



Conception détaillée pour une information nationale et standardisée à la clientèle

Direction du projet	Philippe Kaufmann (ASP), Aline Muller (OFT)
Collaboration au projet	Bruno Lehmann (ASP), Markus Giger (OFT), Marcel Stirnimann (ASP)
Nom du projet	Conception détaillée pour une information nationale et standardisée à la clientèle
Date	15.11.2022
Version	V8

Résumé

Les attentes et les exigences des clients disposer d'une information continue à la clientèle, ce qui suppose une réglementation pour toutes les entreprises de transport concessionnaires (ETC). C'est dans ce contexte que l'information nationale et standardisée à la clientèle voit le jour. L'objectif consiste à fournir aux clients des transports publics suisses des informations largement standardisées, basées sur des données uniformes, adaptées aux destinataires et cohérentes sur le plan du contenu, tout en tenant compte de l'ensemble de la chaîne d'information et de voyage.

Pour atteindre cet objectif, il convient de créer une commission nationale d'information à la clientèle (KKI). Celle-ci définit un standard de la branche en matière d'information à la clientèle pour toutes les ETC et élabore des projets de mise en œuvre sur la base des exigences du Conseil stratégique de l'ASP (CS) et de l'OFT. Ce faisant, elle tient compte des besoins des ETC et des autres parties prenantes.

Le CS et l'OFT assurent la direction générale et la haute surveillance de la KKI ainsi que son pilotage stratégique, en tenant compte des besoins des ETC. En cas de divergences d'opinion entre le CS et l'OFT, un comité de coordination composé de deux représentants du CS et de deux représentants de l'OFT est chargé de clarifier la situation et de prendre la décision finale.

Au niveau opérationnel, le secrétariat de la tâche systémique d'information à la clientèle (SKI) s'occupera des projets validés par la KKI dans le domaine de la gestion des données. Des groupes de travail lui sont subordonnés, lesquels développent les prescriptions de réalisation actuelles et nouvelles et conseillent la KKI sur les problématiques techniques. L'organe de gestion de l'ASP est responsable de la mise en œuvre opérationnelle de la planification annuelle de la KKI.

La nouvelle organisation et la nouvelle gouvernance seront d'abord testées sur une période de deux ans. Pendant ce laps de temps, les rôles et les règlements internes seront précisés si nécessaire. Au cours de l'automne et de l'hiver 2022, les parties prenantes intéressées seront d'abord informées en large mesure, puis la mise en œuvre de la nouvelle organisation commencera. Pour que cela réussisse, une confiance mutuelle doit régner entre toutes les parties prenantes.

Le financement des groupes de travail, de l'organe de gestion de l'ASP et de la KKI n'est pas encore définitivement réglé et sera traité par l'OFT au cours du processus budgétaire de la maîtrise du système SKI 2024. D'ici là, la collaboration au sein des organes et des groupes de travail se poursuit comme jusqu'à présent sans indemnisation.

La présente conception détaillée constitue un prolongement et un complément de la conception générale qui a été élaborée entre octobre 2021 et janvier 2022 sur mandat du CS et de l'OFT et qui a été validée par les deux organes au cours du premier trimestre 2022. En plus de la conception détaillée, un concept de communication ainsi que des règlements internes ont été élaborés pour la KKI, le secrétariat SKI, le groupe de travail KIDS, le groupe de travail standard national de la branche et le comité de coordination.

