



Récapitulation des Management Summaries

Ce document résume tous les Management Summaries pour la séance de la KKI du 26 février 2025.

Table des matières

Point Désignation

- 2 Approbation du procès-verbal du 06.11.2024 et prise de connaissance de la décision par correspondance
- 4 Objectifs annuels 2024 - rapport final
- 6 Planification BS-KI 2025, proposition au Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass
- 7 Concept Dispositions d'exécution du BS-KI
- 8 Développement de la communication Raison de l'événement Accident de personne



Approbation du procès-verbal du 06.11.2024 et prise de connaissance du résultat de l'enquête par correspondance du 15.11.2024

Séance :	Commission Information à la clientèle KK du 26.02.2025			
Point :	02			
Origine / Auteur :	René Moor, rene.moor@allianceswisspass.ch Tél. 079 735 19 68			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management Summary

Situation de départ

Le procès-verbal de la séance doit être approuvé lors de la séance suivante. En outre, les décisions prises par correspondance doivent être consignées dans le procès-verbal de la séance suivante. Les décisions suivantes ont été traitées par correspondance et sont consignées dans le procès-verbal :

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

1 Situation de départ

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

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

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

2 Jalons / Délais

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

3 Coûts / financement

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

4 Dépendances / pertinence stratégique

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

5 Communication

La communication du BS-KI aux ETC et aux autres parties prenantes ainsi que le déroulement exact de la consultation figurent dans la proposition "Processus de consultation du nouveau standard de la branche Information à la clientèle", section 2.

6 Points de divergences / de discussion

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

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

Commentaires à l'intention du procès-verbal

Michel Reuteler :

- 1. Actuellement, les documents ne sont pas rédigés de manière systématique en fonction du genre. Il serait souhaitable d'y remédier lors de la prochaine révision.*
- 2. On a omis de régler la question de savoir qui est responsable de la livraison des données d'événement lorsque plusieurs ET se trouvent dans le même domaine d'offre (les ET doivent se concerter, cf. p. 16). Nous trouvons cette situation malheureuse. Une solution plus élaborée serait souhaitable.*
- 3. Veuillez également prendre en compte le mode de transport chargement des voitures dans la consultation BLS (silvan.munz@bbs.ch), MGB et RhB.*

Hans Koller : Merci pour les travaux, en particulier pour la mise en œuvre facile à lire dans l'annexe 2 (décision de mise en œuvre de la KKI).

Jürg Lüthi : Je suis d'avis que nous avons pris une autre décision concernant le point 6.1.1 Avant du véhicule. A mon avis, nous avons dit que nous le laisserions tel qu'il est dans le standard de la branche et que les entreprises pourraient demander des dérogations sur ce point (affichage à l'avant du véhicule).

Décision

- 1) 8 oui, 1 non, 2 abstentions, dont 1 pour non-participation**
- 2) 9 Oui, 1 non, 1 abstention (n'a pas participé)**
- 3) 9 Oui, 1 non, 1 abstention (n'a pas participé)**



La Commission Information à la clientèle KKI

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

Annexes

- Annexe1 – Standard de branche BS-KI final
- Annexe2 - Décision-Mise en œuvre KKI 06.11.2024

Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) approuve le procès-verbal de la séance du 06.11.2024
- 2) prend acte du résultat de l'enquête par correspondance du 15.11.2024.

Annexes

- Protokoll_KKI_2024_11_06

Objectifs annuels 2024 : rapport final

Séance :	Commission Information à la clientèle KKI du 26.02.2024			
Point :	04			
Origine / Auteur :	Greta Rama, greta.rama@allianceswisspass.ch, 076 553 82 91			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Sommaire de gestion

1 Situation de départ

Le Conseil stratégique a approuvé le 30.11.2023 les objectifs annuels 2024 de l'Alliance SwissPass, dont ceux de la KKI. La présente proposition permet d'établir un rapport final incluant le degré de réalisation des objectifs. Les éventuels reliquats seront indiqués.

Stratégie 2035 | Statut "Le standard de la branche Information à la clientèle a été adopté à l'intention de la consultation, la mise en vigueur est retardée".

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

Valeur mesurée	Réalisation des objectifs
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Standard de branche adopté ▪ Concept de communication approuvé 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le nouveau standard de branche sur l'information à la clientèle a été élaboré et adopté par la KKI à l'attention de toutes les ETC et de tous les cantons pour consultation. ✓ Le processus de consultation et la communication correspondante ont été approuvés par la KKI. x L'entrée en vigueur du standard de branche aura lieu un an plus tard que prévu, le 14 décembre 2025 (changement d'horaire).

