

# Secrétariat de la société d'organisation de l'exploitation DaX

Manuel d'organisation (V 1.0)



## Sommaire

1	Introduction.....	4
1.1	But du document .....	4
1.2	Objectifs .....	4
2	Aperçu.....	5
2.1	Aperçu des processus .....	5
3	Organisation structurelle .....	6
3.1	Organigramme.....	6
3.2	Postes au secrétariat DaX (ch-direct) .....	7
3.2.1	Responsable du secrétariat DaX .....	7
3.2.2	Gestion opérationnelle de l'exploitation.....	8
3.2.3	Travail avec les organes .....	8
3.2.4	Standard DaX / interface SD.....	9
3.2.5	Administration / support / communication .....	9
3.2.6	Change Management et Release Management DaX.....	10
3.2.7	Projets .....	10
3.2.8	Gestion des fournisseurs .....	11
3.3	Directives d'organisation.....	11
4	Organisation des processus .....	12
4.1	Communication.....	12
4.2	Comptabilité financière / budget.....	15
4.2.1	Comptabilité financière .....	15
4.2.2	Budget.....	15
4.3	Facturation .....	15
4.4	Reporting.....	15
4.4.1	Le reporting en tant que base de facturation.....	15
4.4.2	Reporting à l'intention de l'assemblée des associés .....	16
4.5	Formation .....	16
5	Instructions de travail.....	16
	Annexe.....	17

# 1 Introduction

## 1.1 But du document

Le secrétariat DaX s'occupe de tous les thèmes relevant de DaX dans le cadre du mandat de la société d'organisation de l'exploitation DaX. Le présent document vise à décrire les tâches, les compétences et les responsabilités du secrétariat DaX.

Le document décrit la manière dont le secrétariat DaX exécute les tâches qui lui sont confiées en vertu du contrat passé entre la société d'organisation de l'exploitation DaX et l'Union des transports publics (secrétariat DaX), du catalogue de prestations, du SLA et de l'Organisation cadre DaX.

## 1.2 Objectifs

Le présent manuel d'organisation du secrétariat DaX poursuit les objectifs suivants:

- définition des responsabilités
- processus uniformes, définition des processus
- transparence
- exploitation DaX stable
- documentation des directives sur l'organisation

## 2 Aperçu

Les processus relatifs au fonctionnement du secrétariat DaX ont été élaborés conformément à l'aperçu des processus (voir illustration 1).

### 2.1 Aperçu des processus

Le présent manuel régit l'organisation du secrétariat DaX.