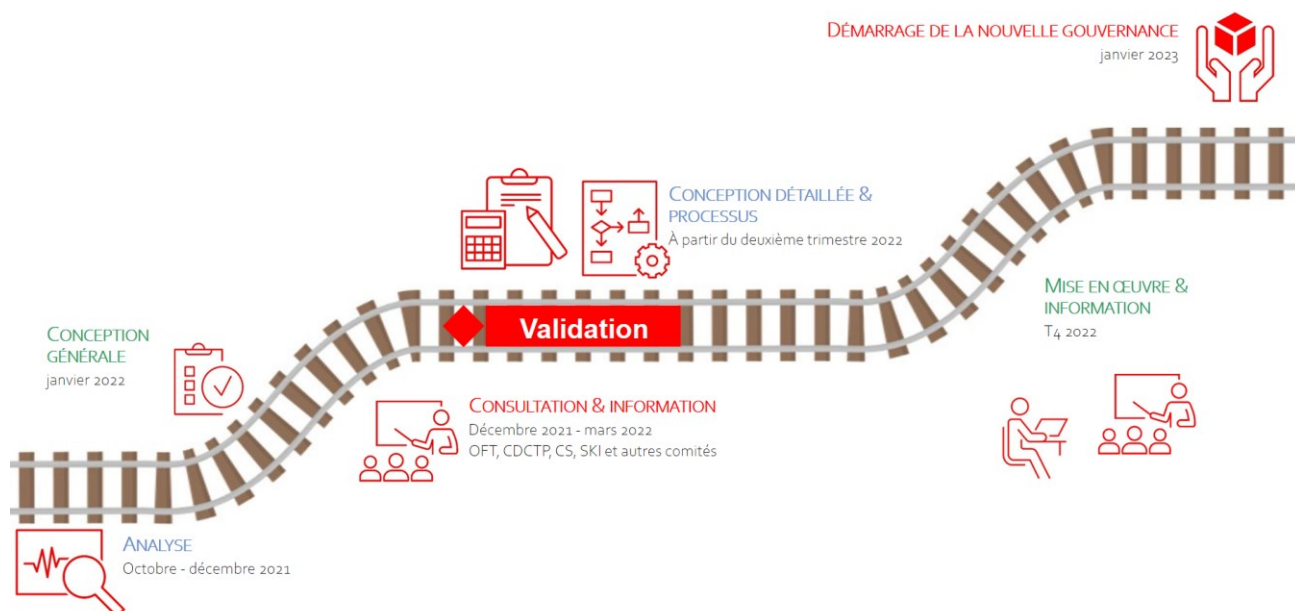
Table des matières

Résumé	2
1 Introduction	4
1.1 Point de départ de la conception détaillée	4
1.2 Plan stratégique de l'information nationale et standardisée à la clientèle	5
2 Standard de la branche	6
2.1 Contenu du standard de la branche	6
2.2 Classification juridique du standard de la branche	8
3 Organisation	9
3.1 Niveau réglementaire/ stratégique	10
3.1.1 Précisions découlant de la conception générale	10
3.1.2 Rôles et TCR découlant de la conception générale	11
3.2 Niveau de coordination (KKI nationale)	13
3.2.1 Précisions découlant de la conception générale	13
3.2.2 Rôles et TCR découlant de la conception générale	14
3.3 Exemples d'application de la nouvelle gouvernance	16
3.3.1 Exemple d'application 1 – Préoccupations stratégiques / réglementaires	16
3.3.2 Exemple d'utilisation 2 – Préoccupations des clients	16
3.3.3 Exemple d'utilisation 3 – Escalade via la RailCom	16
3.3.4 Exemple d'application 4 – Escalade par le Comité de coordination	17
4 Suite de la procédure	17
5 Documents en annexe et informations supplémentaires	17

1 Introduction

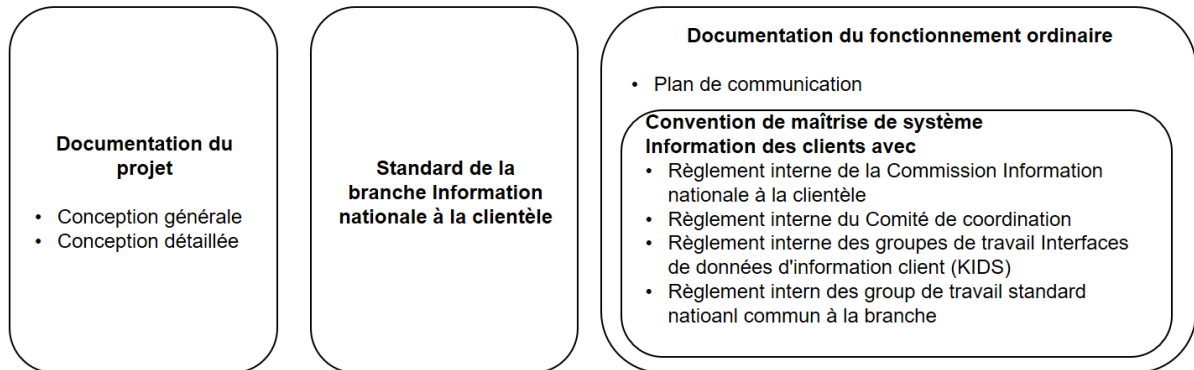
1.1 Point de départ de la conception détaillée

La conception générale pour une information nationale et standardisée à la clientèle a été élaborée sur mandat du CS en collaboration avec l'OFT entre octobre 2021 et janvier 2022. Afin de pouvoir prendre en compte les différentes exigences et d'obtenir une large acceptation, différents organes ont été consultés (CS ASP, CCT ASP, CG SKI, direction de l'OFT, CDCTP, SKI). La conception générale a reçu une approbation de principe et l'autorisation d'élaborer la conception détaillée et les processus a été donnée.



Graphique 1 : Projet de feuille de route pour une information nationale et standardisée à la clientèle

Les réactions et les questions relatives au contenu de la conception générale ont été consolidées et clarifiées pour la conception détaillée et avant la phase de mise en œuvre. La conception détaillée constitue une documentation de projet et un complément à la conception générale.



Graphique 2 : Classification de la documentation

La KKI nationale, qui doit encore être constituée, assurera la coordination centrale et la définition des mesures dans le domaine de l'information nationale à la clientèle. Dans ce cadre, elle élaborera, en collaboration avec d'autres parties prenantes, un standard de la branche qui sera contraignant pour toutes les entreprises de transport concessionnaires (ETC), soit environ 420 entreprises. Le standard de la branche P580 – FIScommun, qui est actuellement établi au sein de l'ASP en tant que norme non contraignante, offre, avec d'autres documents définis au chapitre 2, la condition de base pour le standard national et contraignant de la branche « Information à la clientèle ».

Des règlements internes correspondants ont été élaborés pour l'exploitation régulière. Dans le cadre de la consultation et de divers entretiens, il est apparu clairement qu'une bonne communication et un flux d'informations plus rigoureux entre les différents acteurs contribueraient de manière décisive à la réalisation de l'objectif commun. Dans ce contexte, un concept de communication a été élaboré avec les spécialistes concernés.

1.2 Plan stratégique de l'information nationale et standardisée à la clientèle

Les transports publics (TP) suisses garantissent une information largement standardisée, basée sur des données uniformisées, adaptée aux destinataires, précise et au contenu cohérent pour les clients des TP, avant, pendant et après le voyage, aux arrêts/gares et dans les moyens de transport, compte tenu de l'ensemble de la chaîne d'information et de voyage, en temps normal et en cas de perturbation.