Renforcement de la coopération | Statut "Nouveau règlement intérieur et président - effets encore incertains".

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

Valeur mesurée	Réalisation des objectifs
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Au moins deux réflexions sur la coopération ▪ Au moins deux mesures décidées et mises en œuvre, y compris l'évaluation de l'impact. ▪ Règlements intérieurs optimisés éventuellement adoptés 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dans le cadre des discussions sur la nouvelle organisation, une réflexion a été menée sur la collaboration existante. ✓ Le règlement intérieur de la KKI a été révisé et approuvé par la KKI et le Conseil stratégique à compter du 01/09/2024. ✓ A partir de 2025, il y aura un président à la KKI. x L'année 2025 montrera comment la qualité de la coopération évoluera.

Renforcement de la coopération | Statut "Les standards sont harmonisés, l'efficacité de la coopération reste à développer".

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

Valeur mesurée	Réalisation des objectifs
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le taux de participation de tous les secteurs aux séances de la KKI et aux eDecide est d'au moins 80 % en moyenne annuelle. 	<ul style="list-style-type: none"> x La collaboration au sein de l'organe n'a pas encore atteint un niveau suffisant d'efficacité et de confiance. x Le taux moyen de participation aux séances et aux eDecide a été de 79 %. ✓ Les standards professionnels et techniques ont été harmonisés dans la mesure où cela était utile et possible.

2 Jalons / Délais

L'information aux commissions et au Conseil stratégique au premier trimestre 2025 clôturera le processus pour 2024. Les éventuels reliquats seront attribués à l'organe approprié.



3 Dépendances / pertinence stratégique

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

4 Communication

Le Conseil stratégique sera informé le 04.04.2025 de la réalisation des objectifs de la commission pour 2024. Une communication à la branche n'est pas prévue, car les différentes décisions ont été communiquées à chaque fois en temps réel.

5 Points de divergences / de discussion

Aucun connu.

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

Aucun.

Proposition / prise de connaissance / discussion

La Commission Information à la clientèle KKI

1) confirme l'estimation de la réalisation de l'objectif 2024.

Annexe(s)

- Annexe 1 : Objectifs annuels Alliance SwissPass_Reporting Q4 2024_Clôture



Mise à jour du standard de la branche Information à la clientèle

Séance :	Commission Information à la clientèle CCI du 26.02.2025		
Point :	06		
Origine :	Commission Information à la clientèle CCI		
Auteur :	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74		
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion
Type d'affaire :	<input type="checkbox"/> Affaire A	<input type="checkbox"/> Affaire B	<input type="checkbox"/> eDecide
Domaine :	<input checked="" type="checkbox"/> TP	<input type="checkbox"/> SD national (SDN)	<input type="checkbox"/> Communautés

Management Summary

Situation de départ

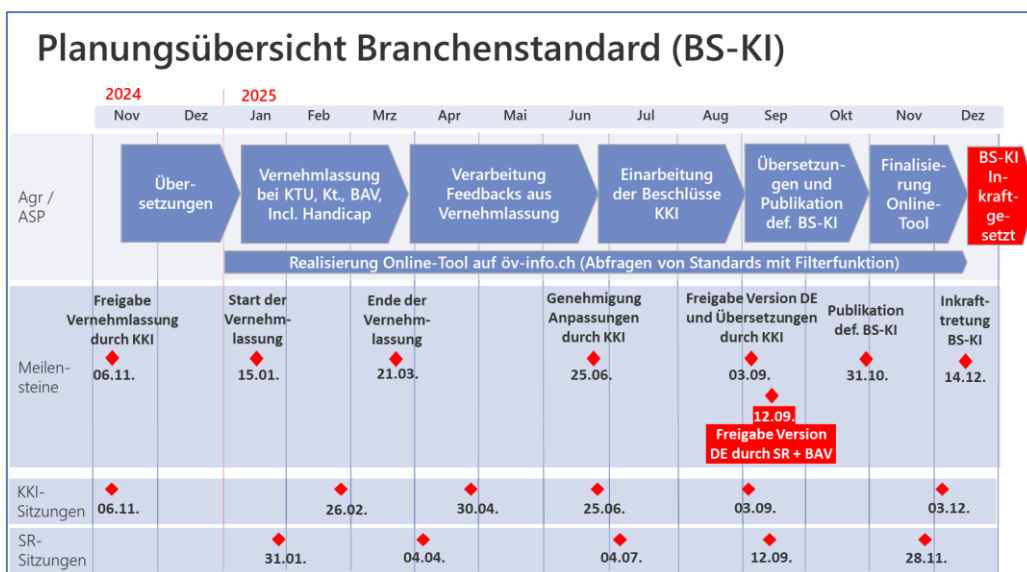
Dès la création de la commission Information à la clientèle (KKI) en février 2023, la KKI a reçu le mandat de développer un standard de branche contraignant pour l'information à la clientèle (BS-KI). Au cours des années 2023 et 2024, un groupe de travail (groupe central) a rédigé le standard. Le groupe de travail, toujours actif, est composé de représentants de l'Alliance SwissPass, des Aletsch Bahnen, de l'OFT, du BLS, des CFF, des VBSG et du ZVV.