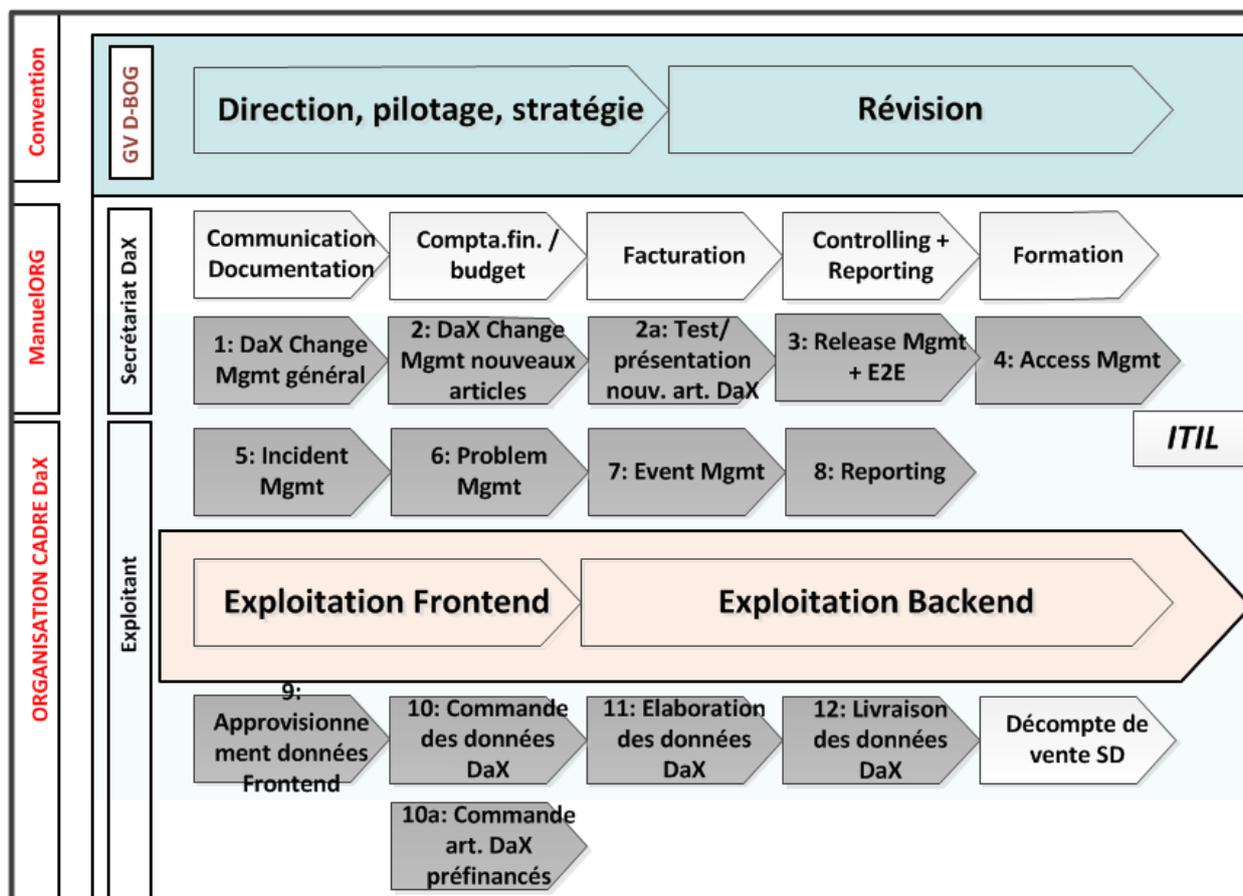


Illustration 1: Secrétariat DaX, aperçu des processus

Les différents processus sont expliqués en détail au chapitre Organisation structurelle.

### 3 Organisation structurelle

#### 3.1 Organigramme

La structure de l'organisation du secrétariat DaX est illustrée ci-après.