Les offres concessionnaires des entreprises de transport qui transportent régulièrement et à titre professionnel des personnes par le rail, par la route et par voie navigable, ainsi qu'au moyen d'installations à câbles, d'ascenseurs et d'autres moyens de transport guidés sont considérées comme transports publics suisses. Selon l'art. 1, al. 1, let. a, de l'ordonnance du 4 novembre 2009 sur les horaires (OH ; RS 745.13), d'autres entreprises de transport, par exemple celles qui disposent d'une autorisation cantonale, peuvent participer volontairement à l'information standardisée de la clientèle au niveau national.

2 Standard de la branche

2.1 Contenu du standard de la branche

Les prescriptions suivantes existent actuellement dans le domaine de l'information à la clientèle et seront intégrées dans le nouveau standard national de la branche Information à la clientèle, dans la mesure où elles concernent l'information à la clientèle :

- Loi du 20 mars 2009 sur le transport de voyageurs (LTV ; RS 745.1)
- Loi du 13 décembre 2002 sur l'égalité pour les handicapés (LHand ; RS 151.3)
- Ordonnance du 4 novembre 2009 sur les horaires (OH ; RS 745.13)
- Ordonnance du 11 novembre 2009 sur l'indemnisation du trafic régional de voyageurs (OITRV ; RS 745.16)
- Ordonnance du DETEC du 23 mars 2016 concernant les exigences techniques sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics (OETHand ; RS 151.342)

OFT

- *BAV- Richtlinie 581 betreffend die Lieferung und Publikation von Fahrplandaten sowie Erstellung der Fahrplanfelder* (Directive 581 de l'OFT concernant la fourniture et la publication de données de l'horaire ainsi que l'établissement des tableaux-horaires, disponible en allemand seulement)
- Directive 582 de l'OFT concernant la détermination des numéros et des désignations des lignes
- Lettre sur les délais de l'OFT
- Guide de l'OFT sur le système de mesure de la qualité du transport régional de voyageurs
- *BAV-Bewertungsrichtlinien 2022 zum Qualitätsmesssystem für die Testkunden* (Directives d'évaluation 2022 de l'OFT sur le système de mesure de la qualité pour les clients-tests, disponible en allemand seulement)
- Commentaires de l'OFT sur l'OETHand avec explications de la SN EN 16584
- Aides à l'interprétation de l'OFT sur l'OETHand
- Guide de l'OFT pour les experts LHand « Procédure d'homologation des véhicules ferroviaires non interopérables »
- Guide de l'OFT « Aménagement des bus de ligne conforme à la LHand ».
- Guide de l'OFT sur la procédure d'homologation des bateaux
- Liste de contrôle de l'OFT pour les téléphériques à va-et-vient « Exigences de la LHand »
- Liste de contrôle de l'OFT pour les téléphériques à mouvement continu « Exigences de la LHand »
- Liste de contrôle de l'OFT pour les funiculaires « Exigences de la LHand »

Cantons (réactions jusqu'au 22 août 2022)

- BE – *Vorgaben in den Offertenanfragen zu Fahrgastinformationen, der kantonalen Datendrehscheibe und Liniennetzplänen* (Prescriptions relatives aux demandes d'offres en matière d'information aux voyageurs, de la plaque tournante cantonale des données et des plans de réseaux de lignes)
- GR – Les prescriptions pour la période de commande 2024/25 sont en cours d'élaboration
- JU – Prescriptions concernant la présentation uniforme dans les bus et les arrêts
- SG – *Interne Vorgaben bezüglich Standorte und Anzahl der Anzeigegeräte an Haltestellen und in Fahrzeugen* (Prescriptions internes concernant l'emplacement et le nombre d'appareils d'affichage aux arrêts et dans les véhicules)
- SO – Interne Weisung mit Kriterien hinsichtlich der Vorbereitung von DFI-Anlagen an öV-Haltestellen (bei Kantonsstrassenbau-Projekten) (Prescriptions internes avec critères concernant la préparation d'installations pour l'information dynamique des passagers aux arrêts des TP [lors de projets cantonaux de construction routière])

- TI – Directive pour les affiches des départs par ex. mise en page
- ZVV – *Richtlinien zur Fahrgastinformation und Angebotsgestaltung mit Kommission welche diese gestaltet* (Directives relatives à l'information des voyageurs et à l'aménagement de l'offre, y compris commission chargée de leur élaboration)
- Les cantons suivants n'ont pas de prescriptions propres : AG, FR, NW, OW, TG, VD, ZG.
- Les cantons suivants n'ont pas donné de réponse au 22 août 2022 : AI, AR, BL, BS, GE, GL, LU, NE, SH, SZ, UR, VS.

SKI

- Normes structurelles – prescriptions générales sur la manière dont les objets sont définis et identifiés dans les TP suisses (Swiss Identification for Public Transport, Swiss Journey ID, Swiss Location ID, Swiss Business Organisation ID, Swiss Line ID ainsi que Swiss Direction ID, Swiss Situation ID).
- Normes d'interface – le plus souvent sur la base de normes d'interface en vigueur, les caractéristiques spécifiques à la Suisse sont définies avec précision pour chaque interface (HRDF, VDV45x, ...) sous forme de règles de réalisation (Realisation Guides = RG).

