléments suivants, tous n'étant pas toujours utilisés en fonction de la situation:

Élément d'annonce	Exemple 1	Exemple 2
Titre	Dérangement	Dérangement levé
Résumé	La circulation des trams et des bus est interrompue entre Zürich, Tiefenbrunnen et Bellevue.	L'interruption de la circulation des trams et des bus entre Zürich, Tiefenbrunnen et Bellevue est terminée.
Raison	Cette situation est due à la rupture d'une conduite d'eau.	
Durée	La durée de l'événement est indéterminée.	
Information	Cela concerne les lignes 2, 4, 912 et 916.	
Conséquences	Les lignes 2, 4, 912 et 916 sont supprimées entre Zürich, Tiefenbrunnen et Bellevue.	Des retards restent possibles de façon isolée.
Recommandation	Les voyageurs entre Zürich, Tiefenbrunnen et Bellevue utilisent les trains.	
Remarque	Vous obtiendrez davantage d'informations sur la page www.zvv.ch/fahrplan .	

136

137

Cette énumération doit être comprise sans priorités ni ordre particuliers.

138

139

Il y a lieu de veiller à donner à la clientèle toutes les informations pertinentes dans la mesure du possible. Les éléments «raison», «durée», «conséquences» et «recommandation» en particulier doivent

140 être présents, sauf exceptions p. ex. pour l'annonce de fin d'un dérangement. Le «résumé» est obli-
141 gatoire dans chaque annonce.

142 **Phrases standard**

143 Les dispositions d'exécution (lien à suivre) règlent les détails, y compris les phrases standard à utili-
144 ser dans les annonces d'événement.

145 **Concertation entre les ET dans un même domaine d'offre**

146 Étant donné que les annonces d'événement sont échangées (davantage d'informations au chiffre
147 9.3.3), différentes annonces concernant un même événement ne doivent pas se contredire. Il in-
148 combe aux ET et communautés concernées de se concerter au préalable sur la communication en
149 cas d'événement dans les cas où leurs domaines d'offre se chevauchent, ce qui se produit par
150 exemple lorsque plusieurs ET circulent sur un même parcours.

151 **Adaptations de l'horaire**

152 En cas d'événements prévus ou durant plusieurs semaines, l'horaire doit être adapté et livré dans
153 cette forme (voir également chiffre **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**). Des
154 annonces d'événement sont faites en sus pour informer la clientèle des modifications effectuées et
155 de leurs caractéristiques (raison, durée, etc.).

156 **2.6 Informations concernant les lignes et les zones tarifaires**

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

Contenus d'information généraux de l'information à la clientèle	Informations concernant les lignes et les zones tarifaires	Ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances		Extérieur du véhicule									Données					
		Arrêt				Avant			Côté			Arrière						
		Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Livraison
		o	o	o	o	r	r	r	r	r	r	r	r	r	r	r	r	

157 Les plans de réseaux de lignes servent à l'information au sujet de l'offre de transports publics dans
158 les environs, et les plans de zones apportent une aide supplémentaire pour acheter le bon billet.
159 Le plan du réseau de lignes ou de zones ne doit pas être à l'échelle, mais il doit obligatoirement être
160 en rapport avec la géographie.
161

162 Les informations et indications suivantes doivent figurer en complément sur tous les plans de ré-
163 seaux de lignes et de zones:

- 164 • Titre
- 165 • Explication des signes / légende
- 166 • Dates de validité (période d'horaire) ou date de l'état des données (valable dès le...)
- 167 • Nom ou logo de la communauté tarifaire ou de trafic ou de l'ET
- 168 • Contact

170 Les dispositions d'exécution (lien à suivre) règlent les détails des recommandations de conception.

171 **Plan du réseau de lignes**

172 Toutes les offres de transports publics concessionnaires dans le périmètre et le niveau de détail
173 choisis doivent en principe figurer sur le plan. Par exemple, un plan du trafic longues distances doit

3. Contenus de l'information à la clientèle liés à la course

Outre les informations générales, les clientes et clients ont en particulier besoin d'informations sur leur course spécifique:

- Vue d'ensemble des courses au départ d'un arrêt («tableau des départs» ou «affiche des départs»)
- Affichage du ou des prochains départs et informations sur les correspondances

3.1 Vue d'ensemble des courses au départ de l'arrêt («horaire»)

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

	Ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances	Arrêt				Extérieur du véhicule						Intérieur du véhicule	Données					
		Autofinancé				Avant		Côté		Arrière								
		Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Livraison
Heure de l'horaire		o	o	o	o													o
Catégorie de moyen de transport		o	o	o	o													o
Numéro de ligne		o	o	o	o													o
Destination		o	o	o	o													o
Via		r	r	r	r													r
Heure de départ théorique		o	o	o	o													o
Informations relatives au transport		o	o	o	o													o
Informations relatives à l'offre		r	r	r	r													o
Infotextes		r	r	r	r													r
Nom de marketing		r	r	r	r													o

216
217

L'affiche ou le tableau des départs contient les heures de départ de toutes les courses de toutes les entreprises qui desservent l'arrêt. Cela vaut aussi bien pour les lignes régulières que pour celles à caractère temporaire, p. ex. les services de remplacement (voir chiffre 7.11). Pour les détails, voir chiffre 4.2.1.

222

288 Le numéro de ligne est l'identification d'une ligne donnée à la clientèle. Il doit être univoque au sein
289 d'une région et d'une catégorie de transport, et dans toute la Suisse pour le trafic longues distances.
290 Deux numéros de ligne identiques dans deux régions voisines ne doivent pas se toucher. Les ré-
291 gions sont définies dans les dispositions d'exécution (lien à suivre).

292 Le numéro de ligne est constitué de différentes manières selon les catégories de moyens de trans-
293 port (voir chiffre 3.5).

294 **3.6.1 Définition de la ligne**

295 Une ligne se compose d'un parcours principal et peut comprendre au maximum un certain nombre
296 de différences. Le parcours principal est le tronçon parcouru par la majorité des courses. Les
297 courses qui circulent sur un même parcours principal, mais ne desservent pas tous les via de ce der-
298 nier, sont regroupées en différentes variantes de courses.

299 Si seule une partie d'une variante de course est desservie, elle est désignée comme tronçon partiel.

300 Exceptionnellement, une ligne peut avoir plus d'un parcours principal.

301 Les conditions détaillées sont définies dans les dispositions d'exécution (lien à suivre).

302 **3.6.2 Attribution des numéros de ligne**

303 Les numéros de ligne sont attribués par l'OFT en concertation avec les entreprises de transport.

304 Dans le trafic longues distances ferroviaire, les numéros de ligne sont attribués par l'OFT en concer-
305 tation avec les entreprises de transport et CFF Voyageurs.

306 **3.6.3 Définition des numéros de ligne par catégorie de moyens de transport**

307 **3.6.3.1 Catégorie de moyens de transport Train**

308 Le numéro de ligne peut avoir au maximum quatre caractères et se compose de lettres et de deux
309 chiffres au maximum.

- 310 • Les lettres sont définies en fonction de la classification de l'offre.
- 311 • Les courses isolées n'ont pas de chiffre.
- 312 • Les classifications d'offre étrangères ont uniquement un chiffre si celui-ci est attribué par l'entre-
313 prise de transport étrangère.
- 314 • Si le réseau de nuit comporte des lignes propres, un «N» est placé devant le chiffre.
- 315 • Les courses spéciales planifiées en tant que renforts (avant ou après un moyen de transport or-
316 dinaire) peuvent porter le numéro de ligne de la course qu'elles servent à renforcer si elles circu-
317 lent selon la même politique d'arrêts.
- 318 • Les classifications d'offres sont réglées dans les dispositions d'exécution (lien à suivre).

319 **Trains panoramiques**

320 Les trains panoramiques sont des trains purement touristiques sans fonction de desserte.

321 Leur numéro de ligne se compose de trois lettres au maximum et ne se rapporte pas à la classifica-
322 tion de l'offre.

323 Les trains panoramiques sont en principe publiés sous leur nom de marketing (voir chiffre 3.15) sur
324 les canaux visuels et sonores. Sous forme visuelle, le numéro de ligne doit être publié en sus.

325 **3.6.3.2 Catégorie de moyens de transport Bus, tram et métro**

326 Le numéro de ligne des bus et des trams se compose de trois chiffres au maximum.

327 Le numéro de ligne des métros commence par un «M» et a deux chiffres au maximum.

328 Si le réseau de nuit comporte des lignes propres, le numéro de ligne commence par un «N» et a
329 deux chiffres au maximum.

330 **3.6.3.3 Catégorie de moyens de transport Chemin de fer à crémaillère**

331 Les numéros de ligne sont intégrés à la numérotation des trains (chiffre 3.6.3.1).

332 Le numéro de ligne commence par un «R» et a deux chiffres.

333 En zone urbaine (p. ex. la Dolderbahn à Zurich), le numéro de ligne peut également être intégré au
334 système d'ensemble (chiffre 3.6.3.2). Dans ce cas, le numéro de ligne ne comporte pas de «R» au
335 début.

336 **3.6.3.4 Catégorie de moyens de transport Installations à câbles**

337 **Installations avec obligation d'établir des horaires**

338 Le numéro de ligne a au maximum deux chiffres.

339 En zone urbaine (p. ex. la Polybahn à Zurich), le numéro de ligne doit être intégré au système d'en-
340 semble (chiffre 3.6.3.2).

341 **Installations sans obligation d'établir des horaires**

342 Pour les installations à câbles concessionnaires sans obligation d'établir des horaires (soit les instal-
343 lations sans transport de piétons), un numéro à cinq caractères est appliqué sur la base des ta-
344 bleaux horaires des installations à câbles.

345 Si l'installation se soumet volontairement à l'obligation d'établir des horaires, elle reçoit également
346 un numéro de ligne composé de deux chiffres au maximum.

347 **3.6.3.5 Catégorie de moyens de transport Bateau et ferry**

348 Le numéro de ligne est composé de deux chiffres au maximum.

349 En zone urbaine (p. ex. Locarno - Tenero - Magadino), le numéro de ligne doit être intégré au sys-
350 tème d'ensemble.

351 **3.6.4 Services de remplacement**

352 (voir chiffre 7.11)

353 Le numéro de ligne est «EV» pour toutes les catégories de moyens de transport. Des chiffres doi-
354 vent être attribués si plus d'une ligne EV circule à un arrêt.

355 **3.6.5 Numéro de ligne CH**

356 Pour l'usage interne entre les ET, les commanditaires et d'autres parties prenantes, le numéro de
357 ligne est précédé d'une lettre et de la région. Ce numéro est appelé NLCH (numéro de ligne CH). Il
358 est univoque en Suisse pendant une année d'horaire et figure également dans la concession. Le
359 NLCH n'est pas employé dans la communication destinée à la clientèle.

360 Les détails figurent dans les dispositions d'exécution (lien à suivre).

405 **3.9 Prochain arrêt**

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

Contenus de l'information à la clientèle liés à la course	Informations dynamiques concernant la course	Prochain arrêt	Ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances				Intérieur du véhicule				Données	
			Autofinancé				Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles		Livraison

406 L'indication du prochain arrêt dans le véhicule est importante afin de permettre à la clientèle de sa-
407 voir duquel il s'agit.
408

409 **3.10 Lieux de départ théoriques et réels**

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

Contenus de l'information à la clientèle liés à la course	Vue d'ensemble des courses au départ de l'arrêt ("horaire")	Heure de départ théorique	Ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances				Arrêt				Intérieur du véhicule				Données	
			Autofinancé				Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles		Livraison
	Informations dynamiques concernant la course	Lieu de départ réel														
	Informations sur les correspondances	Lieu de départ réel														

410 Au sein d'un arrêt, la clientèle doit pouvoir savoir quels sont les différents lieux de départ (s'il y en a
411 plusieurs). À cette fin, les lieux de départ sont nommés de façon uniforme et numérotés ou désignés
412 par des lettres. Les désignations doivent être employées de manière uniforme sur tous les canaux et
413 à tous les points de contact.
414

415 La catégorie de moyens de transport concernée est déterminante:

Catégorie de moyens de transport	Langue				Désignation
	DE	FR	IT	EN	
Train, chemin de fer à crémaillère, méto	Gleis	voie	binario	platform	1 à 99
Bus, tram	Kante	quai	corsia	stop	A à Z
Bateau	Steg	quai	pontile	pier	1 à 99
Installation à câbles, télécabine, télésiège, funiculaire	Perron	quai	banchina	platform	-

416 Il est possible de renoncer à la numérotation ou à la désignation par des lettres aux conditions sui-
417 vantes:

- 418 • Aux arrêts de train et de bateau, lorsqu'une seule voie ou un seul quai existe.
- 419 • Aux arrêts de bus, de tram et de métro, si tous les points suivants sont remplis:
- 420 ○ Au maximum deux quais.
- 421 ○ Les quais se trouvent à distance de vue l'un de l'autre.
- 422 ○ Il n'y a aucun autre risque de confusion.
- 423 • Pour les installations à câbles, lorsque la destination de la ligne est indiquée.