Lors de sa séance du 06.11.2024, la KKI a autorisé la traduction du standard de branche élaboré, puis sa mise en consultation auprès de toutes les entreprises de transports publics concessionnaires (environ 420 ETC) ainsi qu'auprès de tous les cantons, de l'OFT et de l'organisation faitière des personnes handicapées Inclusion Handicap.

La consultation a été lancée à la mi-janvier 2025 et s'est achevée le 21 mars 2025.

Jalons / Délais

L'aperçu ci-dessous montre la planification des étapes pour l'année 2025 :



Les prochaines étapes

Traitement des résultats de la consultation du BS-KI	jusqu'à la mi-juin 2025 GT
Approbation des adaptations issues de la consultation	25.06.2025 KKI
Intégration des décisions de la KKI dans le BS-KI	jusqu'à la mi-août 2025 GT
Autorisation de traduction puis de publication du BS-KI	03.09.2025 KKI
Validation formelle du BS-KI par les mandants	12.09.2025 CS + OFT
Publication du BS-KI en allemand, français et italien sur tp-info.ch	31.10.2025 GT
Entrée en vigueur du BS-KI au changement d'horaire	14.12.2025
Période transitoire 1 pour l'application du BS-KI par les ETC	jusqu'au 13.12.2026 ETC
Délai de transition 2 pour la réalisation d'éventuels investissements dans l'information à la clientèle	décembre 2035 ETC

La KK recommande au Conseil stratégique,

- 1) de prendre connaissance de la mise à jour du nouveau standard de la branche sur l'information à la clientèle ;
- 2) d'approuver la procédure prévue à partir de la consultation du BS-KI jusqu'à son entrée en vigueur.

Annexe

Proposition : Elaboration de dispositions d'exécution

Séance :	Commission Information à la clientèle CCI du 26.02.2025			
Point :	07			
Origine / Auteur :	Jean-Marie Cotting, jean-marie.cotting@postauto.ch			
Type d'objet :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Sommaire de gestion

1 Situation de départ

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

L'objectif principal est que les clients aient accès à tout moment aux informations pertinentes avant et pendant leur voyage et qu'ils restent capables d'agir.

Le standard de branche **est contraignant** pour toutes les entreprises titulaires d'une concession de transport de personnes, dans la mesure où les différentes sections sont pertinentes pour les secteurs respectifs.

Le standard de branche est complété par les dispositions d'exécution.

2 État actuel des travaux

Standard de la branche

Le standard de la branche est actuellement en consultation auprès des ETC, des autorités et d'Inclusion Handicap. La consultation durera jusqu'au 21.03.2025. Les réactions seront ensuite traitées par le groupe central du groupe de travail Standard de la branche et soumises à la KKI pour approbation dans le courant du mois de juin 2025. Le Conseil stratégique et l'OFT valident la version corrigée le 12.09.2025. Une fois la validation et la traduction effectuées, le standard de branche entre en vigueur le 14.12.2025.

Dispositions d'exécution

Le standard de branche mentionné - environ 60 pages - présente des exigences de base minimales pour l'information à la clientèle. En outre, des précisions et des explications supplémentaires sont décrites dans les dispositions d'exécution.

3 Élaboration des dispositions d'exécution

Les dispositions d'exécution représentent aujourd'hui un volume d'environ 500 pages, y compris les textes d'événements. Les dispositions d'exécution doivent être analysées, discutées, saisies, corrigées et/ou supprimées par le groupe de travail Standard de la branche. En raison de la

diversité des thèmes et de la profondeur des thèmes du train, du bus, du tram, du bateau et des chemins de fer de montagne, par exemple, ces travaux prendront un certain temps. Après la phase 1 présentée ci-dessous (seul objet de la présente proposition), il convient d'examiner dans quelle mesure une élaboration finale - dans un délai utile - peut être réalisée dans le cadre d'un système de milice ou si d'autres ressources humaines et/ou financières ainsi que du savoir-faire sont nécessaires.