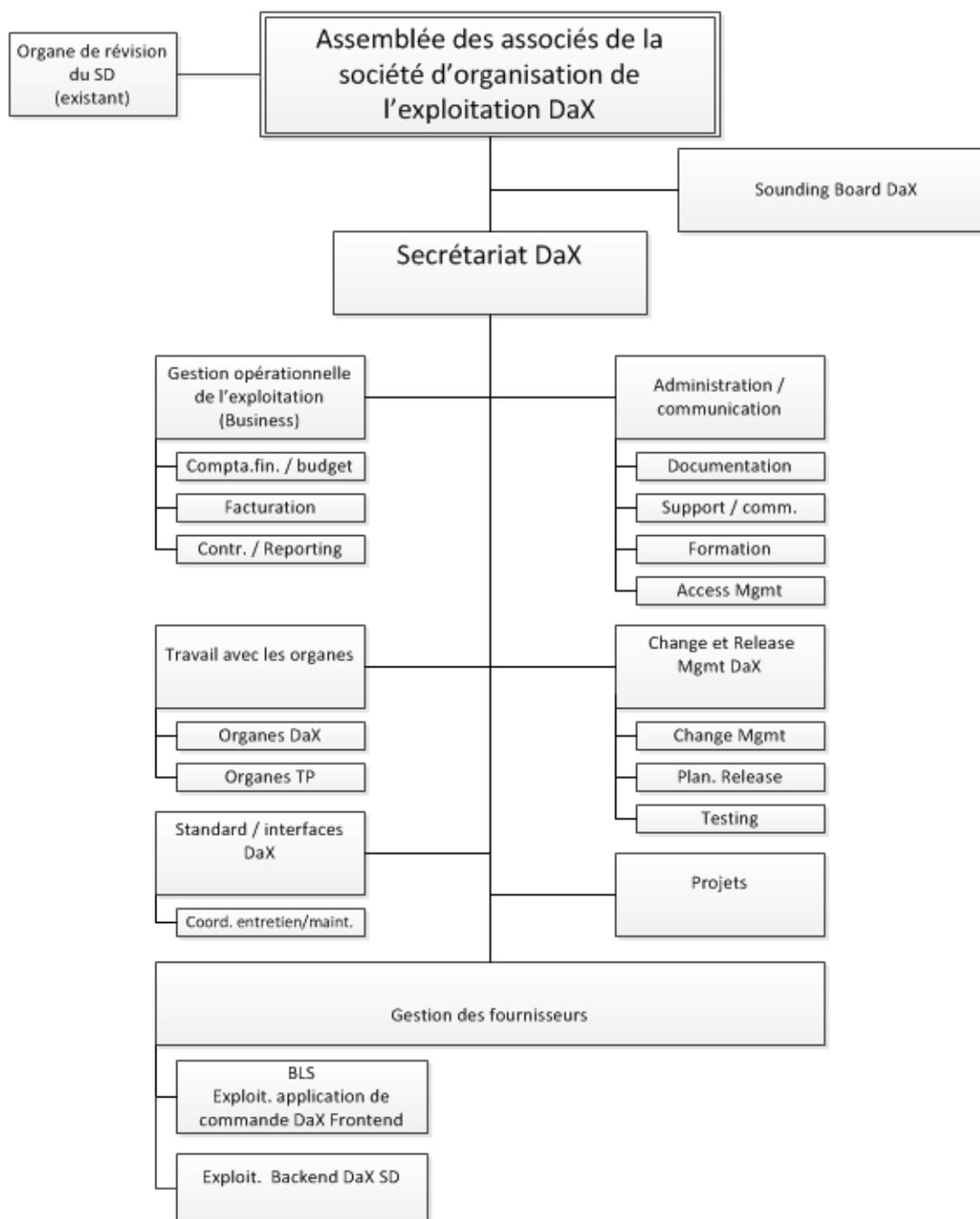


Illustration 2: Organigramme du secrétariat DaX (ch-direct)

## 3.2 Postes au secrétariat DaX (ch-direct)

Fonction / rôle	Nom	Prénom
Responsable du secrétariat DaX	Grün	Susanne
Gestion opérationnelle de l'exploitation	Tresch	Heinz
Travail avec les organes	Tresch	Heinz
Standard DaX / interfaces	Tresch	Heinz
Administration / communication	Tresch Di Paola	Heinz Gianni
Change Management et Release Management DaX	Tresch	Heinz
Projets	Tresch	Heinz
Gestion des fournisseurs	Tresch	Heinz

Tableau 1: Postes au sein du secrétariat DaX (ch-direct)

### 3.2.1 Responsable du secrétariat DaX

Domaine	Responsabilité du secrétariat DaX
Titulaire du poste	Susanne Grün
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conduite des collaborateurs du secrétariat DaX</li> </ul>
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pouvoir de direction du personnel</li> </ul>
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantie de la conduite opérationnelle du secrétariat DaX conformément aux processus définis</li> </ul>
Voie hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assemblée des associés de la société d'organisation de l'exploitation DaX</li> <li>▪ KVP</li> </ul>

Tableau 2: Description du poste Responsable du secrétariat DaX (ch-direct)

### 3.2.2 Gestion opérationnelle de l'exploitation

<b>Domaine</b>	<b>Gestion opérationnelle de l'exploitation</b>
<b>Titulaire du poste</b>	Heinz Tresch
<b>Tâches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interlocuteur pour la société d'organisation de l'exploitation DaX</li> <li>▪ Gestion des processus de comptabilité financière</li> <li>▪ Elaboration du budget de DaX</li> <li>▪ Facturation des coûts de DaX selon les bases de facturation CFF/BLS et les charges du secrétariat DaX</li> <li>▪ Controlling, reporting et information de la société d'organisation de l'exploitation DaX</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habilitation à agir dans la gestion opérationnelle de l'exploitation en fonction des processus définis</li> </ul>
<b>Responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Processus budget DaX</li> <li>▪ Processus facturation DaX</li> <li>▪ Processus comptabilité financière DaX</li> <li>▪ Processus controlling &amp; reporting DaX</li> </ul>
<b>Voie hiérarchique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assemblée des associés de la société d'organisation de l'exploitation DaX</li> <li>▪ KVP</li> </ul>