424 S'il est renoncé à la numérotation ou à la désignation par des lettres, cela doit être appliqué à tous
425 les canaux et il n'est pas permis de fournir des données (voir chiffre 9.4.6).

426 Dans les installations à câble, le quai et donc son inscription se trouvent physiquement au même en-
427 droit que le contrôle d'accès (s'il existe) et non à l'entrée de la cabine, ceci afin de permettre à la
428 clientèle de s'orienter suffisamment tôt.

429 3.11 Composition

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

		Ayant droit à l'indemnité		Arrêt		Données	
		y c. trafic longues distances		Train	Bus/tram/métro	Bateau	Inst. à câbles
		Autofinancé					Livraison
Contenus de l'information à la clientèle liés à la course	Informations dynamiques concernant la course	Composition		r			r

430 Les informations de composition sont uniquement employées dans la catégorie de moyens de trans-
431 port «Train». L'affichage de la composition aide la clientèle à s'orienter par rapport aux longs trains
432 avant que ceux-ci n'arrivent sur la voie. Pour cette raison, l'affichage de la composition doit être si
433 possible employé en combinaison avec la division de la voie en secteurs.
434

435 L'affichage de la composition fournit les informations suivantes à la clientèle:

- 436 • La longueur du train attendu et son placement sur la voie
- 437 • La classe des différentes voitures
- 438 • Si cela est judicieux: des informations sur des offres (selon chiffre 3.13) disponibles seulement
439 dans certaines voitures (attributs des véhicules), p. ex. l'emplacement du wagon-restaurant

440 S'il en existe, les places spécialement destinées aux fauteuils roulants doivent impérativement être
441 indiquées au moyen du symbole correspondant. Cela indépendamment du statut d'accès sans obs-
442 tacle et en complément à celui-ci.

443 3.12 Informations relatives au transport

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

		Ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances Autofinancé	Arrêt				Données
			Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Livraison
Contenus de l'information à la clientèle liés à la course	Vue d'ensemble des courses au départ de l'arrêt ("horaire")		o	o	o	o	o
	Informations dynamiques concernant la course		v	r	r		o

444

445 Les informations relatives au transport servent à annoncer des conditions particulières concernant
446 une course. Elles sont employées lorsque la clientèle doit préalablement effectuer une action ou
447 acheter un produit supplémentaire pour pouvoir emprunter la course. Exemples: obligation de réserva-
448 tion ou supplément obligatoire pour tous les passagers; restrictions pour le chargement des vélos
449 par les voyageurs (réservation obligatoire, chargement de vélos par les voyageurs impossible, etc.).

450 La liste [hints.csv](#) indique toutes les informations relatives au transport actuelles.

451 Les informations relatives au transport existent toujours dans toutes les langues usuelles (selon
452 chiffre 7.2) et n'ont pas d'abréviation. Elles peuvent parfois être indiquées en sus avec un symbole.

453 3.13 Informations relatives à l'offre

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

		Ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances Autofinancé	Arrêt				Données
			Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Livraison
Contenus de l'information à la clientèle liés à la course	Vue d'ensemble des courses au départ de l'arrêt ("horaire")		r	r	r	r	o
	Informations dynamiques concernant la course		v				o

454

455 Les informations relatives à l'offre (également appelées «attributs de service») sont données à la
456 clientèle pour indiquer des caractéristiques de confort proposées sur une course. Il peut par exemple
457 s'agir d'offres de restauration ou de l'information selon laquelle la course est effectuée avec un ba-
458 teau à vapeur.

459 La liste [hints.csv](#) indique toutes les informations relatives à l'offre actuelles.

460 Les informations relatives à l'offre existent toujours dans toutes les langues usuelles (selon chiffre
461 7.2) et ont une abréviation. Elles peuvent parfois être indiquées en sus avec un symbole.

462 Les attributs de véhicules tels que les places pour fauteuils roulants, les places à accès facilité et les
463 zones pour vélos ou poussettes font également parties des informations relatives à l'offre. Les attri-
464 buts de véhicules ne sont pas livrés en tant que données et ne figurent pas dans la liste [hints.csv](#).

465 La classe des véhicules est également un attribut de véhicules. À des fins de simplification, le prin-
466 cipe par défaut veut que les trains et les bateaux proposent la 1^{re} et la 2^e classe. Les exceptions sont
467 livrées et affichées avec l'attribut «seulement 2^e classe».

468 Dans tous les autres moyens de transport, seule la 2^e classe existe, et cela n'est pas communiqué.

469 3.14 Infotextes

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

Contenus de l'information à la clientèle liés à la course	Vue d'ensemble des courses au départ de l'arrêt ("horaire")	Infotextes	Ayant droit à l'indemnité		Arrêt				Données
			y c. trafic longues distances	Autofinancé	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Livraison
			r	r	r	r	r	r	r

470 Lorsque les clientes et clients ont besoin pour planifier leur voyage d'informations supplémentaires
471 qui ne peuvent être données ni dans les données d'horaire, ni à l'aide d'informations relatives au
472 transport ou à l'offre, des infotextes doivent être employés en sus.

474 Les infotextes sont constitués de façon modulaire à partir d'éléments de texte. Voir à ce sujet les dis-
475 positions d'exécution (lien à suivre).

476 Lorsque deux lignes sont reliées dans l'exploitation commerciale («personnes restant assises» selon
477 le chiffre 7.13), les systèmes d'information sont à même de générer eux-mêmes l'information «Ce
478 véhicule continue en tant que [numéro de ligne] en direction de [destination].». Ces infotextes ne
479 doivent donc pas être livrés.

480 Le déroulement de la course doit être correctement représenté dans les informations de l'horaire.
481 Des infotextes tels que «cette course ne s'arrête pas à [arrêt]» ne sont pas admis.

482 3.15 Noms de marketing

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

Contenus de l'information à la clientèle liés à la course	Vue d'ensemble des courses au départ de l'arrêt ("horaire")	Nom de marketing	Ayant droit à l'indemnité		Extérieur du véhicule									Données										
			y c. trafic longues distances	Autofinancé	Arrêt			Avant			Côté				Arrière			Intérieur du véhicule						
			Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles	Livraison	
			r	r	r	r																		
			r	r	r		r																	

483 Le caractère contraignant o / r dans la matrice ne se rapporte pas au fait qu'un nom de mar-
484 keting doit être choisi, mais indique si celui-ci (s'il existe) doit être indiqué dans les canaux cor-
respondants.

485 Les noms de marketing peuvent exclusivement être employés pour des courses touristiques et doi-
486 vent en principe être utilisés avec parcimonie.

487 Les noms de marketing sont considérés comme des informations accessoires et ne font donc pas
488 partie de la clé d'identification (voir chiffre 7.1). Dans les canaux de publication visuelle (p. ex. l'ho-
489 raire en ligne, l'affiche des départs ou les stèles intelligentes), les noms de marketing sont indiqués
490 si la place est suffisante. Dans les canaux sonores, il y a lieu de renoncer en règle générale à indi-
491 quer les noms de marketing afin de limiter la durée des annonces.

492 Conditions relatives à l'emploi de noms de marketing

- 493 • Les véhicules employés doivent être spécifiques et disposer d'équipements ou d'habillages parti-
494 culiers. Les véhicules sont exclusivement employés pour les courses concernées.
- 495 • Le nom de marketing doit être d'importance nationale et contribuer à ce que l'offre soit recon-
496 naissable.
- 497 • Les éléments touristiques suggérés par le nom de marketing doivent être effectivement fournis.
498 Exemple: IR26/IR46 «Treno Gottardo» uniquement pour des trains qui circulent au minimum
499 entre Göschenen et Airolo.
- 500 • Les noms de gares ou d'arrêts **ne sont pas admis** dans les noms de marketing.
- 501 • L'utilisation du nom de marketing pour des messages publicitaires n'est pas autorisée. Les dis-
502 positions du chiffre 7.9 s'appliquent concernant la publicité.
- 503 • Les noms de marketing ne sont soumis à aucune coordination supplémentaire.
- 504 • Pour les offres avec des noms de marketing également, tous les autres éléments d'information à
505 la clientèle doivent être correctement gérés et livrés. Par exemple, les informations relatives à
506 l'offre et les restrictions telles que l'obligation de réservation ou un supplément obligatoire doi-
507 vent être communiqués sous forme d'informations relatives au transport, d'informations relatives
508 à l'offre et d'infotextes.
- 509 • Les noms de marketing doivent être écrits en majuscules et minuscules (pas de mots entière-
510 ment écrits en majuscules).
- 511 • Les noms de marketing doivent être livrés au recueil horaire avec les données d'horaire (voir
512 chiffre **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**).

513 3.16 Informations en temps réel

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

			Ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances	Arrêt				Intérieur du véhicule				Données
				Train	Bus/tram/mé- tro	Bateau	Inst. à câbles	Train	Bus/tram/mé- tro	Bateau	Inst. à câbles	
Contenus de l'information à la clientèle liés à la course	Informations dynamiques concernant la course	Informations en temps réel	Autofinancé									
			Retard	o	r	o	r	o	r	o	r	o
			Informations concernant des suppressions et l'état de l'exploitation	o	r	o	r	o	r	o	r	o
			Informations complémentaires en temps réel	r	r	r	r	r	r	r	r	r
	Informations sur les correspondances	Informations en temps réel	Retard	r	-			r	r	r		
			Guidage des voyageurs	r	-							
				r	-							
				r	-							

514

515 Les informations sur la situation actuelle et pronostiquée d'une course sont appelées «informations
516 en temps réel». Il s'agit par exemple des prévisions de l'heure d'arrivée et de départ, ainsi que des
517 suppressions (tronçons entiers, parties de tronçons, certains arrêts, etc.).

518 Les informations en temps réel ne remplacent pas l'adaptation des données d'horaire, p. ex. en rai-
519 son de travaux. Dans de tels cas, l'horaire (données théoriques) doit être adapté (voir chiffre 9.2.1).
520 En cas de dérangement dont la durée se prolonge, l'horaire doit également être adapté aussi rapide-
521 ment que possible.

522 Les informations en temps réel comprennent différents types d'informations:

523 **3.16.1 Retard**

524 L'affichage de retards donne aux clientes et clients une certaine sécurité en les informant qu'un vé-
525 hicule qui ne circule pas à l'heure prévue arrivera tout de même à un certain moment.

526 L'affichage de retards est différent selon les modes d'exploitation (voir chiffre 7.6) et les catégories
527 de moyens de transport (voir chiffre 3.5):

528 Dans l'horaire lié à l'heure, c'est l'écart par rapport à l'heure théorique qui est communiqué.

529 Dans l'horaire par intervalles, c'est le nombre de minutes jusqu'au départ qui est communiqué.

530 La valeur limite concernant les retards diffère selon les catégories de moyens de transport:

531 Tram et bus: 1 minute

532 Toutes les autres catégories de moyens de transport: 3 minutes

533 Si aucune prévision ne peut être établie, p. ex. si un véhicule est coincé dans un embouteillage ou
534 qu'un dérangement de durée inconnue est en cours, une information correspondante est donnée.

535 Les moyens de transport dont les heures d'horaire ont la forme d'heures d'exploitation ne peuvent
536 pas avoir de retard.

