



## Procès-verbal

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

<b>Date et lieu</b>	26.02.2025, 10h25 - 14h10 Altes Spital, Soleure
<b>Membres</b> ayant le droit de vote (y c. secteur représenté)	Ralf Eigenmann, président Jean-Marie Cotting, CarPostal, trafic régional (à partir du point 8 ) Fabio Zen, CarPostal, trafic régional (jusqu'au point 7 inclus) Jean-Michel Cuennet, TPF, trafic local Brett Farrell, MOB, trafic touristique Frédéric Füssenich, Rigi Bahnen, trafic touristique Hans Koller, BUS Ostschweiz AG, trafic régional Marco P. Ludwig, ZVV, trafic régional Jürg Lüthi, JB, trafic touristique Björn Ryser, CFF, trafic longues distances Kaspar Stettler, BLS, navigation Philipp Sutter, VBSG, trafic local
<b>Organe de gestion KKI</b>	Martin Enz, organe de gestion de l'Alliance SwissPass
<b>Assesseurs</b>	Bernhard Adamek, UTP Benedicta Aregger, RMS Aline Muller, OFT Daniel Ryser, SKI
<b>Procès-verbal</b>	René Moor, organe de gestion de l'Alliance SwissPass
<b>Invités</b>	David Howald, secrétariat de la KKI à partir de mai 2025 Denise Wolf, BVB
<b>Excusé(e)</b>	Michel Reuteler, BLS, trafic régional Stefan Schmid, Stockhornbahn, trafic touristique
<b>Prochaine séance</b>	30.04.2025, 09h15 - 17h45 Organe de gestion de l'Alliance SwissPass, Berne



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

### Table des matières

1. Mot de bienvenue et communications du président .....	3
2. Approbation du procès-verbal de la séance du 06.11.2024 et prise de connaissance des décisions prises par correspondance le 15.11.2024 .....	3
3. Vacance trafic local .....	3
4. Objectifs annuels 2024 - Rapport final.....	3
5. Mise à jour de la consultation sur le standard de la branche BS-KI .....	4
6. Planification BS-KI 2025, proposition au Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass.....	4
7. Concept Dispositions d'exécution du BS-KI .....	4
8. Développement de la communication Raison de l'événement Accident de personne.....	4
9. Mise à jour GT temporaire Droits des passagers.....	5
10. Session d'information .....	5

## 1. Mot de bienvenue et communications du président

Ralf Eigenmann souhaite la bienvenue aux membres, assesseurs et invités pour la première séance ordinaire de l'année. Michel Reuteler et Stefan Schmid se sont excusés. Sur les 13 membres, 11 membres avec droit de vote sont présents. Le quorum est donc atteint pour la KKI ( $\frac{2}{3}$  doivent être présents, y compris les CFF, CarPostal et le ZVV.)

## 2. Approbation du procès-verbal de la séance du 06.11.2024 et prise de connaissance des décisions prises par correspondance le 15.11.2024

### 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 au procès-verbal de la séance suivante. Les décisions suivantes ont été traitées par correspondance et sont consignées dans le procès-verbal:

*Remarque: ce point de l'ordre du jour a été traité via eDecide.*

### Décision (10 oui, 3 abstentions [dont 2 pour non-participation])

La 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.

### Annexe

[02 Genehmigung Protokoll + Kenntnisnahme Korrespondenzbeschlüsse](#)

## 3. Vacance trafic local

### Prise de connaissance

La KKI prend note des informations concernant le siège vacant du trafic local.

## 4. Objectifs annuels 2024 - Rapport final

*Remarque: ce point de l'ordre du jour a été traité via eDecide.*

### Décision (11 oui, 2 abstentions [n'a pas participé])

La KKI confirme l'estimation de la réalisation des objectifs en 2024.

### Annexes

[04 Antrag Jahresziele 2024 Abschlussreporting KKI](#)

[04 Beilage1 Jahresziele ASP 2024 Reporting Q4 Abschluss](#)

## 5. Mise à jour de la consultation sur le standard de la branche BS-KI

### Prise de connaissance

La KKI prend acte de la mise à jour de la consultation sur le standard de branche BS-KI.

## 6. Planification BS-KI 2025, proposition au Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass

### Décision (à l'unanimité)

La KKI 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

[06 Antrag Update Planung BS-KI zH. SR](#)

## 7. Concept Dispositions d'exécution du BS-KI

### Décision (à l'unanimité)

La KKI charge

- 1) le groupe de travail Standard de branche à 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 **et avec quelle priorité**;
- 2) le président de la KKI pour déterminer si et dans quelle mesure il est éventuellement possible d'obtenir un financement pour des capacités supplémentaires.

### Annexe

[07 Antrag Erarbeitung Ausführungsbestimmungen BS-KI](#)

## 8. Développement de la communication Raison de l'événement Accident de personne

*Remarque: ce point de l'ordre du jour a été traité via eDecide.*



## Décision

1)+2): **11 oui, 2 abstentions (n'a pas participé)**

3): **10 oui, 1 non, 2 abstentions (n'a pas participé)**

La KKI

- 1) autorise 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.

## Annexe

[08 Antrag Weiterentwicklung Kommunikation Ereignisgrund Personenufall](#)

## 9. Mise à jour GT temporaire Droits des passagers

### Prise de connaissance

La KKI prend note de la mise à jour du GT temporaire sur les droits des passagers.

## Annexe

[09 Update Fahrgastrechte](#)

## 10. Session d'information

Hors procès-verbal

La séance est levée à 14h10.

Pour le procès-verbal

Berne, 14.03.2025

Ralf Eigenmann  
Président de la KKI

René Moor  
Secrétaire de séance

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