ASP

- Ue500 complété par un Letter of Intent (voir explications, ch. 2.2)
- P580 – FIScommun (Prescriptions relatives aux normes d'information à la clientèle dans les TP)

UTP

- Règles techniques des chemins de fer suisses (R RTE) 20021 Profil d'espace libre voie normale (panneaux d'interdiction de franchir les voies)
- R RTE 40100 Dispositifs d'urgence pour les voyageurs, matériel roulant (projet de solution pour le poste d'alarme des voyageurs)

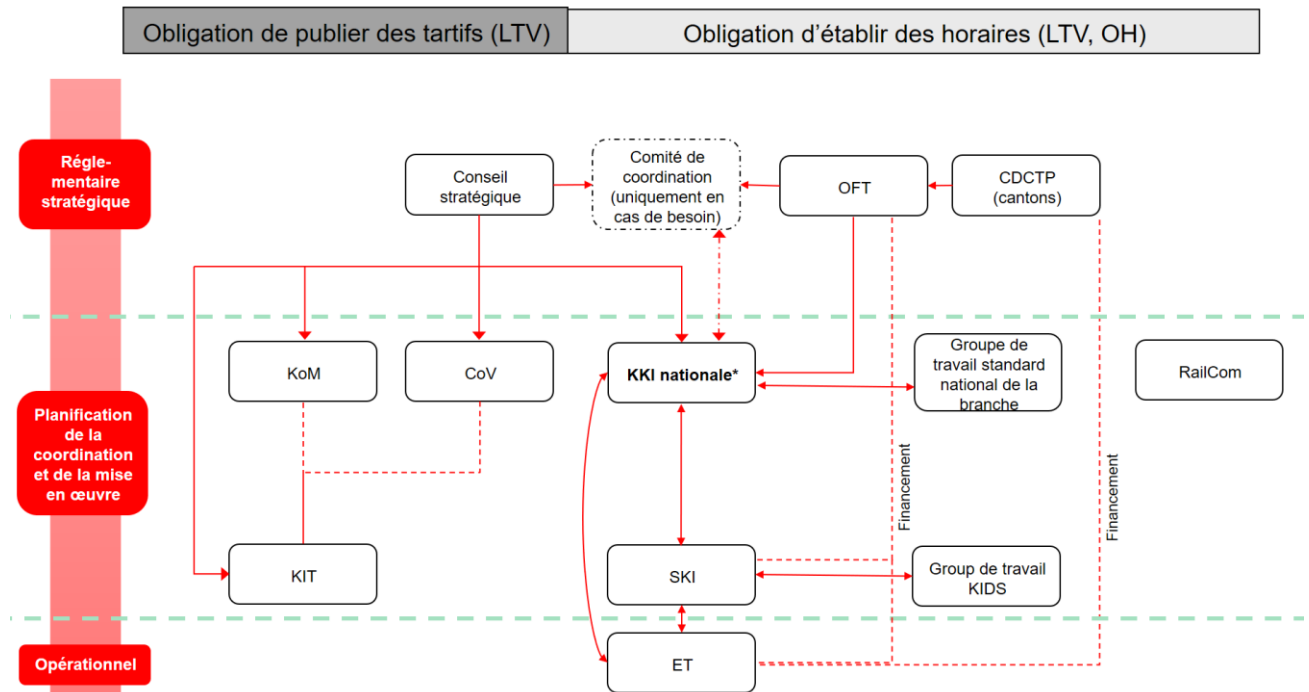
Le standard est différencié selon qu'il s'agit de transport commandé, de transport grandes lignes ou de transport autofinancé et, si nécessaire, par mode de transport. Des délais de transition sont prévus pour certains thèmes. De même, des standards contraignants et non contraignants sont possibles. Cela doit permettre de garantir que les entreprises de transport disposent de suffisamment de flexibilité pour trouver des solutions économiquement viables. Il doit notamment être possible pour les petites entreprises de mettre en œuvre les prescriptions dans un délai et à un coût raisonnable. D'autres développements du système par les entreprises de transport restent autorisés et possibles.

Lors de la réunion constitutive de la KKI nationale, il y a lieu de proposer la création d'un groupe de travail chargé d'élaborer le standard de la branche. Un premier projet sera élaboré par le groupe de travail « Standard national de la branche » en collaboration avec l'OFT. Ensuite, le groupe de travail, sous la direction de la KKI nationale et en collaboration avec SKI, élaborera par itérations le nouveau standard de la branche. Pour des raisons d'exhaustivité, il est prévu de compléter les connaissances des membres des groupes de travail permanents des P580 – FIScommun par celles d'autres membres pour ce groupe de travail. Avant son entrée en vigueur, le standard de la branche sera mis en consultation auprès de différents organes (CS ASP, direction de l'OFT, CDCTP, SKI, KIDS, RMS, UTP etc.) et aux ETC. Les parties prenantes peuvent s'exprimer sur le contenu, mais pas sur la décision de principe d'appliquer ou non le standard de la branche. Celui-ci sera finalement approuvé par l'OFT et devrait être mis en vigueur en été 2023.

2.2 Classification juridique du standard de la branche

La maîtrise du système « Information à la clientèle » ainsi que la légitimation du standard de la branche et l'obligation des ETC de le respecter s'appuient sur les art. 6, 13 et 17 LTV, ainsi que sur l'art. 37 de la loi fédérale du 20 décembre 1957 sur les chemins de fer (LCdF ; RS 742.101). Dans le cadre de la conception détaillée, il s'agira d'élaborer la détermination juridique, la classification de l'ensemble des organes et leurs règlements d'organisation contraignants (règlements internes de la Commission « Information nationale à la clientèle », du Comité de coordination, des groupes de travail « Interfaces de données d'information à la clientèle des transports publics suisses » [KIDS], règlement interne du groupe de travail « standard national de la branche ») (*voir graphique 2 : classification de la documentation*) ainsi que la structure contractuelle nécessaire à cet effet.