537 **3.16.2 Informations concernant des suppressions et l'état de l'exploitation**

538 Les suppressions de courses sans remplacement doivent être indiquées au minimum jusqu'à l'heure
539 de départ selon l'horaire. En cas de suppression avec remplacement, l'indication de la course cor-
540 respondante suffit.

541 L'arrêt de l'exploitation de moyens de transport circulant selon des heures d'exploitation (selon
542 chiffre 7.6.3) est également communiqué en tant que suppression.

543 Pour l'échange des données, voir chiffre 9.

544 **3.16.3 Informations complémentaires en temps réel**

545 D'autres informations liées à la course peuvent être importantes pour la clientèle. Elles sont habituel-
546 lement fournies sous forme de texte. Ces informations peuvent par exemple concerner:

- 547 • des déviations
- 548 • des arrêts supplémentaires ou non desservis
- 549 • des dérangements liés au déroulement de la course (p. ex. un dérangement aux portes)
- 550 • des places assises libres
- 551 • l'indisponibilité d'offres de confort («Ce bateau circule aujourd'hui sans restaurant.»)

552 Davantage d'informations figurent dans les dispositions d'exécution (lien à suivre).



553 **3.16.4 Guidage des voyageurs**

554 En cas de fermeture de tronçons, de suppressions ou de retards, en sus des recommandations d'ac-
555 tion indépendantes de la course (voir chiffre 2.5), des informations de guidage des voyageurs spéci-
556 fiques à la course doivent être données.

557 Si possible, les formulations du chiffre 4.1.2 sont employées par analogie.



558 4. Spécificités des contenus d'information à la clientè- 559 tèle aux arrêts

560 Les chiffres suivants définissent uniquement les bases des différents éléments de l'équipement des
561 arrêts. Davantage d'explications et des exemples de conception visuelle et sonore figurent dans les
562 dispositions d'exécution (lien à suivre).

563 4.1 Contenus généraux de l'information à la clientèle

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

	Ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances Autofinancé	Arrêt				Données
		Train	Bus/tram/mé- tro	Bateau	Inst. à câbles	Livraison
Contenus d'information généraux de l'information à la clientèle	Heure actuelle	o r	r	r	r	
	Nom de l'arrêt	o	o	o	o	o
	Inscription sur la bordure d'arrêt	o	o	o	o	
	Fléchage	r	r	r	r	
	Informations d'événement	o	o	o	o	o
	Informations concernant les lignes et les zones tarifaires	o r	o r	o r	o r	
	Informations concernant l'obtention de billets	o	o	o	o	
	Contact avec l'ET	o	o	o	o	
	Droits des passagers	o	o	o	o	

564

565 4.1.1 Heure actuelle

566 Aucune spécificité (voir chiffre 2.1).

567 4.1.2 Informations d'événement

568 (Voir chiffre 2.5)

569 Aux arrêts, les événements planifiés doivent être annoncés à la clientèle au minimum sous forme
570 visuelle (voir chiffre 8.3). En cas d'événements planifiés sur une longue période, il peut être renoncé
571 à émettre les annonces sous forme sonore afin de ne pas soumettre les riverains à un bruit excessif.

572 Lors d'événements non planifiés, les ET fournissent des informations dans la mesure de leurs possi-
573 bilités. L'objectif est d'atteindre le plus rapidement possible autant de clientes et de clients que pos-
574 sible. Le déroulement de l'exploitation et la résolution du dérangement doivent cependant toujours
575 avoir la priorité, en particulier lorsque les ressources sont limitées.

576 4.1.3 Nom de l'arrêt

577 Aucune spécificité (voir chiffre 2.2).

578 **4.1.4 Inscription sur la bordure d'arrêt**

579 Aucune spécificité (voir chiffre 2.3).

580 **4.1.5 Signalétique et pictogrammes**

581 Aucune spécificité (voir chiffre 2.4).

582 **4.1.6 Informations concernant les lignes (plan du réseau de lignes)**

583 Aucune spécificité (voir chiffre 2.6).

584 **4.1.7 Informations concernant l'obtention de billets**

585 (Voir chiffre 2.7)

586 S'il est possible d'acheter un billet en vente desservie à l'arrêt, cela doit être signalé sous forme vi-
587 suelle (p. ex. par un pictogramme). Si ce n'est pas le cas et que l'arrêt ne dispose d'aucun distribu-
588 teur, il y a lieu d'indiquer où il est possible d'acheter un billet (p. ex. site Internet, application ou dans
589 le véhicule).

590 **4.1.8 Contact avec l'ET**

591 Aucune spécificité (voir chiffre 2.8).

592 **4.1.9 Droits des passagers**

593 Aucune spécificité (voir chiffre 2.9).

594 **4.2 Contenus de l'information à la clientèle liés à la course**

595 **4.2.1 Vue d'ensemble des courses au départ de l'arrêt (horaire)**

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

		Ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances	Arrêt				Données
			Train	Bus/tram/mé- tro	Bateau	Inst. à câbles	Livraison
		Autofinancé					
Contenus de l'information à la clientèle liés à la course	Vue d'ensemble des courses au départ de l'arrêt ("horaire")	Heure de l'horaire	o	o	o	o	o
		Catégorie de moyen de transport	o	o	o	o	o
		Numéro de ligne	o	o	o	o	o
		Destination	o	o	o	o	o
		Via	r	r	r	r	r
		Heure de départ théorique	o	o	o	o	o
		Informations relatives au transport	o	o	o	o	o
		Informations relatives à l'offre	r	r	r	r	o
		Infotextes	r	r	r	r	r
		Nom de marketing	r	r	r	r	o

596

597 À chaque arrêt, il y a lieu d'indiquer pour la période d'horaire actuelle quelles courses circulent à par-
598 tir dudit arrêt ou quelles sont les heures d'exploitation. Cette liste sert notamment de solution de
599 substitution à l'information dynamique selon le chiffre 4.2.2.

600 Pour les trains et les bateaux, l'horaire publié présente toutes les courses classées dans l'ordre
601 chronologique. Pour les bus et les trams, les courses sont en règle générale publiées séparément
602 par ligne.

603 Si les heures d'exploitation ne sont pas les mêmes tous les jours ou si une course ne circule pas
604 tous les jours, cela doit être indiqué (selon chiffre 7.7).

605 Davantage d'explications concernant l'affichage, les règles d'exception sur le regroupement de plu-
606 sieurs lignes et des exemples de présentation figurent dans les dispositions d'exécution (lien à
607 suivre).

608 **4.2.1.1 Heure de l'horaire**

609 Aucune spécificité (voir chiffre 3.4).

610 **4.2.1.2 Catégorie de moyens de transport**

611 Aucune spécificité (voir chiffre 3.5).

612 **4.2.1.3 Numéro de ligne**

613 Aucune spécificité (voir chiffre 3.6).

614 **4.2.1.4 Destination**

615 Aucune spécificité (voir chiffre 3.7).

616 **4.2.1.5 Via**

617 (voir chiffre 3.8)

618 S'il existe un risque important de mauvais choix de courses en raison de la situation d'exploitation,
619 au minimum un via (arrêt intermédiaire) doit être indiqué.

620 Dans la publication de chaque ligne, tous les via jusqu'à la destination doivent être indiqués.

621 **4.2.1.6 Lieu de départ théorique**

622 (voir chiffre 3.10)

623 Il peut être renoncé à indiquer le lieu de départ lorsque

- 624 • le lieu de départ réel figure sur le tableau des départs (voir chiffre 5.1),
- 625 ou
- 626 • le tableau des départs présente les départs par quai.

627 Les arrêts qui ne comptent qu'un seul quai sont également exclus.

628 **4.2.1.7 Informations relatives au transport**

629 Aucune spécificité (voir chiffre 3.12).

630 **4.2.1.8 Informations relatives à l'offre**

631 Aucune spécificité (voir chiffre 3.13).

632 **4.2.1.9 Infotextes**

633 Aucune spécificité (voir chiffre 3.14).

634 **4.2.1.10 Nom de marketing**

635 Aucune spécificité (voir chiffre 3.15).

636 **4.2.2 Informations dynamiques concernant la course**

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

		Ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances	Arrêt				Données		
			Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles			
		Autofinancé							
Contenus de l'information à la clientèle liés à la course	Informations dynamiques concençant la course	Heure de l'horaire	o	r	o	r	o	r	
		Catégorie de moyen de transport	o	r	o	r	o	r	
		Numéro de ligne	o	r	o	r	o	r	
		Destination	o	r	o	r	o	r	
		Via	o	r	o	r	o	r	
		Prochain arrêt							
		Lieu de départ réel	r	r	r			o	
		Composition	r					r	
		Informations relatives au transport	v	r	r			o	
		Informations relatives à l'offre	v					o	
		Nom de marketing	r	r	r	r		o	
		Informations en temps réel	Retard	o	r	o	r	o	r
			Informations concernant des suppressions et l'état de l'exploitation	o	r	o	r	o	r
			Informations complémentaires en temps réel	r	r	r	r	r	r
	Guidage des voyageurs	r	r	r	r				

637
638

Pour toutes les catégories de moyens de transport, le chiffre 8.3 s'applique quant à la proportionnalité.

Pour les bus, trams, métros, bateaux et installations à câbles, il est possible de renoncer entièrement à une information **dynamique** aux arrêts avec en moyenne (annuelle) moins de 800 personnes embarquant par jour (y c. personnes en correspondance) si la manière d'accéder à des informations en temps réel (p. ex. renvoi à une application ou à un site Internet, code QR) est indiquée à l'arrêt.

639 Davantage d'explications et des exemples de présentation figurent dans les dispositions d'exécution
640 (lien à suivre).

641 **Heure de l'horaire**

642 Aucune spécificité (voir chiffre 3.4).

643 **Catégorie de moyens de transport**

644 (Voir chiffre 3.5)

645 Si des courses de différentes catégories de moyens de transport figurent sur un canal d'émission, la
646 catégorie de moyens de transport doit être indiquée pour chaque course.

647 **Numéro de ligne** 

648 Aucune spécificité (voir chiffre 3.6).

649 **Destination** 

650 Aucune spécificité (voir chiffre 3.7).

651 **Via**

652 Aucune spécificité (voir chiffre 3.8).

653 **Lieu de départ réel** 

654 (Voir chiffre 3.10)

655 Si l'arrêt dispose d'un affichage des départs (selon chiffre 5.1) et que l'arrêt a plus d'un quai, le lieu
656 de départ réel doit être indiqué.

657 **Composition**

658 (Voir chiffre 3.11)

659 Si différents véhicules (attributs de véhicules selon chiffre 3.13) ou différentes combinaisons de véhi-
660 cules (longueur des véhicules) sont utilisés, l'affichage de la composition est recommandé.

661 **Informations relatives au transport**

662 (Voir chiffre 3.12)

663 Les dispositions d'exécution (lien à suivre) doivent être observées pour la communication des attri-
664 buts d'une course qui créent une restriction pour la clientèle utilisant cette course (p. ex. supplément
665 obligatoire ou absence de possibilité de chargement des vélos par les voyageurs).

666 **Nom de marketing**

667 Aucune spécificité (voir chiffre 3.15).

668 **Retard** 

669 Aucune spécificité (voir chiffre 3.16.1).

670 **Informations concernant des suppressions et l'état de l'exploitation** 

671 (Voir chiffre 3.16.2)

672 Lors de suppressions planifiées sur une période prolongée, il peut être renoncé à émettre les infor-
673 mations sous forme sonore (protection des riverains contre le bruit).

674 Dans l'horaire par intervalles, l'indication de suppressions isolées est seulement judicieuse à partir
675 de grands intervalles (p. ex. cadence aux 10 minutes).

676 **Informations en temps réel**

677 Aucune spécificité (voir chiffre 3.16.3).

678 **Guidage des voyageurs**

679 (Voir chiffre 3.16.4)

680 Si l'arrêt est équipé d'un moniteur ou de haut-parleurs, le guidage des voyageurs doit être émis.

681 **4.2.3 Informations concernant les correspondances**

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

		Ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances	Arrêt				Données		
			Train	Bus/tram/méto	Bateau	Inst. à câbles			
		Autofinancé							
Contenus de l'information à la clientèle liés à la course	Informations sur les correspondances	Heure de l'horaire	r	-					
		Catégorie de moyen de transport	r	-					
		Numéro de ligne	r	-					
		Destination	r	-					
		Via	r	-					
		Lieu de départ réel	r	-					
		Informations en temps réel	Retard	r	-				
			Guidage des voyageurs	r	-				

682
683 (Voir chiffre 3.3)

684 Si les correspondances sont communiquées, tous les éléments d'information indiqués comme re-
685 commandés dans la matrice sont obligatoires, à l'exception des via.