Tableau 3: Description du poste Gestion opérationnelle de l'exploitation

### 3.2.3 Travail avec les organes

<b>Domaine</b>	<b>Travail avec les organes</b>
<b>Titulaire du poste</b>	Heinz Tresch
<b>Tâches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organes DaX: présidence du Change Board DaX, du Maintenance Board DaX et du Sounding Board DaX.</li> <li>▪ Organes TP (KVP, KIT, KVS,...): en cas de besoin, participation et apport de demandes/informations concernant DaX</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Représentation du secrétariat DaX dans les organes</li> </ul>
<b>Responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantie des processus du Change Board DaX, du Maintenance Board DaX et du Sounding Board DaX</li> </ul>
<b>Voie hiérarchique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assemblée des associés de la société d'organisation de l'exploitation DaX</li> <li>▪ KVP</li> </ul>

Tableau 4: Description du poste Travail avec les organes

### 3.2.4 Standard DaX / interface SD

<b>Domaine</b>	<b>Standard DaX / interface SD</b>
<b>Titulaire du poste</b>	Heinz Tresch
<b>Tâches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordination et maintenance / entretien du standard DaX</li> <li>▪ Coordination de l'interface DaX SD avec les partenaires DaX</li> <li>▪ Elaboration de propositions d'adaptation du standard DaX à l'intention de la KVP et de la KIT</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habilitation à effectuer des adaptations du standard DaX SD et coordination de l'interface DaX SD avec les partenaires DaX selon les processus définis</li> </ul>
<b>Responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantie d'adaptations du standard DaX SD selon le processus de modification du standard DaX SD</li> </ul>
<b>Voie hiérarchique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assemblée des associés de la société d'organisation de l'exploitation DaX</li> <li>▪ KVP/KIT</li> </ul>

Tableau 5: Description du poste Standard DaX / interfaces

### 3.2.5 Administration / support / communication

<b>Domaine</b>	<b>Administration / support / communication</b>
<b>Titulaires du poste</b>	Heinz Tresch / Gianni Di Paola
<b>Tâches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secrétariat Change Board DaX, Maintenance Board DaX, Sounding Board DaX et assemblée des associés de la société d'organisation de l'exploitation DaX</li> <li>▪ Actualisation/complément de la documentation DaX du ressort du secrétariat DaX</li> <li>▪ Réponse par e-mail ou par téléphone à des questions générales concernant DaX</li> <li>▪ Information dans les délais des utilisateurs DaX sur les thèmes relatifs à l'exploitation</li> <li>▪ Access Management DaX: garantie de l'accès à l'application de commande DaX pour les nouvelles ET et les nouveaux Backends</li> <li>▪ Elaboration et envoi de la Newsletter DaX</li> <li>▪ Elaboration et maintenance des sites Internet DaX</li> <li>▪ Planification, préparation et organisation de formations sur DaX en fonction des besoins</li> <li>▪ Validation des articles pour les Backends DaX dans l'application de commande DaX</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habilitation à la gestion opérationnelle de l'exploitation selon les processus définis</li> </ul>
<b>Responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantie du support pour les utilisateurs DaX</li> <li>▪ Processus communication DaX</li> <li>▪ Processus DaX Access Management</li> </ul>
<b>Voie hiérarchique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assemblée des associés de la société d'organisation de l'exploitation DaX</li> <li>▪ KVP</li> </ul>

Tableau 6: Description du poste Administration / communication

### 3.2.6 Change Management et Release Management DaX

<b>Domaine</b>	<b>Change Management et Release Management DaX</b>
<b>Titulaire du poste</b>	Heinz Tresch
<b>Tâches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exécution et garantie du Change Management DaX selon le processus «DaX Change Management»</li> <li>▪ Exécution et garantie de l'introduction de nouveaux articles DaX selon le processus «Ajouts d'articles DaX»</li> <li>▪ Exécution et garantie du Release Management DaX selon le processus «DaX Release Management»</li> <li>▪ Entretien des bases de présentation pour l'assortiment d'articles DaX dans l'annexe aux P570 et mise à disposition des partenaires DaX</li> <li>▪ Obtention et vérification des présentations de billets de l'assortiment d'articles DaX auprès des partenaires DaX</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habilitation à la gestion opérationnelle de l'exploitation selon les processus définis</li> <li>▪ Validation de RfC relatives à la solution DaX jusqu'à un montant de 50 000 francs</li> <li>▪ Validation des présentations de billets des articles DaX des partenaires DaX</li> </ul>
<b>Responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Processus DaX Change Management</li> <li>▪ Processus d'introduction de nouveaux articles DaX</li> <li>▪ Processus DaX Release Management y c. tests E2E DaX</li> <li>▪ Annexe aux P570 Modèles de présentation de l'assortiment d'articles DaX</li> <li>▪ Contrôle des présentations de billets de l'assortiment d'articles DaX</li> </ul>
<b>Voie hiérarchique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assemblée des associés de la société d'organisation de l'exploitation DaX</li> <li>▪ KVP</li> </ul>