3 Organisation



Graphique 3 : Organisation pour une information à la clientèle nationale et standardisée

Suite aux consultations, les éléments suivants ont été ajoutés au graphique :

- L'échange en matière de gouvernance n'est pas une approche purement descendante, mais garantit également un processus ascendant dans lequel les entreprises peuvent faire part de leurs besoins et de leurs préoccupations. En conséquence, les flèches ont désormais été dessinées dans les deux sens.
- La RailCom, dans sa fonction de commission extraparlamentaire selon l'art. 40a LCdF, figure désormais aussi dans l'organigramme. Ses tâches, compétences et responsabilités (TCR) sont expliquées au ch. 3.1.
- Les prescriptions du standard de la branche qui ne nécessitent pas de mise en œuvre technique par SKI sont appliquées directement par les entreprises concessionnaires, sans soutien ni systèmes SKI. En conséquence, une flèche directe a également été introduite entre la KKI et les entreprises.

Les ch. 3.1 et 3.2 apportent, en complément de la conception générale, certaines précisions qui découlent des différentes consultations. En outre, pour des raisons d'exhaustivité, les TCR de la conception générale sont mentionnés pour les trois niveaux (réglementaire / stratégique, coordination et opérationnel). Les TCR sont mentionnés en détail dans les règlements intérieurs. Le ch. 3 illustre l'interaction entre les différents acteurs à l'aide de quatre exemples d'application.

3.1 Niveau réglementaire/ stratégique

3.1.1 Précisions découlant de la conception générale

Maîtrise du système

La validité de la nouvelle gouvernance est limitée dans un premier temps à une phase de test de deux ans. Elle sert de comité de gestion de la maîtrise du système au sens de l'art. 37 LCdF. Les organes remplissent les exigences d'un comité de gestion, notamment en ce qui concerne la non-discrimination. Durant la phase de test, les rôles et les règlements internes seront encore précisés si nécessaire, et les expériences et conclusions seront intégrées dans la gouvernance via un processus itératif. La transformation et la phase de développement présupposent une confiance mutuelle entre les entreprises de transport, les organes, l'organe de gestion de l'ASP et le secrétariat SKI.

La KKI nationale, SKI, KIDS, ainsi que les groupes de travail correspondants, agissent dans le cadre de SKI conformément à l'art. 37 LCdF et au message sur l'organisation de l'infrastructure ferroviaire (OBI ; FF 2016 8399).

Dans ce contexte, les exigences suivantes doivent être remplies et sont mises en œuvre dans les règlements correspondants :

Exigence découlant du message OBI	Mise en œuvre
Garantir que l'OFT puisse assumer son mandat légal en matière de maîtrise du système selon la LCdF	<ul style="list-style-type: none"> – Règlement interne de la KKI nationale – Règlement interne du Comité de coordination.
Les entreprises concernées doivent être impliquées de manière appropriée	<ul style="list-style-type: none"> – Inscrit au règlement interne de la Commission Information nationale à la clientèle.
Les entreprises concernées sont tenues de collaborer. En contrepartie, elles sont régulièrement informées et impliquées de manière appropriée dans la suite du développement.	<ul style="list-style-type: none"> – Règlement interne de la Commission Information nationale à la clientèle – Règlement interne du Comité de coordination – Concept de communication – Contrat entre les CFF et les entreprises de transport concessionnaires
Dans ces organes, le principe des décisions à la majorité est appliqué afin de garantir la capacité de décision au sens de la mission.	Afin de garantir une mise en œuvre du standard conforme à la réalité et une protection des minorités, la prise de décision peut s'écarter du principe de la majorité pure. Le règlement interne de la KKI nationale explique la prise de décision.
L'approche non discriminatoire de la tâche doit être garantie et les droits de participation des entreprises concernées par la tâche systémique doivent être préservés.	<ul style="list-style-type: none"> – Règlement interne de la KKI nationale – Règlement interne du Comité de coordination – Règlement interne des groupes de travail « Interfaces de données d'information à la clientèle des transports publics suisses » (KIDS) – Contrat entre les CFF et les entreprises de transport concessionnaires

Escalade via le Comité de coordination

Selon le règlement d'organisation de la KKI nationale, les décisions des commissions de la KKI peuvent être soumises au mandant respectif (CS ou OFT). S'il n'y a pas d'accord au niveau réglementaire et stratégique (entre le CS et l'OFT), l'affaire est transmise au Comité de coordination, lequel est composé

de deux représentants du CS et de deux représentants de la direction de l'OFT et constitue l'organe décisionnel suprême.

De même, en cas de divergences sur la priorisation ou le contenu des projets, ou d'autres divergences d'opinion entre l'OFT et le CS, le cas en question peut être soumis au comité de coordination, qui recherche un consensus et/ou décide de la marche à suivre.

Implication des cantons

Afin de garantir l'implication des cantons, la direction du Comité de la Conférence des délégués cantonaux des transports publics (CDCTP) reçoit, 14 jours avant chaque séance de la KKI nationale, les documents de réunion à distribuer à ses représentants régionaux définis. Ceux-ci peuvent, si nécessaire, donner un avis par écrit au secrétaire général de la KKI nationale au plus tard quatre jours avant la réunion. Les questions d'ordre général peuvent être communiquées toute l'année au secrétaire général de la KKI nationale. Si nécessaire, les représentants des cantons peuvent participer aux réunions en tant qu'invités (sans droit de vote ; selon le règlement interne de la KKI nationale).