686 **5. Appareils d'affichage aux arrêts**

687 Les arrêts peuvent être équipés de différents types d'affichage, lesquels sont classés dans les caté-
688 gories suivantes et décrits en détail dans les dispositions d'exécution (lien à suivre).

689 **5.1 Affichage des départs**

690 Les affichages des départs donnent à la clientèle une vue d'ensemble de tous les prochains départs
691 et lui permettent de s'informer sur les lieux de départ. Leur utilisation est recommandée aux grands
692 arrêts comprenant plusieurs lieux de départ.

693 L'affichage montre au minimum les départs d'une même catégorie de moyens de transport de toutes
694 les entreprises de transport. Il peut également indiquer les départs de différentes catégories de
695 moyens de transport.

696 Le terme «affichage des départs» englobe tous les types d'affichage, indépendamment du format.

697 **5.2 Affichage d'accès**

698 L'affichage d'accès est un élément de guidage de la clientèle aux arrêts de grande taille ou peu li-
699 sibles et permet à la clientèle de trouver sa course et le quai correspondant. Il se trouve générale-
700 ment au point d'accès à la bordure d'arrêt (escalier, escalator, passage sous-voies, etc.).

701 **5.3 Affichage à la bordure d'arrêt**

702 L'affichage à la bordure d'arrêt indique la prochaine course attendue à l'arrêt concerné.

703 Il peut facultativement également indiquer un petit nombre de prochains départs.

704 **5.4 Affichage des arrivées**

705 L'affichage des arrivées informe au sujet des prochaines arrivées à un arrêt.

706 Étant donné que l'affichage des arrivées s'adresse principalement à des personnes qui attendent
707 une passagère ou un passager qui doit arriver à l'arrêt, il est uniquement recommandé pour les
708 grands arrêts auxquels un grand nombre de personnes se font accueillir.

709 **5.5 Stèle intelligente**

710 Une stèle intelligente est une stèle équipée d'un écran tactile permettant une interaction. Il s'agit
711 d'un appareil combinant saisie et émission qui se manipule par le toucher ou par des gestes. Il peut
712 afficher différentes informations.

713 Lorsqu'une stèle intelligente est installée, tous les éléments d'information indiqués comme recom-
714 mandés dans la matrice sont obligatoires, avec les exceptions suivantes:

- 715 • Nom de l'arrêt
- 716 • Inscription de la bordure d'arrêt
- 717 • Informations concernant les correspondances

6. Spécificités de l'information à la clientèle dans et sur les véhicules

718

719

Légende:

o = obligatoire
r = recommandé
grisé ou - = non pertinent

	Ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances Autofinancé	Extérieur du véhicule						Intérieur du véhicule				Données Livraison				
		Avant		Côté		Arrière		Intérieur du véhicule								
		Train Bus/tram/méto Bateau Inst. à câbles	Train Bus/tram/méto Bateau Inst. à câbles	Train Bus/tram/méto Bateau Inst. à câbles	Train Bus/tram/méto Bateau Inst. à câbles	Train Bus/tram/méto Bateau Inst. à câbles	Train Bus/tram/méto Bateau Inst. à câbles	Train Bus/tram/méto Bateau Inst. à câbles	Train Bus/tram/méto Bateau Inst. à câbles	Train Bus/tram/méto Bateau Inst. à câbles	Train Bus/tram/méto Bateau Inst. à câbles					
Contenus d'information généraux de l'information à la clientèle	Heure actuelle															
	Nom de l'arrêt															
	Inscription sur la bordure d'arrêt															
	Fléchage															
	Informations d'événement															
	Informations concernant les lignes et les zones tarifaires															
	Informations concernant l'obtention de billets															
	Contact avec l'ET															
	Droits des passagers															
Contenus de l'information à la clientèle liés à la course	Vue d'ensemble des courses au départ de l'arrêt ("horaire")	Heure de l'horaire														
		Catégorie de moyen de transport														
		Numéro de ligne														
		Destination														
		Via														
		Heure de départ théorique														
		Informations relatives au transport														
		Informations relatives à l'offre														
		Infotextes														
		Nom de marketing														
	Informations dynamiques concernant la course	Heure de l'horaire														
		Catégorie de moyen de transport														
		Numéro de ligne	o	r	o		o	o	o	r		r		o	o	o
		Destination	o	r	o		o	o	o	r		r		o	o	o
		Via		r			o	r	r	r		r		o	o	o
		Prochain arrêt												o	o	o
		Lieu de départ réel														
		Composition														
		Informations relatives au transport														
		Informations relatives à l'offre														
		Nom de marketing		r	r		r	o	r							
		Informations en temps réel	Retard													
			Informations concernant des suppressions et l'état de l'exploitation													
Informations complémentaires en temps réel																
Guidage des voyageurs																
Informations sur les correspondances	Heure de l'horaire															
	Catégorie de moyen de transport															
	Numéro de ligne															
	Destination															
	Via															
	Lieu de départ réel															
	Informations en temps réel	Retard														
Guidage des voyageurs																

720

721

722 Les chiffres suivants définissent uniquement les bases des différents éléments de l'équipement des
723 véhicules. Davantage d'explications et des exemples de conception visuelle et sonore figurent dans
724 les dispositions d'exécution (lien à suivre).

725 Dans le cas des télésièges, le véhicule et donc son équipement se trouvent physiquement à l'endroit
726 du contrôle d'accès et non à chaque siège.

Lorsque des obstacles techniques ou légaux empêchent le respect du standard de la branche pour des véhicules (par exemple des véhicules protégés et historiques ou du matériel roulant d'entreprises ferroviaires étrangères partenaires), ledit respect du standard de la branche n'est pas exigé.

727 **6.1 Extérieur du véhicule**

728 Les véhicules employés doivent être clairement identifiables par la clientèle depuis l'extérieur.

729 **6.1.1 Avant du véhicule**

Les véhicules du trafic longues distances ne doivent pas avoir d'affichage frontal.

730 Sur les véhicules bidirectionnels, p. ex. les automotrices, les deux extrémités sont considérées
731 comme l'avant.

732 **6.1.1.1 Numéro de ligne**

733 (Voir chiffre 3.6)

734 La taille minimale des caractères pour le numéro de ligne est de 70 mm.

735 **6.1.1.2 Destination**

736 (Voir chiffre 3.7)

737 La taille minimale des caractères pour la destination est de 70 mm.

738 **6.1.1.3 Via**

739 (Voir chiffre 3.8)

740 L'affichage des via est uniquement recommandé sur l'avant du véhicule si la situation de l'exploita-
741 tion présente un fort risque que des personnes ne prennent pas la bonne course. Les détails et des
742 exemples figurent dans les dispositions d'exécution (lien à suivre).

743 **6.1.1.4 Nom de marketing**

744 Aucune spécificité (voir chiffre 3.15)

745 **6.1.2 Côté du véhicule**

746 Les affichages latéraux sur le côté sans portes sont facultatifs.

747 Les affichages latéraux sont très importants pour les personnes malvoyantes et doivent être claire-
748 ment délimités visuellement des informations statiques et des fenêtres. Pour les véhicules routiers et
749 sur rails d'une longueur dépassant 20 mètres, les affichages montés derrière une vitre ou sur une
750 caisse de véhicule sombre à partir d'une hauteur de 160 cm au-dessus de la hauteur de bordure
751 d'arrêt standard doivent être pourvus d'un cadre blanc.



752 **6.1.2.1 Numéro de ligne**

753 (Voir chiffre 3.6)

754 La taille minimale des caractères pour le numéro de ligne est de 35 mm.

755 **6.1.2.2 Destination**

756 (Voir chiffre 3.7)

757 La taille minimale des caractères pour la destination est de 35 mm.

758 **6.1.2.3 Via**

759 Aucune spécificité (voir chiffre 3.8)

760 **6.1.2.4 Informations relatives à l'offre**

761 (Voir chiffre 3.13)

762 Les places destinées aux fauteuils roulants, s'il en existe, doivent être signalées de façon bien vi-
763 sible.

764 La classe du véhicule doit être signalée de façon bien visible s'il y a plusieurs classes.

765 L'emploi d'autres attributs de véhicules tels que les places pour poussettes ou pour vélos est recom-
766 mandé.

767 **6.1.2.5 Nom de marketing**

768 Aucune spécificité (voir chiffre 3.15)

769 **6.1.3 Arrière du véhicule**

770 L'affichage à l'arrière du véhicule existe uniquement pour les véhicules unidirectionnels, p. ex. les
771 bus. Les véhicules bidirectionnels tels que les automotrices ont deux affichages frontaux.

772 Il n'existe actuellement aucune prescription concernant la taille des caractères de l'affichage à l'ar-
773 rière. Il est recommandé de respecter la taille minimale des caractères prévue pour le côté du véhi-
774 cule (35 mm).

775 **6.1.3.1 Numéro de ligne**

776 (Voir chiffre 3.6)

777 Il est recommandé d'afficher au minimum le numéro de ligne afin de permettre d'identifier le véhicule
778 de derrière.

779 **6.1.3.2 Destination**

780 Aucune spécificité (voir chiffre 3.7)

781 **6.1.3.3 Via**

782 Aucune spécificité (voir chiffre 3.8)

783 **6.2 Intérieur du véhicule**

784 Les informations visuelles dans les trains, bus, trams et métros doivent être visibles au minimum de-
785 puis 50 % des places assises et des places à accès facilité, et depuis 100 % des places pour fau-
786 teuil roulant (avec une rotation maximale de la tête de 90° vers la gauche ou vers la droite).

Selon l'[art. 14, al. 2, let. c, ch. 2 OETHand](#), les bus des classes M1 et M2 sont exclus de cette règle: ils ne sont pas tenus de proposer une information visuelle à la clientèle.

787 Sur les bateaux, les informations doivent être mises à disposition dans la zone d'entrée.

788 La taille minimale des caractères des informations principales est de 35 mm.

789 **6.2.1 Contenus d'information généraux de l'information à la clientèle**

790 **6.2.1.1 Heure actuelle**

791 (Voir chiffre 2.1)

792 L'heure actuelle doit seulement être indiquée si le déroulement de la ligne est affiché dans le véhicule.
793

794 **6.2.1.2 Information d'événement**

795 (Voir chiffre 2.5)

796 La taille minimale des caractères du titre (p. ex. «Dérangement») est de 35 mm.

797 **6.2.1.3 Informations concernant les lignes (plan du réseau de lignes)**

798 Aucune spécificité (voir chiffre 2.6)

799 **6.2.1.4 Contact avec l'ET**

800 Aucune spécificité (voir chiffre 2.8)

801 **6.2.1.5 Droits des passagers**

802 Aucune spécificité (voir chiffre 2.9)

803 **6.2.2 Contenus de l'information à la clientèle liés à la course**

804 **6.2.2.1 Informations dynamiques concernant la course**

805 **Heure de l'horaire**

806 (Voir chiffre 3.4)

807 L'heure de l'horaire doit seulement être indiquée si le déroulement de la ligne est affiché dans le véhicule.
808

809 **Numéro de ligne**

810 (Voir chiffre 3.6)

811 La communication visuelle peut être statique ou dynamique.

812 Le numéro de ligne doit être intégré à l'annonce sonore de bienvenue.

813 **Destination**

814 (Voir chiffre 3.7)

815 La communication visuelle peut être statique ou dynamique et n'est pas soumise à la taille minimale
816 des caractères de 35 mm.

817 La destination doit être intégrée à l'annonce sonore de bienvenue.

818 **Via**

819 (Voir chiffre 3.8)

820 Les via doivent seulement être indiqués si le déroulement de la ligne est affiché dans le véhicule.

821 Dans l'annonce sonore de bienvenue, les via doivent seulement être indiqués s'ils le sont également
822 à l'extérieur du véhicule.