Tableau 7: Description du poste DaX Change Management et DaX Release Management

### 3.2.7 Projets

<b>Domaine</b>	<b>Projets</b>
<b>Titulaire du poste</b>	Heinz Tresch
<b>Tâches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Collaborations à des projets tournant autour de DaX</li> <li>▪ Représentation des thèmes touchant à DaX dans des projets</li> <li>▪ Gestion des produits et du portfolio: coordination et harmonisation de la solution DaX avec d'autres projets et solutions de distribution dans les transports publics</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans le cadre des objectifs du projet</li> </ul>
<b>Responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans le cadre des objectifs du projet</li> </ul>
<b>Voie hiérarchique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assemblée des associés de la société d'organisation de l'exploitation DaX</li> <li>▪ KVP</li> </ul>

Tableau 8: Description du poste Projets

### 3.2.8 Gestion des fournisseurs

<b>Domaine organisationnel</b>	<b>Gestion des fournisseurs</b>
<b>Titulaire du poste</b>	Heinz Tresch
<b>Tâches</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Coordination de la solution DaX avec les fournisseurs sur la base des contrats d'exploitation DaX</li></ul>
<b>Compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Selon les contrats d'exploitation</li></ul>
<b>Responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Selon les contrats d'exploitation</li></ul>
<b>Voie hiérarchique</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Assemblée des associés de la société d'organisation de l'exploitation DaX</li><li>▪ KVP</li></ul>

Tableau 9: Description du poste Gestion des fournisseurs

### 3.3 Directives d'organisation

Le secrétariat DaX est soumis aux règlements souverains suivants

- Convention relative à l'organisation de la collaboration des participants au Service direct national des voyageurs (SD), C510
- Règlement du personnel des secrétariats de l'Union des transports publics et de Remontées Mécaniques Suisses
- Règlement des indemnités des secrétariats de l'Union des transports publics et de Remontées Mécaniques Suisses

## 4 Organisation des processus

### 4.1 Communication

La communication sur les thèmes DaX à l'intention des parties prenantes est garante d'une exploitation DaX optimale.

Le tableau ci-dessous montre les détails des tâches de communication incombant au secrétariat DaX:

Communication	Description	Domaine	Destinataires	Moyens de communication	Fréquence	Dates
Pré-information Annexe P570 (assortiment d'articles DaX SD)	La pré-information sur l'Annexe aux P570 informe les partenaires DaX sur les modifications de présentation des billets (assortiment d'articles DaX SD)	Présentation des billets	Membres DaX Maintenance Board et DaX Sounding Board	e-mail / Extranet SD	2x par an	2 mois avant le changement d'état des données de juin ou de décembre
Annexe P570 (assortiment d'articles DaX SD)	Annexe aux P570 contenant les informations de présentation de l'assortiment d'articles DaX	Présentation des billets	Membres DaX Maintenance Board et DaX Sounding Board	e-mail / Extranet SD	2x par an	1 mois avant le changement d'état des données de juin ou de décembre
Modifications de la présentation des billets	Les modifications de la présentation des billets soumises à ch-direct selon le processus sont présentées au DaX MB pour analyse technique (faisabilité des modifications sur les systèmes des partenaires DaX)	Présentation des billets	Membres DaX Maintenance Board et DaX Sounding Board	e-mail	En cas de besoin (2x par an)	Changement ED juin: début mars Changement ED déc.: début septembre
Informations nouvelles RfC	Information sur le contenu et le coût de nouvelles RfC devant être réalisées au prochain Release	Processus DaX Change et DaX Release	Membres DaX Maintenance Board et DaX Sounding Board	e-mail / RfC sur l'Extranet SD	2x par an	<b>R1</b> MB: fin juin SB: début juillet <b>R2</b> MB: mi-janvier SB: entre mi- et fin janvier
Enquêtes DaX MB	Enquête sur les modifications (RfC/FM) de l'application de commande DaX et du Backend / de l'interface DaX CFF SD (faisabilité/effets sur les systèmes des partenaires)	Processus DaX Change et DaX Release	Membres DaX Maintenance Board et DaX Sounding Board	e-mail	En cas de besoin	4 semaines avant le délai de réponse