4 Suite de la procédure

En ce qui concerne l'élaboration des dispositions d'exécution, la procédure suivante est proposée. Trois phases sont prévues à cet effet :

- Phase 1 (travail préparatoire), jusqu'en juin 2025 (objet de la présente proposition)
- Phase 2 (concept d'élaboration d'un standard de branche), jusqu'en octobre 2025
- Phase 3 (élaboration d'un standard de branche), à partir d'octobre

Phase 1

Tâche pour le groupe de travail Standard de branche

Le groupe de travail **Standard de branche** doit, sur la base du standard de la branche (actuellement en consultation) et des dispositions existantes du document de transition, passer au crible les dispositions d'exécution et répondre ainsi aux quatre questions suivantes

- a) Quelles sont les dispositions d'exécution existantes qui peuvent être reprises ?
- b) Parmi les dispositions d'exécution existantes, lesquelles peuvent être **supprimées**, parce qu'elles sont obsolètes ?
- c) Parmi les dispositions d'exécution existantes, quelles sont celles dont le texte doit être **adapté** ?
- d) Parmi les dispositions d'exécution, lesquelles doivent être redéfinies ?

Tâche pour le président de la KKI

Le président de la KKI clarifie si et dans quelle mesure il est possible d'obtenir un financement pour des capacités supplémentaires pour l'élaboration des dispositions d'exécution, si l'état des lieux (phase 1) montre que cela ne peut pas être maîtrisé dans le système de milice actuel.

Phase 2

Un "concept de procédure" pour l'élaboration finale des dispositions d'exécution est établi à partir des retours de la consultation sur le standard de branche, de l'état des lieux pour les dispositions d'exécution établi par le groupe de travail "Standard de branche" et des clarifications du président de la KKI concernant le financement de capacités supplémentaires.



Phase 3

Phase de mise en œuvre et élaboration des dispositions d'exécution.

Proposition

La commission Information à la clientèle KKI charge

- 1) le groupe de travail sur le standard de la branche de répondre aux questions jusqu'à la séance de la KKI du 25.06.2025,
 - a) lesquelles des dispositions d'exécution existantes peuvent être reprises telles quelles ;
 - b) lesquelles des dispositions d'exécution existantes peuvent être supprimées parce qu'elles sont obsolètes ;
 - c) lesquelles des dispositions d'exécution existantes doivent être adaptées au niveau du texte
 - d) lesquelles des dispositions d'exécution doivent être redéfinies ;
- 2) le président de la KKI de déterminer si et dans quelle mesure il est éventuellement possible d'obtenir un financement pour des capacités supplémentaires.

Développement de la communication Raison de l'événement Accident de personne

Séance :	Commission Information à la clientèle CCI du 26.02.2025			
Point :	08			
Origine / Auteur :	Michel Reuteler, michel.reuteler@bls.ch, tél. 079 411 46 94			
Type d'affaire :	<input checked="" type="checkbox"/> Décision	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Discussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Résumé de gestion

1 Situation de départ

En 2024, la communication relative au motif d'événement Accident de personne a été remaniée (voir Proposition "Communication du motif d'événement Accident de personne, 28.02.2024) et adoptée par la KKI. L'une des nombreuses adaptations de la proposition précitée de 2024 n'a pas pu faire ses preuves dans la pratique.

"... Dans le train directement concerné par l'accident, le personnel doit communiquer oralement le motif "accident de personne" ..."

Une annonce orale par le personnel, pendant une telle situation de stress, ne s'est pas toujours avérée praticable.

2 Développement de la réglementation

Sur la base de l'expérience pratique acquise, nous proposons d'adapter le règlement. Outre une annonce orale, il doit également être possible de diffuser un simple enregistrement audio. Le passage existant est complété comme suit (texte en *vert*) :

"...Dans le train directement concerné par l'accident, le personnel doit communiquer le motif "accident de personne" par une annonce orale *ou au moyen d'une annonce automatique...*"

3 Suite de la procédure

En raison des adaptations minimales, nous souhaitons renoncer à une introduction coordonnée et avons l'intention de l'appliquer le plus rapidement possible dans la pratique.



Proposition

La Commission Information à la clientèle KKI

- 1) valide l'adaptation du passage mentionné pour la communication avec le motif d'événement Accident de personne ;
- 2) charge le groupe de travail "Standard de branche " d'adapter l'"annexe textes d'événements", section 1.2.3 ;
- 3) charge l'organe de gestion de la KKI de communiquer cette adaptation dans la prochaine newsletter de la KKI.