3.1.2 Rôles et TCR découlant de la conception générale

L'OFT et le CS assument la direction générale et la haute surveillance de l'information nationale à la clientèle ainsi que sa gestion stratégique. Les tâches des deux organes de surveillance se distinguent de la manière suivante :

- L'OFT assume la responsabilité légale de décider quelles mesures doivent être mises en œuvre au niveau national. Ce faisant, il décide de toutes les affaires réglementaires ainsi que des bases légales et ordonnances qui doivent être mises en œuvre en matière d'information à la clientèle. Dans ce cadre, l'OFT représente également les besoins des commanditaires en matière de financement et approuve les mesures financées au niveau national. La planification financière à moyen terme de SKI est soumise à l'OFT.
- Le CS répond du travail de la KKI nationale. Le secrétariat de celle-ci consolide les besoins de toutes les ETC, des communautés tarifaires et des clients et les met à la disposition de la KKI comme base de décision. Le CS vérifie que les modèles de la KKI sont conformes à la stratégie et les approuve. L'information nationale à la clientèle est élaborée en tant qu'élément de la stratégie globale de l'ASP et approuvée conformément à la planification globale de l'ASP.
- En cas de chevauchement des responsabilités, une approbation par les deux instances (OFT et CS) est nécessaire. En cas de conflits d'intérêts ou de désaccords, il convient de convoquer le comité de coordination, qui décide en dernier ressort.

Il en résulte les TCR suivantes pour l'OFT :

Tâches	Compétences	Responsabilités
<ul style="list-style-type: none"> – Assurer la planification financière de SKI sur la base de la planification de la KKI (budget, approbation du budget) – Surveiller les bases réglementaires de la KKI – Examiner la pertinence réglementaire des orientations élaborées par la KKI – Se concerter avec la CDCTP et les sections commanditaires de l'OFT en cas de conséquences financières 	<ul style="list-style-type: none"> – Approbation de la planification financière à moyen terme – Définition des besoins de base réglementaires – Approbation des orientations ayant une pertinence réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Controlling</i> SKI – <i>Controlling</i> ETC – Financement des projets ayant une pertinence réglementaire y c. SKI

Il en résulte les TCR suivantes pour le CS :

Tâches	Compétences	Responsabilités
<ul style="list-style-type: none"> – Assurer la planification financière de la KKI (budget, approbation du budget) y c. gestion financière de la KKI – Répondre à des problématiques stratégiques (grandes lignes) – Examiner les orientations élaborées par la KKI 	<ul style="list-style-type: none"> – Adoption de la stratégie de l'ASP – Approbation de la planification annuelle de la KKI – Approbation des orientations n'ayant pas de pertinence réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Controlling</i> de la mise en œuvre de la stratégie – Direction de la commission à l'aide d'un portefeuille de projets – Financement des projets initiés par la branche – Respect des conditions-cadre financières à l'aide du budget SKI

Il en résulte les TCR suivantes pour le Comité de coordination :

Tâches	Compétences	Responsabilités
<ul style="list-style-type: none"> – Résoudre les conflits d'intérêts – Décider de la pertinence réglementaire et stratégique 	<ul style="list-style-type: none"> – Compétence de décision définitive 	

3.2 Niveau de coordination (KKI nationale)

3.2.1 Précisions découlant de la conception générale

RailCom

En tant que commission indépendante des autorités, la RailCom garantit un exercice non discriminatoire des tâches systémiques (art. 40a ss LCdF). Elle remplit ce mandat légal comme suit :

- En tant que tribunal spécialisé, elle statue sur les plaintes déposées par les entreprises ferroviaires et autres entreprises de transport.
- En tant qu'autorité de surveillance, elle mène des enquêtes d'office et ordonne des mesures pour garantir la non-discrimination (voir enquêtes d'office¹). À cet effet, elle surveille et observe le marché.

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'art. 37, al. 5 et 6, LCdF, le projet de contrat entre CFF SA, en tant que gestionnaire du système d'information de la clientèle et les entreprises concernées (les entreprises ferroviaires concessionnaires, dans la mesure où des transports réguliers de voyageurs ont lieu sur leurs lignes ; les entreprises titulaires d'une concession pour le transport de voyageurs, à l'exception des installations à câbles qui transportent exclusivement des skieurs [art. 1, al. 1, let. a, OH] ainsi que les entreprises qui se soumettent volontairement à l'OH en vertu de l'art. 1, al. 1, let. b, OH) a été élaboré. En cas de soupçon de discrimination ne pouvant pas être éliminé dans un premier temps, de préférence par un échange avec la branche, les entreprises concernées s'adressent à la RailCom. L'OFT est également informé et peut ainsi remplir son mandat légal d'autorité concédante dans l'exercice de sa fonction de surveillance de l'obligation d'établir des horaires et d'informer les entreprises de transport concessionnaires, ainsi que de mandant de la maîtrise du système d'information à la clientèle (cf. activité de la RailCom selon l'art. 40a^{ter}, al. 2, let. e, LCdF).

Coopération entre SKI et la KKI nationale

Pendant la phase d'introduction de la nouvelle organisation, des orientations stratégiques communes doivent être définies à partir de la feuille de route SKI actuelle et des orientations du CS en matière d'information à la clientèle. La nouvelle orientation stratégique comprend aussi bien la partie professionnelle que la partie technique et sert l'objectif formulé au ch. 1.2, qui lui-même contribue également à atteindre l'objectif fixé dans le processus budgétaire de SKI pour l'année suivante.