Communication	Description	Domaine	Destinataires	Moyens de communication	Fréquence	Dates
	DaX)					
Information documentation d'utilisateur actualisée Interface DaX CFF SD / application de commande	→ Informations sur le contenu du Release avec les Releasenotes → Mise à disposition de la documentation d'utilisateur avec les adaptations selon le Release effectué	Processus DaX Change et DaX Release	Membres Maintenance Board et Sounding Board DaX	e-mail / Extranet SD	2x par an	<b>R1</b> → Projet Release Notes: septembre précédent → Documentation utilisateur: mai <b>R2</b> → Projet Release Notes: mars → Documentation utilisateur: octobre
Liste assortiment d'articles DaX	→ Liste de l'assortiment d'articles DaX disponible → Liste avec indications (taxe de licence, données de contact du préfinancement) concernant les articles DaX préfinancés	Commande de données DaX	Membres Sounding Board DaX	e-mail / site Internet ch-direct (fichier Excel pour l'assortiment d'articles) Extranet SD (fichier Excel Information articles DaX préfinancés)	2x par an	Janvier / juin
Listes d'arrêts DaX / définitions d'articles	Les commanditaires DaX sont informés lorsque la liste d'articles, la liste d'arrêts et, le cas échéant, le tableau des prix sont disponibles selon leur commande sur le FTPS	Livraison des données DaX	Commanditaires DaX (administrateurs de Backends)	e-mail	2 x par an (et en cas de commandes ultérieures)	Dès réception de l'annonce de la Gestion des données CFF: → ED juin: dès le 15 avril → ED décembre: dès le 15 octobre
Infotextes distributeurs	Liste des Infotextes pour l'affichage sur les distributeurs de billets (langues: d,f,i,e)	Documentation DaX	Membres Sounding Board DaX	e-mail / liste Excel sur l'Extranet SD	2x par an	15 mai / 15 novembre
Information documents DaX actualisés	Information aux utilisateurs DaX au sujet des documents DaX actualisés sur le site Internet de ch-direct	Documentation DaX	Membres Sounding Board DaX (d'autres destinataires en cas de besoin)	e-mail / site Internet de ch-direct/ Newsletter DaX en plus selon les documents	En cas de besoin	En cas de besoin

Communication	Description	Domaine	Destinataires	Moyens de communication	Fréquence	Dates
Invitations et procès-verbaux organes DaX	Invitations et procès-verbaux des organes suivants: a.) Assemblée des associés DaX b.) DaX Sounding Board c.) DaX Change Board d.) DaX Maintenance Board	Organes DaX	Membres des organes	e-mail	En continu	Invitations: 5 jours ouvrés avant la séance Procès-verbaux: au plus tard 10 jours ouvrés après la séance
Dérangements exploitation DaX	Communication de dérangements dans l'exploitation DaX	Gestion des incidents et des problèmes DaX	Membres DaX Sounding Board (SPOCs) Backend	e-mail	En cas de besoin	En cas de besoin
Support DaX	Réponse à des questions générales concernant DaX	Communication / support DaX	Intéressés à DaX, utilisateurs DaX	e-mail / téléphone	En cas de besoin	En cas de besoin
Tests E2E DaX (délais)	Délais et contenu des tests E2E	Processus DaX Release	Membres Maintenance Board et Sounding Board DaX	e-mail / vue d'ensemble des délais sur l'Extranet SD	2x par année	Selon la vue d'ensemble des délais DaX Release
Tests E2E DaX (résultats)	Résultats des tests E2E	Processus DaX Release	Membres Maintenance Board et Sounding Board DaX	e-mail	2x par année	Selon la vue d'ensemble des délais DaX Release
Site Internet DaX Extranet SD	Documents DaX internes à l'ET (DaX RO, documents techniques, etc.)	Internet (Extranet SD)	Collaborateurs ET	Extranet SD	Permanent	Actualisation en cas de besoin
Site Internet DaX (ch-direct)	Informations générales concernant DaX, documents DaX non confidentiels, délais et vue d'ensemble des documents DaX disponibles	Internet (site ch-direct)	Public	Site Internet DaX ch-direct	Permanent	Actualisation en cas de besoin
Newsletter DaX	Informations générales concernant DaX, p. ex. informations sur l'exploitation, les développements, etc.	Newsletter	Utilisateurs et intéressés à DaX selon liste de destinataires de ch-direct	Newsletter par e-mail	2-4 x par année	Env. tous les 3-6 mois

Tableau 10: Communication du secrétariat DaX

## 4.2 Comptabilité financière / budget

### 4.2.1 Comptabilité financière

La comptabilité financière du secrétariat DaX est effectuée par l'UTP sous un poste de coûts propre. Ceci permet de garantir une vue autonome, claire et transparente des finances du secrétariat DaX.

