



Nationale Kommission Kundeninformation  
Commission Information nationale à la clientèle  
Commissione nazionale per l'informazione alla clientela

# Structure du standard de la branche Information à la clientèle (BS-KI)

---

## Remarques préliminaires

Afin de permettre aux usagers et usagers du standard de la branche de trouver facilement les bonnes informations, le document sera mis en ligne sous forme d'outil interactif sur [tp-info.ch](http://tp-info.ch) une fois terminée la consultation auprès des entreprises de transport concessionnaires des transports publics (ETC), des services compétents des cantons et de l'OFT.

Selon l'objectif visé, le standard de la branche dans son ensemble se composera de ce document central, des dispositions complémentaires du SKI relatives à l'échange de données dans les systèmes et des dispositions d'exécution. Ces dernières sont encore en cours d'élaboration et seront également mises en ligne par la KKI une fois approuvées, ce qui sera annoncé dans la newsletter de l'information à la clientèle (abonnement à la newsletter via [kundeninformation@allianceswisspass.ch](mailto:kundeninformation@allianceswisspass.ch)). Les dispositions d'exécution donneront une aide détaillée pour la mise en œuvre du présent standard contraignant.

## Structure du document

Le document s'appuie sur la structure de la matrice.

Le standard de la branche est subdivisé en différents chapitres:

Chapitres 0 et 1: avant-propos et introduction

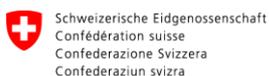
Les chapitres 2 «Contenus d'information généraux de l'information à la clientèle» et 3 «Contenus de l'information à la clientèle liés à la course» sont structurés selon les mêmes critères que les lignes de la matrice et décrivent les différents types d'informations et les exigences contraignantes posées à la présentation de ces informations.

Les chapitres 4 «Spécificités des contenus d'information à la clientèle aux arrêts», 5 «Appareils d'affichage aux arrêts» et 6 «Spécificités de l'information à la clientèle dans et sur les véhicules» décrivent des contenus d'information spécifiques aux différents points de contact.

Le chapitre 7 «Dispositions générales et cas particuliers» contient des informations d'ordre général qui ne peuvent pas être attribuées à des types d'information ou à des points de contact en particulier. Son contenu doit être pris en compte dans les chapitres 4 à 6.

Le chapitre 8 «Voyage sans obstacle» indique de façon transversale quelles sont les exigences posées à l'information à la clientèle par la loi sur l'égalité pour les personnes handicapées (LHand).

Le chapitre 9 «Échange de données» décrit l'échange de données avec les tâches systémiques d'information à la clientèle (SKI).



Bundesamt für Verkehr BAV  
Office fédéral des transports OFT  
Ufficio federale dei trasporti UFT  
Uffizi federal da traffic UFT

[öv-info.ch](http://öv-info.ch)  
[tp-info.ch](http://tp-info.ch)  
[pt-info.ch](http://pt-info.ch)



## Matrice des classifications par standard

### Lignes

Les lignes de la matrice (voir illustration 1) indiquent les différents types d'informations dont se compose l'information à la clientèle. Il peut s'agir d'informations indépendantes de la course, par exemple l'heure actuelle ou le plan du réseau de lignes, mais aussi des informations relatives à la course telles que l'heure de l'horaire ou la catégorie de moyens de transport.

### Colonnes

Les colonnes de la matrice représentent les points de contact des passagères et passagers sur le «parcours de la clientèle». Pour chaque point de contact, la différence est faite entre les différents types de moyens de transport. La dernière colonne de la matrice indique s'il existe une obligation de livraison des données pour l'échange dans les systèmes SKI pour le type d'informations concerné.

### Cellules (croisement entre les lignes et les colonnes)

Le contenu des cellules indique le caractère contraignant d'une information à un point de contact.

«o» signifie que le type d'information concerné est obligatoire au point de contact correspondant. Les exigences de présentation exposées dans le texte doivent être prises en compte.