Groupes de travail

Un groupe de travail permanent sera créé pour l'élaboration et le perfectionnement du nouveau standard de la branche « Information à la clientèle ». Il sera également fait appel à des groupes de travail mis en place de manière flexible en fonction des thèmes abordés qui seront ouverts à toutes les ETC.

KIDS

Les groupes de travail permanents « Interfaces de données d'information à la clientèle des transports publics suisses » (KIDS). Les données réelles et données théoriques doivent être poursuivis ou élargis par exemple selon la liste suivante :

- Données d'horaire (groupe actuel Données théoriques)
- Données en temps réel (groupe actuel Données réelles)
- Données de base et standards structurels
- Données d'événements

Les groupes de travail clarifient, là où il existe des interfaces de données entre les entreprises et SKI, les mises en œuvre des directives techniques dans les systèmes techniques, en particulier l'utilisation et le perfectionnement des interfaces.

¹ Art. 17, al. 1 du règlement interne du 25 octobre 2019 de la Commission des chemins de fer (RS 742.101.4) et art. 40a^{quinquies} LCdF

3.2.2 Rôles et TCR découlant de la conception générale

Des variantes de mise en œuvre potentielles sont élaborées sur la base des prescriptions réglementaires de l'OFT et des besoins consolidés du secrétariat. Ces variantes sont classées par ordre de priorité et une demande de mise en œuvre est soumise à l'OFT et/ou au CS, afin de garantir que les principes directeurs définis soient respectés.

La planification de la mise en œuvre et la gestion de ce portefeuille de projets est du ressort de l'information nationale à la clientèle. À l'instar du *controlling* de l'ASP, un aperçu de l'avancement actuel et des dépendances est établi régulièrement (voir processus global de planification de l'ASP, radar de projet).

En outre, les commissions élaborent une planification annuelle dans laquelle elles définissent les priorités pour l'année suivante. Celles-ci découlent de la stratégie, des grandes lignes stratégiques, des exigences réglementaires et du portefeuille de projets et définissent les points sur lesquels l'accent sera mis l'année suivante. Le cadre financier résulte de la planification financière à moyen terme de SKI et de la planification à moyen terme de la KKI. La planification annuelle élaborée par chaque commission est soumise, pour approbation, au CS et transmise à l'OFT en vue de l'établissement du budget de SKI.

Une fois la planification annuelle établie et approuvée, le budget de l'année suivante peut être établi sur la base de la planification financière à moyen terme et de la planification annuelle.

Ainsi, il en résulte les TCR suivantes pour la KKI nationale :

Tâches	Compétences	Responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> – Élaborer des projets de mise en œuvre (orientations) basés sur les exigences de l'OFT du CS / GS et d'autres parties prenantes – Élaborer la planification annuelle – Piloter et planifier tous les groupes de travail dans l'information à la clientèle – Se concerter avec SKI concernant la planification financière et l'établissement des priorités opérationnelles 	<ul style="list-style-type: none"> – Définition des contenus relatifs à la mise en œuvre de tous les besoins en matière d'information nationale à la clientèle – Publication de standards techniques pour la branche (V580) – Établissement de priorités pour la mise en œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> – Planification du portefeuille de projets – <i>Controlling</i> et gestion des projets de mise en œuvre

La planification d'exploitation, à savoir les projets élaborés par la commission et validés par l'OFT et/ou le CS et qui seront donc mis en œuvre, a lieu au niveau de la coordination et de l'opérationnel.

La planification à moyen terme de SKI doit être adaptée en fonction du passage en revue stratégique et de la planification du portefeuille de projets, afin de garantir la transparence entre les trois niveaux. En outre, la mise en œuvre ou l'implémentation des projets approuvés se déroule au niveau opérationnel dès que les travaux conceptuels au niveau de la planification de la mise en œuvre sont terminés.

Les réunions de coordination mensuelles entre l'OFT et SKI sont maintenues. Le secrétariat général de la KKI nationale participe désormais également à ces réunions, qui servent à la coordination opérationnelle. Le budget de SKI pour l'année 2023 ne change pas. Le budget de SKI pour l'année 2024 sera défini au cours de l'été 2023. Le contrat, y compris les annexes concernant la maîtrise du système, reste pour l'instant inchangé.

L'organe de gestion de l'ASP et SKI veillent à ce que le radar des projets soit actualisé tous les trimestres et que les interdépendances des différents projets soient mises en évidence. En outre, l'organe de gestion est responsable de la mise en œuvre opérationnelle de la planification annuelle de la KKI nationale. Pour SKI, cela se fait en collaboration avec l'OFT. Afin de garantir que les objectifs principaux définis soient atteints, des prévisions de réalisation des objectifs sont faites en cours d'année. Des mesures sont proposées pour les objectifs principaux dont la réalisation n'est pas en bonne voie.