Les transactions financières du secrétariat DaX sont soumises à révision une fois par année (élargissement de la révision ordinaire de l'UTP).

Les comptes annuels sont disponibles à la mi-avril de l'année suivante.

### 4.2.2 Budget

Le processus budgétaire débute à ch-direct en janvier et est bouclé à la mi-avril. Le processus incombe au secteur PD (Prix et distribution), qui l'exécute et en définit les délais.

ID	Processus	Responsable	1er trimestre			2e trimestre			3e trimestre			4e trimestre		
			janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
1	Bouclement des comptes	UTP				Bouclement								
2	Révision	Révision UTP					Révision							
3	Vérification des comptes	Comité stratégique voyageurs						Vérification						
4	Vérification des comptes	Comité						Vérification						
5	Vérification des comptes	Assemblée générale								Approbation				
6	Révision	Révision SD											Révision	
7	Budget exercice suivant	Markus Thut				Elaboration				Approbation				
8	Prévision exercice en cours	Markus Thut				Prévision 1							Prévision 2	

Tableau 11: Processus budgétaire

## 4.3 Facturation

Les fournisseurs procèdent à un reporting par trimestre pour la facturation des coûts aux partenaires DaX.

Le reporting sert de base de facturation. La préparation des factures incombe au secrétariat DaX. La facturation est du ressort du département des finances de l'UTP.

La facturation s'effectue selon les délais des contrats d'exploitation. Les modalités de paiement sont définies ci-après. Le délai de paiement est fixé à 30 jours après la date de facturation.

Le tableau suivant présente les dates de facturation:

Poste	Facturation par	4e trimestre		1er trimestre			2e trimestre			3e trimestre			4e trimestre			1er trimestre
		novembre	décembre	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	janvier
SD	Secrétariat à KVP							31 (acompte)								
Exploitation BLS	BLS au secrétariat		31			31			30			30				31
Exploitation CFF	CFF au secrétariat		31			31			30			30				31
Coûts fixes	Secrétariat aux partenaires		31						30							
Coûts variables	Secrétariat aux partenaires			15			15			15			15			15

Table 12: Dates de facturation

## 4.4 Reporting

### 4.4.1 Le reporting en tant que base de facturation

Le reporting a lieu chaque trimestre aux dates suivantes: 15 janvier, 15 avril, 15 juillet et 15 octobre.

Contenu des rapports:

- Reporting selon le processus d'exploitation «Reporting DaX»
- Reporting commercial (y c. charges du secrétariat DaX (ch-direct))

#### **4.4.2 Reporting à l'intention de l'assemblée des associés**

Une fois par année, le secrétariat DaX soumet à l'assemblée des associés de la société d'organisation de l'exploitation un rapport annuel contenant:

- la vue d'ensemble des coûts de la société d'organisation de l'exploitation DaX pour l'exercice précédent;
- un rapport sur la qualité et les prestations des fournisseurs de la société d'organisation de l'exploitation DaX (reporting SLA);
- les modifications apportées à la solution DaX («changes»).

### **4.5 Formation**

En cas de besoin exprimé par les utilisateurs DaX, le secrétariat DaX organise des cours de formation.

Dans ce cadre, le secrétariat DaX assume les tâches suivantes:

- Définition des besoins de formation
- Réalisation du programme et de la documentation pour la formation
- Organisation des locaux et des instructeurs
- Invitation et information des participants
- Exécution et évaluation de la formation

## **5 Instructions de travail**

Les principes du règlement de l'UTP, chap. 3.3, s'appliquent.

# Annexe

## Historique des versions

Date	31 octobre 2012
Version	1.0
Auteurs	André Schmid, Heinz Tresch, Marcel Hossmann
Statut	<input type="checkbox"/> en cours d'élaboration <input checked="" type="checkbox"/> validé/définitif