823 **Prochain arrêt**

Sur les télésièges et dans les installations à câbles avec cabines non accompagnées par du personnel, il est possible de renoncer à indiquer le prochain arrêt pour des raisons de proportionnalité.

824 Aucune spécificité n'existe pour les autres moyens de transport (voir chiffre 3.9).

825 **Informations relatives à l'offre**

826 (Voir chiffre 3.13)

827 Les places destinées aux fauteuils roulants et les places à accès facilité, s'il en existe, doivent être
828 signalées de façon bien visible.

829 Dans les trains et les bateaux, la classe du véhicule doit être signalée de façon bien visible s'il y a
830 plusieurs classes.

831 L'emploi d'autres attributs de véhicules tels que les places pour poussettes ou pour vélos est recom-
832 mandé.

833 **Nom de marketing**

834 Aucune spécificité (voir chiffre 3.15)

835 **Retard**

836 (Voir chiffre 3.16.1)

837 Les éventuels retards doivent seulement être indiqués si le déroulement de la ligne est affiché dans
838 le véhicule.

839 **Informations concernant des suppressions et l'état de l'exploitation**

840 (Voir chiffre 3.16.2)

841 L'information visuelle de la clientèle au sujet des suppressions imprévues est recommandée.

842 L'information sonore de la clientèle au sujet des suppressions imprévues est obligatoire.

843 Il est possible de renoncer à fournir l'information visuelle et sonore quant aux suppressions plani-
844 fiées, car c'est toujours la course ou la destination effective qui est indiquée dans de tels cas.



845 **Information en temps réel**

846 Aucune spécificité (voir chiffre 3.16.3).

847 **Guidage des voyageurs**

848 Aucune spécificité (voir chiffre 3.16.4)

849 **6.2.2.2 Informations concernant les correspondances**

850 (Voir chiffre 3.3)

851 Lorsque des correspondances sont indiquées, tous les éléments d'informations de la matrice sont
852 obligatoires à l'exception des via.

853 Les correspondances sont considérées comme des informations accessoires. Il est judicieux de les
854 indiquer uniquement lorsque des informations en temps réel sont disponibles.

855 Les correspondances sont en principes émises sous forme visuelle lorsqu'un écran est disponible
856 dans le véhicule. L'émission sonore est prévue si l'émission visuelle n'est pas possible. Cela permet
857 d'éviter de noyer la clientèle dans un trop important flux d'informations.

858 L'émission de via est recommandée uniquement si elle ne nuit pas aux autres éléments de l'informa-
859 tion et est clairement utile à la clientèle.

860 Davantage d'explications et des exemples de conception visuelle et sonore figurent dans les dispo-
861 sitions d'exécution (lien à suivre).



862 7. Dispositions générales et cas particuliers

863 7.1 Identification d'une course («clé d'identification»)

864 Il est important que la clientèle puisse reconnaître la course choisie à travers tous les canaux afin de
865 pouvoir s'orienter tout au long de la chaîne de voyage.

866 Dans les transports publics suisses, la clientèle ne s'oriente pas à l'aide des numéros de trains ou
867 d'autres numéros de course, mais utilise ce que l'on appelle la «clé d'identification». Celle-ci com-
868 prend les informations minimales dont il faut se souvenir pour reconnaître immédiatement une
869 course sur tous les canaux:

- 870 • Sont considérés comme ferries les bateaux qui transportent non seulement des voyageurs, mais
871 aussi des voitures. Les bateaux exploités comme des bacs sans transport de voitures sont con-
872 sidérés comme des bateaux.
- 873 • Numéro de ligne (chiffre 3.6)
- 874 • Destination (chiffre 3.7)
- 875 • Heure de l'horaire (chiffre 3.4)

876 7.2 Langue

877 En principe, le français, l'allemand, l'italien et l'anglais sont employés dans l'information à la clientèle
878 des transports publics suisses.

879 La communication s'effectue dans la langue du lieu. En cas de besoin (p. ex. lieux plurilingues ou
880 touristiques), d'autres langues peuvent être employées.

881 Il y a lieu de renoncer à des informations en dialecte.

882 Si le romanche est employé, c'est le rumantsch grischun qui est utilisé. Les idiomes locaux ro-
883 manches ne sont pas employés.

884 7.2.1 Forme visuelle

885 Lorsque différentes langues sont affichées alternativement sur un même affichage, les durées de
886 changement définies dans la LHand (voir chiffre 8.1) doivent être respectées.

887 7.2.2 Forme sonore

888 Les annonces s'effectuent toujours d'abord dans la langue standard de la région linguistique concer-
889 née.

890 Il y a lieu de renoncer à des annonces en dialecte. Des différences propres aux entreprises ou aux
891 régions (à des fins de marketing ou en dialecte, p. ex. «Allegra, chers voyageurs») restent possibles
892 pour des informations **n'ayant pas trait** au voyage.

893 Dans les annonces en plusieurs langues, une pause d'au moins une seconde doit être observée
894 entre les différentes langues.

895 Au sein d'une même annonce dans une même langue, il faut veiller à ce qu'une seule voix soit utili-
896 sée.

897 7.3 Annonces

898 7.3.1 Signal préalable

899 Avant chaque annonce, à l'exception des informations sur demande, un «signal préalable», spéci-
900 fique à l'entreprise ou non, doit être employé (p. ex. un jingle, un gong ou une introduction parlée
901 telle que «prochain arrêt»).

902 7.3.2 Renoncement aux annonces ordinaires

903 Si l'on renonce aux annonces ordinaires aux arrêts pour des raisons de proportionnalité, il est né-
904 cessaire de proposer un autre canal sonore lié à l'arrêt (p. ex. une borne audio) afin de garantir l'in-
905 formation des personnes malvoyantes.

906 7.3.3 Protection contre le bruit

907 De nuit, le volume sonore des annonces aux arrêts peut être réduit et le signal préalable (voir chiffre
908 7.3.1) être abandonné. La définition temporelle du moment où cela se fait peut être décidée par les
909 entreprises de transport.

910 7.4 Désignations des arrêts

911 7.4.1 Règles de la définition d'arrêts

912 Chaque arrêt ne peut être créé que pour une seule catégorie de moyens de transport.
913 Font exception les arrêts de bus et de tram ainsi que les catégories de moyens de transport des ins-
914 tallations à câbles. Les dispositions d'exécution (lien à suivre) règlent les détails.
915 Exemple: «Fiesch» pour le train, «Fiesch (Talstation)» pour les installations à câbles et «Fiesch,
916 Bahnhof» pour le bus sont définis comme trois arrêts distincts.

917 7.4.2 Orthographe

918 Les noms d'arrêts doivent être employés de façon uniforme. Cela concerne notamment l'indication
919 du prochain arrêt, de la destination et des via ou l'inscription aux arrêts eux-mêmes.

920 La base des désignations des arrêts est formée par la [liste des services](#), les recommandations sur
921 l'[orthographe des noms de stations](#) et l'[ordonnance sur les noms géographiques](#) (ONGéo). La dési-
922 gnation de chaque arrêt s'appuie toujours sur la liste des services, indépendamment de la langue
923 d'émission. C'est la version à 30 signes de la liste des services qui est employée.

924 Les désignations employées doivent permettre une identification univoque et être identiques sur
925 tous les canaux. Les abréviations doivent être évitées. Les exceptions et les règles pour abrégé des
926 noms d'arrêts sont définies dans les dispositions d'exécution (lien à suivre).

927 7.5 Indications d'heures

928 7.5.1 Forme visuelle

929 **Analogique:** Si l'heure est indiquée sous forme analogique, il faut si possible employer le type «hor-
930 loge CFF». La présence d'une aiguille des secondes est recommandée.

931 **Numérique:** Si l'heure est affichée sous forme numérique, il y a lieu d'employer un affichage sur
932 24 heures. Les heures jusqu'à 9 heures s'écrivent avec un zéro devant le premier chiffre et un deux-

933 points, p. ex. «09:12». Le deux-points doit si possible clignoter afin de souligner le fait qu'il s'agit de
 934 l'heure actuelle. Si l'heure est affichée avec les secondes, le deux-points ne doit pas clignoter.

935 **7.5.2 Forme sonore**

936 Lorsqu'une heure est prononcée oralement, les heures doivent être dites sans le zéro qui les pré-
 937 cède et les minutes avec.

938 Exemples:

939 07:00: «sept heures zéro zéro»

940 14:09: «quatorze heures zéro neuf»

941 00:30: «zéro heure trente»

942 **7.6 Communication d'heures de l'horaire**

943 Trois variantes sont à disposition pour la communication d'heures de l'horaire:

944 **7.6.1 Horaire lié à l'heure**

945 L'heure de circulation (heure de départ ou d'arrivée) est annoncée à la clientèle (selon chiffre 7.1).

946 En cas de retard, l'écart par rapport à l'horaire théorique est annoncé.

947 Exemple:

Heure de l'horaire théorique	Heure de départ prévisionnelle	Communication
16:00	16:05	16:00 +5' env.

948 L'horaire lié à l'heure est toujours employé pour le train, le bateau et les installations à câble à va-et-
 949 vient. Pour le bus, il est employé lorsque l'intervalle entre deux véhicules est supérieur à 15 minutes.
 950 Il est également employé lorsque les autres formes de présentation ne sont pas judicieuses ou pas
 951 possibles (p. ex. dans les applications mobiles ou sur les écrans des correspondances).

952 **7.6.2 Horaire par intervalles**

953 L'horaire par intervalles peut uniquement être appliqué dans le trafic local. La clientèle y considère
 954 moins l'heure de départ, car les courses se succèdent généralement plus fréquemment qu'au quart
 955 d'heure.

956 Les heures de départ sont indiquées dans l'horaire. Aux arrêts, les minutes jusqu'au départ effectif
 957 (heure de l'horaire, y c. un éventuel retard) sont affichées. Si l'heure de départ est située plus de
 958 30 minutes dans l'avenir, des heures absolues doivent être affichées ici également. Cela d'une part
 959 parce que la qualité des données prévisionnelles baisse à mesure que le départ est lointain, et
 960 d'autre part, parce que l'indication en minutes jusqu'au départ serait difficilement lisible (p. ex. départ
 961 dans 78 minutes).

962 Exemple pour une heure actuelle de 16h00:

Numéro de la course	Heure de départ	Communication
1	16:05	5'
2	16:20	15'
3	16:35	16:35

963 Pour les systèmes d'affichage qui indiquent aussi bien des courses selon l'horaire lié à l'heure que
964 selon l'horaire par intervalles (p. ex. affichage des départs), tous les départs sont indiqués dans le
965 format de l'horaire lié à l'heure.

966 **7.6.3 Heures d'exploitation**

967 Les heures d'exploitation ne sont employées pour annoncer les heures de l'horaire que pour les ins-
968 tallations à câble pour lesquelles le transport est demandé sur place et pour le trafic dit «à la de-
969 mande».

970 Les heures d'exploitation indiquent quand la première et la dernière course partent. Les interruptions
971 doivent être indiquées.

972 **7.7 Périodes de circulation**

973 Lorsque des courses qui ne circulent pas tous les jours sont indiquées sur des produits (p. ex. l'ho-
974 raire), il y a lieu d'indiquer au moyen de périodes de circulation quelles courses circulent quels jours.
975 Sur les canaux mobiles, l'horaire correct ou la relation correcte pour la date demandée doit s'affi-
976 cher.

977 Tous les jours fériés pertinents sont assimilés à des dimanches et font donc l'objet d'une communi-
978 cation en tant que dimanches supplémentaires. Il n'est fait aucune différence entre les jours fériés
979 nationaux, cantonaux et régionaux. Il y a lieu d'indiquer quels jours ou dates comptent comme di-
980 manches supplémentaires. L'indication des jours assimilés à des dimanches doit être donnée sous
981 forme de date (format jj.mm). On renonce à indiquer le nom du jour férié et à écrire en entier les
982 noms des mois et les années.