Il en résulte les TCR suivantes pour SKI :

Tâches	Compétences	Responsabilités
<ul style="list-style-type: none"> – Mettre en œuvre des demandes de projet – Traiter les priorités prescrites – Élaborer la planification pluriannuelle (feuille de route) et le budget annuel sur la base d'exigences techniques de la KKI et/ou de l'OFT – Conseiller les ETC en matière de mise en œuvre des standards au niveau technique. 	<ul style="list-style-type: none"> – Établissement des priorités informatiques tout au long de la mise en œuvre de l'établissement des priorités de la KKI – Planification opérationnelle / exploitation 	<ul style="list-style-type: none"> – Direction de projet – Gestion des risques – Responsabilité budgétaire

Il en résulte les TCR suivantes pour KIDS :

Tâches	Compétences	Responsabilités
<ul style="list-style-type: none"> – Perfectionner les prescriptions de réalisation existantes – Assumer la responsabilité de l'élaboration de nouvelles prescriptions de réalisation 	<ul style="list-style-type: none"> – Droit de regard sur les décisions incisives concernant le paysage des interfaces – Communication du potentiel d'optimisation à la nouvelle KKI 	<ul style="list-style-type: none"> – Mise en œuvre des mandats de projet et des mandats des groupes de travail

- **Présenter des propositions de modifications à la KKI**
- **Apporter des conseils techniques à la KKI lors de décisions**

3.3 Exemples d'application de la nouvelle gouvernance

Les exemples fictifs suivants illustrent le fonctionnement des interactions entre les intervenants.

3.3.1 Exemple d'application 1 – Préoccupations stratégiques / réglementaires

Une intervention parlementaire a permis de créer une nouvelle base légale concernant la publicité dans l'espace public. L'OFT et le CS voient dans les transports publics un cas d'application de cet article formulé de manière très générale. Ils chargent la KKI nationale d'élaborer une conception visant à clarifier les conséquences de cette nouvelle base légale pour les ETC et la manière dont celle-ci pourrait être mise en œuvre. Un groupe de travail de la KKI nationale se penche sur le sujet et élabore la conception. Il s'avère que les entreprises peuvent continuer à afficher de la publicité de leur secteur, mais pas de la publicité hors sujet. Une comparaison avec le standard de la branche « Information nationale à la clientèle » montre que certains points du standard doivent être modifiés. La KKI nationale révisé en conséquence le standard de la branche. L'accord du CS et de l'OFT doit être obtenu à cet effet. La mise en œuvre ne requiert aucune modification des systèmes SKI et sera communiquée aux ET par le biais de *newsletters* mensuelles.

3.3.2 Exemple d'utilisation 2 – Préoccupations des clients

La KKI nationale conclut que de nombreuses entreprises ont déjà réalisé des enquêtes auprès des clients sur la présentation et le contenu informatif de l'horaire, mais que celles-ci n'ont pas été consolidées et sont parfois lacunaires. Elles estiment qu'il est nécessaire de réaliser un sondage complet auprès des clients en faisant appel à une haute école. Celle-ci doit tenir compte des prescriptions en vigueur du standard national de la branche KKI ainsi que des études actuelles et les compléter si nécessaire. L'étude montre que la clientèle souhaite pouvoir voir dans l'horaire si du personnel de sécurité accompagne les véhicules ou non la nuit. La KKI nationale se saisit de ce thème. SKI étudie la mise en œuvre dans ses systèmes ainsi que les frais et dépenses. En raison de la hiérarchisation des thèmes par la KKI nationale, ce thème n'est pas prioritaire pour l'année en cours. L'année suivante, une mise en œuvre sera toutefois planifiée pour la période de commande suivante.

3.3.3 Exemple d'utilisation 3 – Escalade via la RailCom

Lors du perfectionnement de l'information à la clientèle, seule une partie des entreprises concernées est informée et impliquée dans le développement futur des systèmes numériques (systèmes informatiques, applications, plates-formes de données, etc.). Cela ne permet pas de respecter les droits de participation des entreprises concernées par la tâche systémique « Information à la clientèle », laquelle n'est pas assumée de manière non discriminatoire. Le cas échéant, une entreprise échange au préalable des informations avec le secrétariat de la KKI nationale et s'adresse à la RailCom. S'il y a suffisamment de soupçons de discrimination, celle-ci ouvre alors une enquête d'office.

3.3.4 Exemple d'application 4 – Escalade par le Comité de coordination

Dans le cadre de la discussion du budget, on constate que l'OFT et le CS n'ont pas les mêmes priorités stratégiques. L'année prochaine, le CS souhaite allouer des fonds à un registre national de données sur la localisation en temps réel des véhicules. L'OFT souhaite développer et proposer des applications simples pour faciliter l'accès des petites entreprises aux bases de données nationales. Afin d'établir une feuille de route uniforme, une réunion est organisée avec deux membres de la direction de l'OFT et deux membres du CS afin de clarifier les points en suspens et de les classer par priorités.

4 Suite de la procédure

Une large acceptation du projet demeure par ailleurs un objectif important. De nombreux organes consultés souhaitent être informés de l'état intermédiaire du projet. Des séances d'information auront lieu le 12 décembre 2022 et le 25 janvier 2023. Les informations concernant l'inscription seront publiées sur la page d'accueil de l'ASP.

Le financement des groupes de travail, du bureau ASP et éventuellement de la KKI n'est pas encore définitivement clarifié et les règlements d'organisation seront complétés en conséquence en 2023. Le financement sera discuté pendant le processus budgétaire 2024. D'ici là, la collaboration au sein de la KKI, des groupes de travail, des experts externes ainsi que l'organe de gestion de l'ASP ne sera en principe pas rémunérée et le système actuel (de milice) sera maintenu.

5 Documents en annexe et informations supplémentaires

En cas de questions ou d'incertitudes, la direction du projet se tient à votre disposition :

- Philippe Kaufmann Philippe.Kaufmann@allianceswisspass.ch
- Aline Muller aline.muller@bav.admin.ch