L'obligation de publication de contenus signifie également que les informations principales au sens de la loi sur l'égalité pour les personnes handicapées (LHand) doivent impérativement être proposées dans le respect du principe des deux sens, en règle générale sous forme visuelle et sonore. Davantage d'explications à ce sujet figurent dans le chapitre 8 du document principal.

L'obligation de publication ne signifie cependant pas qu'une technologie précise (écrans, annonces automatisées, etc.) doit obligatoirement être employée. Les entreprises de transport concessionnaires ont une marge de manœuvre concernant la conception.

Dans le texte, des exceptions au caractère contraignant sont ponctuellement indiquées dans un encadré. Exemple:

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.

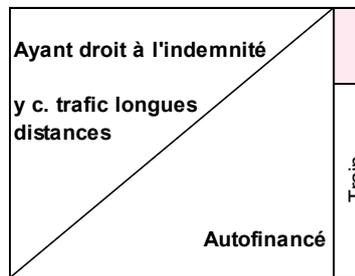
«r» signifie qu'il est possible ou recommandé de fournir le type d'information concerné au point de contact concerné correspondant. Si la recommandation est suivie, les exigences posées dans le texte doivent impérativement être respectées.

Les contenus contraignants et les contenus recommandés ne doivent pas être indiqués si le type d'information concerné n'existe pas dans le cas spécifique, p. ex. l'affichage du via pour les téléphériques à va-et-vient sans station intermédiaire.

Le caractère contraignant est indiqué par «o» ou «r» dans les cellules.

Les cellules grisées ou contenant un «-» signifient que les éléments concernés ne sont pas applicables aux objets correspondants.

Lorsque les dispositions s'appliquant au trafic autofinancé diffèrent de celles du trafic ayant droit à l'indemnité, cela est indiqué dans la même cellule, le trafic ayant droit à l'indemnité figure en haut à gauche et le trafic autofinancé en bas à droite.



### Marquage des informations principales

Conformément à la LHand, les informations principales doivent obligatoirement être proposées dans le respect du principe des deux sens (selon le chapitre 8 Voyage sans obstacle).

Les chiffres pour lesquels le «principe des deux sens» doit être respecté en raison du caractère d'information principale sont signalés au moyen d'un symbole:



Légende:

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

		Ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances Autofinancé	Arrêt				Extérieur du véhicule						Intérieur du véhicule			Données																								
			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																				
Contenus d'information généraux de l'information à la clientèle	Heure actuelle	o	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	o	o	o	r																																		
	Informations concernant l'obtention de billets	o	o	o	o																																			
	Contact avec l'ET	o	o	o	o															r																				
	Droits des passagers	o	o	o	o															o																				
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																																		
		Catégorie de moyen de transport	o	o	o	o																																		
		Numéro de ligne	o	o	o	o																																		
		Destination	o	o	o	o																																		
		Via	r	r	r	r																																		
		Heure de départ théorique	o	o	o	o																																		
		Informations relatives au transport	o	o	o	o																																		
		Informations relatives à l'offre	r	r	r	r																																		
		Infotextes	r	r	r	r																																		
	Nom de marketing	r	r	r	r																																			
	Informations dynamiques concernant la course	Heure de l'horaire	o	o	o	o	r																																	
		Catégorie de moyen de transport	o	o	o	o	r																																	
		Numéro de ligne	o	o	o	o	r																																	
		Destination	o	o	o	o	r																																	
		Via	o	o	o	o	r																																	
		Prochain arrêt	r	r	r	r																																		
		Lieu de départ réel	r	r	r	r																																		
		Composition	r	r	r	r																																		
		Informations relatives au transport	v	r	r	r																																		
		Informations relatives à l'offre	v	r	r	r																																		
		Nom de marketing	r	r	r	r	r																																	
	Informations en temps réel	Retard	o	o	o	o	r																																	
		Informations concernant des suppressions et l'état de l'exploitation	o	o	o	o	r																																	
		Informations complémentaires en temps réel	r	r	r	r	r																																	
		Guidage des voyageurs	r	r	r	r	r																																	
	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		r	-																																					