983 Les formulations suivantes doivent être employées:

- 984 • Sont également considérés comme dimanches: jj.mm, jj.mm, ...
- 985 • Als Sonntage gelten zusätzlich: jj.mm, jj.mm, ...
- 986 • Sono considerate come domeniche anche: jj.mm, jj.mm

987 Les dispositions d'exécution (lien à suivre) règlent les détails.

988 **7.8 Ordonnancement des départs de moyens de transport**

989 L'ordre des départs de moyens de transport sur les dispositifs d'émission tels que les affichages des
990 départs, les moniteurs et les écrans correspond toujours aux heures de départ.

991 Pour les courses liées à l'heure, la base est formée par l'heure de départ théorique. Exemple: mal-
992 gré son retard de 11 minutes, le train dont le départ est prévu à 14h04 est affiché avant celui de
993 14h07.

994 Dans l'horaire par intervalles, les départs sont classés par heure de départ effective. Les appareils
995 placés au point d'accès à l'arrêt, et non directement au quai, constituent une exception. Dans ces
996 cas, une classification par numéro de ligne dans l'ordre croissant est admise à des fins de simplifica-
997 tion de l'orientation.

998 **7.9 Principes concernant la publicité**

999 Il est recommandé de ne pas restreindre l'information à la clientèle par l'affichage de publicité. L'info-
1000 tainment et la publicité pour la propre entreprise appartiennent également à la publicité.

1001 Si de la publicité est néanmoins proposée sur le même support d'affichage que l'information à la
1002 clientèle, elle doit être clairement identifiable en tant que telle et les chiffres 7.9.1 et 7.9.2 ci-dessous
1003 s'appliquent.

1004 7.9.1 Publicité visuelle

1005 Aucune publicité ne peut apparaître sur les affichages extérieurs des véhicules (voir chiffres 6.1.1 et
1006 6.1.2) ni sur les affichages aux quais (voir chiffre 5.3). Pour tous les autres affichages visuels, il faut
1007 en principe recourir à un moniteur distinct pour la publicité. En l'absence de moniteur distinct, de la
1008 publicité peut uniquement être proposée en alternance sur le même moniteur que l'information à la
1009 clientèle si elle n'occupe pas plus de 50 % du temps d'affichage et qu'elle est interrompue lors d'an-
1010 nonces sonores.

1011 7.9.2 Publicité sonore

1012 Les canaux sonores aux points d'arrêt et dans les véhicules ne peuvent pas être employés à des
1013 fins publicitaires. Les exceptions sont les suivantes:

- 1014 • Propres offres touristiques de l'entreprise
- 1015 • Manifestations: appels à s'y rendre en transports publics et informations correspondantes
- 1016 • Informations concernant des prestations de services (p. ex. offres de restauration)

1017 Ces informations doivent pouvoir être clairement différenciées des informations principales sonores.

1018 7.10 Signalétique et pictogrammes

1019 Le fléchage et la confirmation de la position (voir chiffres 2.2 à 2.4) sont réalisés autant que possible
1020 à l'aide de pictogrammes, car ceux-ci sont neutres du point de vue de la langue.

1021 Les catégories de moyens de transport (voir chiffre 3.5) disposent également de pictogrammes.

1022 Certaines informations relatives à l'offre (p. ex. espace affaires) ou d'autres caractéristiques peuvent
1023 aussi être indiquées par des pictogrammes.

1024 Les CFF tiennent une [bibliothèque de pictogrammes](#) dont l'emploi est recommandé.

1025 La signalétique des transports publics est obligatoirement réalisée avec des signes en blanc (RAL
1026 9010 Blanc pur) sur fond bleu (RAL 5002 Bleu outremer).

1027 La Suisse s'appuie sur les normes internationales de signalisation (p. ex. ISO 3864-1, ISO 7001,
1028 ISO 7010, EN 17210). Elles contribuent à une orientation simple et rapide dans l'espace public dans
1029 le monde entier, et en particulier dans les situations d'urgence.

1030 Il faut en particulier renoncer à employer pour l'orientation spatiale des couleurs utilisées à d'autres
1031 fins dans les normes internationales (p. ex. le vert pour l'évacuation ou le rouge pour les moyens
1032 d'extinction).

1033 Le BS-KI traite uniquement de la signalétique relative à l'orientation spatiale. La signalisation en cas
1034 d'urgence (p. ex. évacuation ou incendie) n'est pas concernée par la présente réglementation.

1035 7.11 Services de remplacement

1036 Les services de remplacement (EV) constituent toujours une offre temporaire proposée en lieu et
1037 place d'une autre catégorie de moyen de transport (p. ex. bus en remplacement d'un train) en raison
1038 d'événements planifiés ou non. Le service de remplacement est planifié en tant que moyen de trans-
1039 port à part entière et est traité et communiqué comme tous les autres moyens de transport.

1040 Est considéré comme un service de remplacement:

- 1041 • Un moyen de transport qui remplace un autre moyen de transport d'une autre catégorie de
1042 moyens de transport (p. ex. bus au lieu du train ou bateau au lieu du bus)

1043 Ne sont pas considérés comme des services de remplacement:

- 1044 • Le remplacement d'un véhicule par un autre véhicule de la même catégorie de moyens de transport (p. ex. un bus articulé par un minibus ou une composition de train réduite).
- 1046 • Les situations dans lesquelles la clientèle est invitée à prendre une autre course régulière en raison de la suppression d'un moyen de transport, qui sont considérées comme du guidage des voyageurs (voir chiffre 3.16.4).
- 1049 • Les cas où, à des fins d'optimisation de l'offre horaire, une relation de bus régulière est par exemple proposée en lieu et place d'une course de train dans l'horaire annuel.

1051 Pour les services de remplacement, une attention particulière doit être portée à fournir une information à la clientèle complète, y compris le guidage de la clientèle et la signalétique. La signalétique doit obéir aux dispositions d'exécution (lien à suivre). Toutes les données, y compris les informations relatives au quai, doivent être livrées aux systèmes SKI (voir chiffre 9).

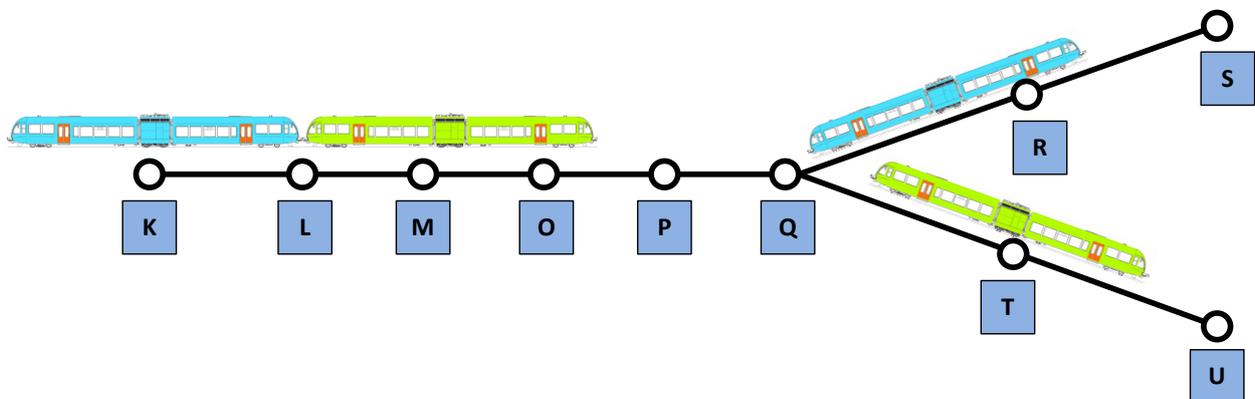
1055 L'information à la clientèle pour les services de remplacement dépend du [concept de réalisation Service de remplacement](#).

1057 Les informations détaillées telles que l'équipement minimal et les scénarios usuels des services de remplacement figurent dans les dispositions d'exécution (lien à suivre).

1059 7.12 Trains à destinations différentes

1060 Le concept des trains à destinations différentes a fait ses preuves pour proposer davantage de relations directes aux voyageurs sans devoir recourir à des ressources supplémentaires en personnel de locomotive et en sillons.

1063 Un train à destinations différentes comprend généralement deux unités de train (en bleu et en vert dans l'illustration ci-dessous) qui circulent ensemble sur une partie d'un tronçon (de K à Q), puis se séparent en direction de destinations différentes (S et U).



1066 Par conséquent, une personne qui souhaite se rendre de L à T doit savoir qu'elle doit monter dans l'unité de train en vert.

1069 Les explications détaillées relatives aux trains à destinations différentes figurent dans les dispositions d'exécution (lien à suivre).

1071 7.12.1 Variante de train à destinations différentes «plusieurs trains circulent ensemble»

1073 Dans cette variante, chaque unité de train est communiquée à la clientèle comme un train indépendant. Sur le tronçon commun, les voyageurs disposent donc de plusieurs relations qui circulent en

1075 même temps. Ils doivent monter dans la bonne composition s'ils se rendent au-delà de la gare de
1076 séparation.

1077 **7.12.2 Variante de train à destinations différentes «un train avec plusieurs destina-
1078 tions»**

1079 Dans cette variante, un seul train est communiqué à la clientèle sur le parcours commun. Les voya-
1080 geurs doivent savoir dans quelle composition (ou voiture) ils doivent monter s'ils voyagent au-delà
1081 de la gare de séparation.

1082 **7.13 Politique d'arrêts**

1083 La politique d'arrêts définit si et comment un moyen de transport s'arrête:

Type d'arrêt	Définition	Annonce de la demande d'arrêt	Communication
Arrêt systématique	Le moyen de transport s'arrête à tous les arrêts, peu importe si des personnes souhaitent ou non monter ou descendre.	-	-
Arrêt selon les besoins	Un moyen de transport s'arrête si des personnes souhaitent monter ou descendre.	La demande d'arrêt doit être faite de façon explicite dans le véhicule (p. ex. à l'aide d'un bouton). La présence à l'arrêt suffit pour demander à monter.	Les arrêts «selon les besoins» ne sont pas spécifiquement indiqués dans la communication.
Arrêt sur demande	Un moyen de transport s'arrête si des personnes souhaitent monter ou descendre.	La demande d'arrêt doit être faite de façon explicite à l'arrêt et dans le véhicule (p. ex. à l'aide d'un bouton). La présence à l'arrêt ne suffit pas pour demander à monter.	Les arrêts sur demande doivent être explicitement indiqués dans l'horaire. L'information «arrêt sur demande» doit être donnée sous forme visuelle et sonore.
Arrêt uniquement pour monter ou uniquement pour descendre	Certains points d'arrêt sont prévus uniquement pour monter dans le véhicule ou pour en descendre. Cela peut être judicieux à des fins de guidage des capacités ou pour des raisons opérationnelles ou politiques.	-	Ce type d'arrêt doit être indiqué de façon explicite dans l'horaire.

1084



1085 La politique d'arrêts de chaque mode de transport est indiquée ici:

1086 **Politique d'arrêt par mode de transport**

1087

Train	Situation normale: arrêt systématique Cas particulier: arrêt sur demande
Tram	Arrêt systématique
Bus	Situation normale: arrêt selon les besoins Cas particulier: arrêt sur demande
Bateau	Situation normale: arrêt systématique Cas particulier: arrêt sur demande
Installation à câbles	Situation normale: arrêt systématique Cas particulier: arrêt sur demande
Tous les modes de transport	Cas particulier: arrêt uniquement pour monter / arrêt uniquement pour descendre

1088 8. Voyage sans obstacle

1089 Les bases relatives au voyage sans obstacle sont définies dans la LHand et les ordonnances
1090 OTHand et OETHand y relatives (selon chiffre 1.1). Les autres bases légales sont indiquées au
1091 chiffre 1.1. Elles définissent la manière de faciliter la participation à la vie de la société aux per-
1092 sonnes vivant avec un handicap, ce dont relève notamment l'utilisation autonome des transports pu-
1093 blics. Les transports publics sans obstacles profitent cependant également au reste de la clientèle,
1094 par exemple aux personnes qui transportent des poussettes, des bagages ou d'autres objets.