Illustration 1: matrice avec indication du caractère contraignant

### Exemple d'application:

Une ET qui exploite des bus ayant droit à l'indemnité souhaite savoir quels sont les dispositions concernant l'équipement des arrêts. Le tableau peut être filtré à cette fin:

**Légende:**  
o = obligatoire  
r = recommandé  
grisé ou - = non pertinent

		Ayant droit à l'indemnité	Arrêt
		y c. trafic longues distances	Bus/tram/méto
		Autofinancé	
Contenus d'information généraux de l'information à la clientèle	Heure actuelle		r
	Nom de l'arrêt		o
	Inscription sur la bordure d'arrêt		o
	Fléchage		r
	Informations d'événement		o
	Informations concernant les lignes et les zones tarifaires		o / r
	Informations concernant l'obtention de billets		o
	Contact avec l'ET		o
	Droits des passagers		o
	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			o
Numéro de ligne			o
Destination			o
Via			r
Heure de départ théorique			o
Informations relatives au transport			o
Informations relatives à l'offre			r
Infotextes			r
Nom de marketing			r
Informations dynamiques concernant la course		Heure de l'horaire	o / r
		Catégorie de moyen de transport	o / r
		Numéro de ligne	o / r
		Destination	o / r
		Via	o / r
		Prochain arrêt	
		Lieu de départ réel	r
		Composition	
		Informations relatives au transport	r
		Informations relatives à l'offre	
Informations en temps réel	Retard	o / r	
	Informations concernant des suppressions et l'état de l'exploitation	o / r	
	Informations complémentaires en temps réel	r	
	Guidage des voyageurs	r	
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		

Illustration 2: matrice avec indication du caractère contraignant pour les arrêts de bus

L'ET peut ainsi voir quels contenus d'information doivent être fournis aux arrêts dans quel contexte.

Exemple:

- L'indication de l'heure actuelle est recommandée.

Légende:

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

		Ayant droit à l'indemnité y c. trafic longues distances	Arrêt
		Autofinancé	Bus/tram/ métro
Contenus d'information généraux de l'information à la clientèle	Heure actuelle		r

L'ET peut maintenant lire les contenus recommandés et contraignants dans les chiffres correspondants du standard de la branche en suivant la structure du document. Ceux-ci se composent toujours des informations générales relatives au contenu concerné tirées des chapitres 2 et 3 et d'éventuelles spécificités tirées des chapitres 4 à 6.

Concernant l'heure actuelle, l'ET lit ce qui suit au chiffre 2.1:

«L'heure actuelle est un élément central d'orientation pour la clientèle. Elle peut être indiquée sous forme analogique ou numérique (pour davantage d'informations concernant la présentation, voir chiffre 7.5 Indications d'heures).»

Un renvoi est fait au chiffre 7.5 qui contient des dispositions complémentaires pour l'affichage d'heures. Étant donné que le chiffre 2.1 indique que l'heure actuelle est uniquement indiquée sous forme visuelle, la partie suivante du chiffre 7.5 s'applique:

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

Numérique: Si l'heure est affichée sous forme numérique, il y a lieu d'employer un affichage sur 24 heures. Les heures jusqu'à 9 heures s'écrivent avec un zéro devant le premier chiffre et un deux-points, p. ex. «09:12». Le deux-points doit si possible clignoter afin de souligner le fait qu'il s'agit de l'heure actuelle. Si l'heure est affichée avec les secondes, le deux-points ne doit pas clignoter.»

En sus, l'ET lit le chiffre 4.1.1:

«Aucune spécificité (voir chiffre 2.1).». Cela signifie qu'aucune disposition allant au-delà de celles du chiffre 2.1 ne s'applique à l'affichage à l'arrêt.

L'ET sait à présent qu'il est recommandé d'indiquer l'heure actuelle à l'arrêt et quelles sont les règles applicables si elle décide de le faire.

## IMPORTANT

Une fois que le standard de la branche sera publié sous sa forme définitive dans l'outil en ligne, il ne sera plus nécessaire de rechercher les articles qui s'appliquent. Ils seront automatiquement filtrés et compilés par le système.