1095 Différentes lois et ordonnances définissent comment les conditions-cadres doivent être remplies. Du
1096 point de vue de l'information à la clientèle, cela concerne deux aspects:

- 1097 • **Information à la clientèle conforme à l'OETHand:** les informations principales pertinentes pour
1098 le voyage (selon la définition des informations principales) doivent être disponibles sous forme
1099 visuelle **et** sonore. Dans ce cadre, les dispositions relatives à la lisibilité et à l'intelligibilité doivent
1100 être respectées. De plus, dans certains cas, l'écriture braille / en relief est également employée.
1101 Cet aspect est spécifiquement réglementé dans l'OETHand.
- 1102 • **Informations concernant la chaîne de voyage:** l'information à la clientèle doit transmettre
1103 toutes les informations dont les personnes à mobilité réduite ont besoin pour planifier leur course
1104 (voir chiffre 8.4). Cet aspect découle du fait que tous les véhicules et arrêts ne peuvent pas être
1105 utilisés en toute autonomie par les personnes à mobilité réduite.

1106 Les téléskis et téléphériques de moins de neuf places par unité de transport sont exclus de la
1107 LHand.

1108 8.1 Forme visuelle

1109 La taille des caractères se rapporte toujours aux majuscules sans descendantes (H majuscule).

1110 La valeur de contraste pour les affichages dynamiques est de 0,6 au minimum selon la formule de
1111 Michelson.

1112 Une police de caractères sans empattement doit être employée.

1113 Aux arrêts, les informations concernant le prochain départ doivent être disponibles au minimum en
1114 un endroit à une hauteur de 160 cm au maximum.

1115 Les textes déroulants et les images changeantes sont autorisés. La vitesse de déroulement de
1116 6 signes par seconde doit être respectée et chaque mot doit être affiché au minimum 2 secondes.

1117 Les informations détaillées figurent dans les explications de l'OFT sur l'OETHand, les explications
1118 relatives aux normes SN EN 16584 et les dispositions d'exécution (lien à suivre).

1119 8.2 Forme sonore

1120 Les informations orales doivent avoir une valeur STI-PA de 0,45 au minimum. L'évaluation doit être
1121 effectuée selon la norme EN 60268-16.

1122

1123 8.3 Proportionnalité

1124 La LHand prévoit une certaine proportionnalité. Aux arrêts comptant en moyenne (annuelle) moins
1125 de 800 personnes embarquant par jour (y c. personnes en correspondance), les informations peu-
1126 vent être données uniquement sous forme sonore **ou** dynamique visuelle, et une solution de rempla-
1127 cement doit être proposée. Selon l'OETHand, les téléphones mobiles (aujourd'hui généralement des
1128 smartphones) se prêtent particulièrement à la fonction de canal (solution) de remplacement.

1129 En cas de besoin justifié (p. ex. dans la zone de desserte d'institutions pour personnes âgées ou
1130 handicapées), une information à la clientèle dynamique visuelle et/ou sonore doit également être
1131 disponible (en fonction de la nature de l'institution) aux arrêts avec moins de 800 personnes embar-
1132 quant par jour.

1133 8.4 Statut relatif au voyage sans obstacle

1134 Afin de permettre la planification d'un voyage autonome en fauteuil roulant, le statut relatif au
1135 voyage sans obstacle doit être indiqué pour chaque course. Les entreprises de transport doivent li-
1136 vrer à cette fin les données pertinentes des arrêts et des véhicules aux [systèmes](#) concernés.

1137 Les téléskis et les téléphériques comptant moins de neuf places par unité de transport sont exclus
1138 de cette disposition, mais la livraison des données est recommandée.

1139 8.5 Exigences relatives à la fonction de lecture texte-voix

1140 En guise d'option permettant de respecter le principe de transmission visuelle **et** sonore aux arrêts,
1141 les informations visuelles souhaitées peuvent être mises à disposition sous forme sonore au moyen
1142 d'une fonction de lecture texte-voix.

1143 La fonction de lecture peut être intégrée directement à l'écran concerné (p. ex. stèle intelligente) ou
1144 mise à disposition à l'aide d'un appareil dédié.

1145 Les dispositions suivantes doivent être respectées afin d'assurer une manipulation identique dans
1146 toute la Suisse:

1147

<p>Exigences relatives aux fonctionnalités</p>	<p>Les fonctions et l'émission d'attributs suivantes doivent être intégrées si possible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancement de la première émission (la prochaine course est annoncée); au moins les éléments de la clé d'identification (voir chiffre 7.1) doivent être émis. • Émission d'autres courses (sauter l'émission actuelle et aller à la prochaine course). • Répétition de l'émission en cours (l'annonce en cours recommence au début). • Arrêt de l'émission (quasiment une fonction de réinitialisation). <p>Une information d'événement doit impérativement être émise, la mise en œuvre s'effectue en fonction des possibilités techniques; l'émission peut p. ex. être lancée avant celle de la première relation (première pression sur la touche).</p> <p>D'autres attributs peuvent être émis facultativement en fonction des possibilités techniques.</p>
---	--

Utilisation de la touche	<ul style="list-style-type: none"> • Première pression: lancement de l'émission. • Brève pression (pendant une annonce): prochaine information • Double pression (facultatif): <ul style="list-style-type: none"> ○ Pendant les 4 premières secondes de l'annonce: retour à l'information précédente. ○ Après plus de 4 secondes d'annonce: répétition de l'annonce en cours. • Pression longue (plus de 2 secondes): fin de l'émission (réinitialisation) (facultatif).
Vitesse d'émission	La vitesse d'émission doit être du facteur 1 (vitesse normale) ou 1,3 (1,3 fois plus rapide).
Nombre de courses	Le nombre de courses n'est pas réglementé; il doit être défini en fonction de la situation et de façon judicieuse.
Heure	Aucune exigence officielle n'est posée à l'émission de l'heure. En fonction de la situation et des possibilités techniques, elle peut être indiquée au début de la première annonce.

1148 8.5.1 Informations de placement d'appareils avec fonction de lecture

1149 Train

1150 Les appareils avec fonction de lecture doivent être installés aux accès aux quais et intégrés au concept de guidage. Si des appareils disposant d'une fonction de lecture ne peuvent pas être intégrés
1151 au concept de guidage, un appareil supplémentaire avec fonction de lecture répondant aux pré-
1152 sentes dispositions doit être installé. Les appareils placés aux rampes et aux escaliers doivent être
1153 placés à leur sommet et si possible du côté droit.
1154

1155 Placement pour les autres moyens de transport

1156 L'appareil avec fonction de lecture doit être placé de façon aussi uniforme et facile à trouver que
1157 possible. Sur les quais où figure une zone d'attention («carré pour aveugles»), l'appareil doit se trou-
1158 ver près de celle-ci.

1159 9. Échange de données

1160 9.1 Introduction et bases légales concernant l'obligation de li- 1161 vrer les données

1162 La communication correcte sur tous les canaux d'émission et le respect de l'ordonnance sur les ho-
1163 raires (OH) nécessitent un échange national des données d'information à la clientèle. Cet échange
1164 de données est défini dans les [standards techniques et prescriptions de réalisation](#) du SKI ([tâches](#)
1165 [systémiques](#)). Ces dispositions traduisent les normes et standards internationaux pour leur applica-
1166 tion en Suisse. Les standards et prescriptions de réalisation pertinents sont présentés dans le chiffre
1167 9.2 qui suit et expliqués de façon plus détaillée aux chiffres 9.3 (pour les contenus d'information gé-
1168 nérale selon chiffre 2) et 9.4 (pour les contenus d'information liés à la course).

1169 La vue d'ensemble suivante présente l'obligation de livraison des données définie de manière con-
1170 traignante pour chaque moyen de transport dans l'OH et doit être comprise en complément de l'obli-
1171 gation de livraison des données selon le standard de la branche (matrice):

		Trafic ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances			Trafic autofinancé
		Trafic longues distances	Trafic régional voyageurs (TRV)	Trafic local	Trafic touristique
Type de données					
Données de base	Organisations commerciales	x	x	x	x
	Lignes et parties de lignes	x	x	x	x
	Arrêts / quais	x	x	x	x
Données d'horaire	Projet d'horaire	x	x	x	
	Horaire (y c. modifications de l'horaire)	x	x	x	x
Données en temps réel					x
	Données prévisionnelles	x	x	x	x
	Données effectives	x	x	x	x
Données d'événement		x	x	x	x

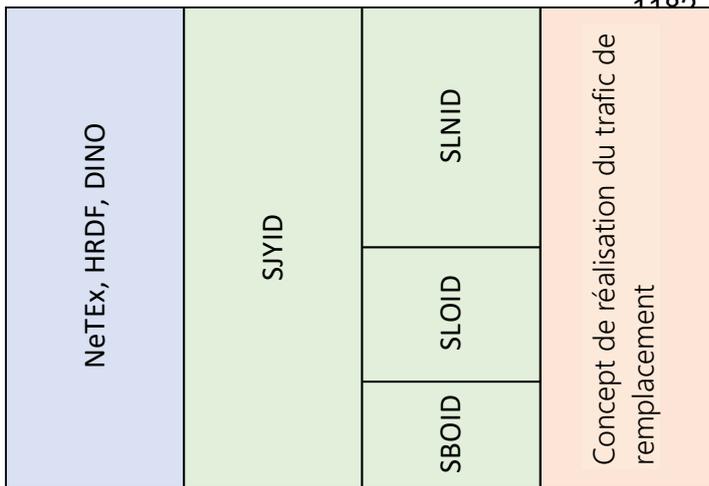
1172 Les exceptions justifiées sont soumises à l'approbation de l'Office fédéral des transports (OFT): en 2025, le trafic touristique est exonéré de l'obligation de livrer des données en temps réel pour toutes les lignes qui ne font pas partie du TRV.

1173 En l'absence d'exception, si les dispositions relatives à la livraison de données selon le standard de
1174 la branche ne sont pas respectées, le [processus d'escalade](#) est appliqué.

1175 9.2 Vue d'ensemble de l'échange de données

1176 9.2.1 Informations générales et relatives à l'horaire

1177 De manière générale et pour l'«horaire» (voir chiffre 3.1), ci-après «données d'horaire théoriques»,
1178 les standards suivants et leurs prescriptions ou concepts de réalisation sont déterminants afin de ga-
1179 rantir la qualité nécessaire des données. Ils se complètent et leur contenu est coordonné. Si aucune
1180 livraison de données n'a lieu et que les données sont directement gérées dans les systèmes SKI
1181 (INFO+ / DIVA), les standards et prescriptions de réalisation sont respectés d'office.



1182 Les **données d'horaire théoriques** selon l'[art. 9 OH](#) doivent être **échangées** dans les standards d'interfaces **NeTeX ou HRDF / DINO**. La stratégie des interfaces mise principalement sur NeTeX à long terme et sur HRDF à moyen terme. Les ET qui **fournissent** ou recourent à des **services de remplacement** (chiffre 7.11, voir également l'[art. 12 OH](#) concernant les mesures de remplacement en cas d'interruptions de l'exploitation) doivent tenir compte en sus du **concept de réalisation Service de remplacement**.

1197 doivent également être livrées selon l'[art. 12, al. 2 OH](#) (ou directement dans le système SKI INFO+
1198 conformément aux standards ci-dessus).

1199 Des **ID univoques dans tous les standards** sont employés avec le standard structurel **SID4PT**
1200 (Swiss Identification for Public Transport) pour une identification univoque de bout en bout dans tous
1201 les flux de données. Il s'agit des suivants:

- 1202 • **SLOID** (Swiss Location ID) pour les informations relatives aux arrêts et aux quais qui doivent
1203 être gérées dans le système SKI atlas
- 1204 • **SLNID** (Swiss Line ID) pour les données de lignes qui doivent être gérées dans le système SKI
1205 atlas
- 1206 • **SJIYID** (Swiss Journey ID) pour les courses qui sont créées lors de la planification de l'horaire
- 1207 • **SBOID** (Swiss Business Organisation ID) pour les organisations commerciales qui doivent être
1208 gérées dans le système SKI atlas

1209 Une vue d'ensemble des types de données et des systèmes SKI compétents est publiée sur la page
1210 [Mandat](#).

1211 9.2.2 Informations dynamiques concernant la course

1212 Les standards suivants et leurs prescriptions ou concepts de réalisation sont déterminants pour les
1213 informations dynamiques concernant la course et les informations concernant les correspondances.
1214 Ils se complètent et leur contenu est coordonné.

1215 Les **données de course en temps réel** et les écarts par rapport à l'horaire théorique selon l'art. 14
1216 OH doivent être échangés dans les **standards d'interfaces VDV454 (et facultativement complé-**
1217 **tés du VDV453) ou SIRI**. Les ET qui fournissent ou recourent à des **services de remplacement**

VDV453/454, SIRI	SJIYID	SLNID	Concept de réalisation du trafic de remplacement
		SLOID	
		SBOID	
		SSTID	VDV736

(chiffre 7.11, voir également l'art. 12 OH concernant les mesures de remplacement en cas d'interruptions de l'exploitation) doivent tenir compte en sus du [concept de réalisation Service de remplacement](#).

En cas d'événement et afin d'informer sur la situation d'exploitation actuelle selon l'art. 14 OH, outre les données d'horaire théoriques et effectives adaptées/actuelles, les **données d'événement** doivent également être tenues à jour et distribuées, ceci **au moyen du standard VDV736 / SIRI-SX et si possible avec le SSTID (Swiss Situation ID) univoque** pour chaque annonce d'événement. Si aucune livraison de données n'a lieu et que les données sont directement gérées dans le système SKI «EMS», les standards et prescriptions de réalisation

1236 sont respectés d'office.

1237 Les **ID univoques** sont employés **dans tous les standards** avec le standard structurel **SID4PT**
1238 (Swiss Identification for Public Transport) pour une identification univoque de bout en bout dans tous
1239 les flux de données (pour les détails à ce sujet, voir chiffre 9.2.1).

1240 Le «[catalogue d'exigences pour les systèmes d'aide à l'exploitation](#)» peut être employé comme réfé-
1241 rence et comme check-list en tant que base consolidée pour l'acquisition ou le développement de
1242 systèmes d'aide à l'exploitation (qui, selon les standards, doivent être la source de nombreuses don-
1243 nées parmi celles décrites plus haut).

1244 Une vue d'ensemble des types de données et des systèmes SKI compétents est publiée sur la page
1245 [Mandat](#).

1246 9.3 Contenus d'information généraux de l'information à la 1247 clientèle

1248 9.3.1 Nom de l'arrêt

1249 Les informations relatives aux arrêts et aux quais, y c. leur validité, doivent être gérées dans le sys-
1250 tème SKI. Des documents complémentaires à ce sujet sont disponibles sur la page [Arrêts](#). Le Swiss
1251 Location ID (SLOID) est généré par atlas pour assurer une identification univoque lors de l'échange
1252 des données entre les ET et entre leurs systèmes et le SKI. Davantage d'informations à ce sujet
1253 sont publiées sous [Swiss Location Identification \(SLOID\)](#).

1254 9.3.2 Contact avec l'ET

1255 Le registre central des ET et de leurs données de contact est tenu dans le système SKI atlas à tra-
1256 vers les organisations commerciales. Un numéro d'identification univoque – le Swiss Business Orga-
1257 nisation ID (SBOID) – est généré pour chaque organisation commerciale saisie. Le SBOID doit per-
1258 mettre de garantir les exigences de caractère univoque, d'évolutivité et d'interopérabilité pour toutes



1259 les entreprises intégrées aux processus cités plus haut. Aux côtés des identificateurs SLOID, SJYID
1260 et SLNID, il fait partie de la série des identificateurs de la «Swiss Identification for Public Transport»
1261 ([SID4PT](#)).

1262 9.3.3 Informations d'événement

1263 Ces informations doivent être livrées conformément au standard VDV736 et à la [prescription de réa-](#)
1264 [lisation \(profil CH SIRI-SX / VDV736\)](#) correspondante. Dans l'idéal, en employant le SSTID (Swiss
1265 Situation ID) selon le concept [SID4PT](#).

1266 Les annonces d'événement peuvent également être gérées et distribuées avec le SSTID via le stan-
1267 dard par toutes les ET dans la solution «[EMS](#)» du SKI pour les entreprises qui ne disposent pas de
1268 leur propre solution d'annonces d'événement.

1269 9.4 Contenus de l'information à la clientèle liés à la course

1270 9.4.1 Heure de l'horaire

1271 Conformément à l'[art. 9 OH](#) et à la lettre des échéances (voir [procédure d'établissement de l'ho-](#)
1272 [raire](#)), les données d'horaire théoriques doivent être livrées au recueil horaire du SKI par l'entreprise
1273 de transport pour chaque année d'horaire. La livraison de données d'horaire (vue globale), ainsi que
1274 leur retrait par des récipiendaires du SKI, s'effectue par l'intermédiaire de l'un des standards sui-
1275 vants et des prescriptions de réalisation qui les précisent: [NeTeX](#), [HRDF](#) ou [DINO](#). Dans des cas ex-
1276 ceptionnels, principalement pour les ET effectuant peu de courses ou les installations à câbles, les
1277 données sont gérées manuellement par la gestion des données du SKI.

1278 Les données planifiées (horaire journalier) adaptées à court terme (p. ex. en raison d'événements ou
1279 de dérangements) peuvent également être livrées à l'aide des standards de données en temps réel
1280 [VDV453/454](#), et SIRI-PT dans de rares cas. L'obtention de l'«horaire journalier» est également pos-
1281 sible via [VDV453/454](#).

1282 En sus, en cas d'événements ou de dérangements de longue durée, les adaptations de l'horaire en
1283 cours d'année doivent être livrées conformément à l'art. 12, al. 2 OH (ou directement dans le sys-
1284 tème SKI INFO+ selon les standards décrits plus haut).

1285 La référence au SJYID (Swiss Journey ID) selon les standards structurels du [SID4PT](#) constitue une
1286 prescription générale. Davantage d'informations à ce sujet sont publiées sous [Swiss Journey Identi-](#)
1287 [fication \(SJYID\)](#).

1288 9.4.2 Catégorie de moyens de transport

1289 Selon les prescriptions de réalisation et les standards, la catégorie de moyens de transport est un
1290 élément devant obligatoirement être livrée en tant que partie intégrante des données d'horaire, des
1291 données en temps réel et des données d'événement.

1292 9.4.3 Numéro de ligne

1293 Les données de ligne doivent être gérées dans le recueil des lignes d'atlas. Le [modèle de lignes](#) dé-
1294 crit comment une ligne doit être saisie. Le SLNID attribué par atlas doit être employé dans l'échange
1295 de données à travers les interfaces. Des documents complémentaires à ce sujet sont disponibles
1296 sous [SWISS LINE ID \(SLNID\): spécification](#).

1297 Les lignes peuvent être classées en quatre catégories selon leurs fonctions de transport et d'explo-
1298 itation:

- 1299 • Lignes régulières

- 1300 • Lignes de régulation
1301 • Lignes temporaires
1302 • Lignes opérationnelles
- 1303 Parallèlement, il est défini comment les lignes peuvent si nécessaire être différenciées plus en détail
1304 à l'aide de lignes partielles. Cette définition et les attributs des différentes catégories de lignes sont
1305 réglés dans le document du [modèle de lignes](#). Le Swiss Line ID (SLNID) a ici une importance parti-
1306 culière pour l'identification (voir [SWISS LINE ID \(SLNID\): spécification](#)).
- 1307 Afin de pouvoir définir concrètement le SLNID, les processus d'ouverture, de suivi et d'identification
1308 (attribution d'ID) de lignes et de lignes partielles sont décrits dans le document du [modèle de lignes](#).
1309 Il y figure également le rapport entre le SLNID (généralisé dans le système SKI atlas) et le CHLNR (at-
1310 tribué préalablement par l'OFT selon un processus, voir chiffre 3.6.5).
- 1311 **9.4.4 Destination**
- 1312 En fonction du délai de livraison des données (données d'horaire théorique, données en temps réel
1313 ou données d'événement), la prescription de réalisation correspondante (voir également chiffre
1314 9.2.1) définit la façon concrète dont la destination d'une course doit être livrée en appliquant le stan-
1315 dard correspondant. La référence au SJYID (Swiss Journey ID) selon les standards structurels du
1316 [SID4PT](#) constitue une prescription générale. Davantage d'informations à ce sujet sont publiées sous
1317 [Swiss Journey Identification \(SJYID\)](#).
- 1318 **9.4.5 Via**
- 1319 En fonction du délai de livraison des données (données d'horaire théorique ou données en temps
1320 réel), la prescription de réalisation correspondante (voir également chiffre 9.2.1) définit la façon con-
1321 crète dont les via doivent être livrés en appliquant le standard correspondant. La référence au SJYID
1322 (Swiss Journey ID) selon les standards structurels du [SID4PT](#) constitue une prescription générale.
1323 Davantage d'informations à ce sujet sont publiées sous [Swiss Journey Identification \(SJYID\)](#).
- 1324 **9.4.6 Lieu de départ théorique et réel**
- 1325 En fonction du délai de livraison des données (données d'horaire théorique ou données en temps
1326 réel), la prescription de réalisation correspondante (voir également chiffre 9.2.1) définit la façon con-
1327 crète dont le lieu de départ théorique (pour les données d'horaire théorique et les données en temps
1328 réel) et le lieu de départ réel (seulement pour les données en temps réel) d'une course doivent être
1329 livrés en appliquant le standard correspondant.
- 1330 La référence au SJYID (Swiss Journey ID) selon les standards structurels du [SID4PT](#) constitue une
1331 prescription générale. Davantage d'informations à ce sujet sont publiées sous [Swiss Journey Identi-
1332 fication \(SJYID\)](#).
- 1333 La référence au Swiss Location ID (SLOID), qui représente l'arrêt de façon univoque selon les stan-
1334 dards structurels du [SID4PT](#), constitue également une prescription générale. Davantage d'informa-
1335 tions à ce sujet sont publiées sous [Swiss Location Identification \(SLOID\)](#).
- 1336 **9.4.7 Composition**
- 1337 La composition correspondant à la course fait partie intégrante des prescriptions de réalisation et
1338 des standards et doit obligatoirement être livrée avec les données d'horaire, les données en temps
1339 réel et les données d'événement, sans réglementation spécifique.

1340 **9.4.8 Informations relatives au transport**

1341 Les informations relatives au transport font partie intégrante des prescriptions de réalisation et des
1342 standards et doivent obligatoirement être livrées avec les données d'horaire, les données en temps
1343 réel et les données d'événement, sans réglementation spécifique. La base légale est formée par
1344 l'obligation d'informer selon l'[art. 55b OTV](#).

1345 **9.4.9 Informations relatives à l'offre**

1346 Les informations relatives à l'offre font partie intégrante des prescriptions de réalisation et des stan-
1347 dards et doivent obligatoirement être livrées avec les données d'horaire, les données en temps réel
1348 et les données d'événement, sans réglementation spécifique. La base légale est formée par l'obliga-
1349 tion d'informer selon l'[art. 55b OTV](#).

1350 **9.4.10 Infotextes**

1351 Les infotextes relatifs à une course font partie intégrante des prescriptions de réalisation et des stan-
1352 dards et doivent obligatoirement être livrés avec les données d'horaire, les données en temps réel et
1353 les données d'événement, sans réglementation spécifique.

1354 **9.4.11 Nom de marketing**

1355 Les éventuels noms de marketing doivent être assurés dans la livraison des données d'horaire et
1356 font partie intégrante du standard employé pour la livraison des données et/ou des prescriptions de
1357 réalisation correspondantes.

1358 **9.4.12 Retard**

1359 Les données en temps réel relatives à l'affichage de retards doivent être livrées conformément aux
1360 standards de livraison des données en temps réel. Elles font partie intégrante du standard appliqué
1361 et des prescriptions de réalisation correspondantes.

1362 **9.4.13 Informations concernant des suppressions et l'état de l'exploitation**

1363 Les données en temps réel relatives à l'affichage de suppressions doivent être livrées conformément
1364 aux standards de livraison des données en temps réel. Elles font partie intégrante du standard appli-
1365 qué et des prescriptions de réalisation correspondantes.