

Dans les transports publics, la situation extraordinaire due au Covid-19 aura duré environ deux mois. Les décisions du Conseil fédéral ont progressivement assoupli le semi-confinement à partir de mi-mai, et ainsi permis la reprise à plein régime des TP. Les commissions Marché (KoM) et Distribution (KoV) se sont alors réunies lors de séances extraordinaires respectives. La première s'est concentrée sur la gestion des recettes après la crise. Elle vise à réattirer la clientèle dans les transports publics, et a également adapté le plan marketing 2020 à la situation, par exemple avec une campagne devant redonner confiance aux voyageurs. En ce qui concerne la KoV, elle s'est surtout penchée sur des sujets qui avaient été mis de côté à cause de la pandémie, notamment le rapport semestriel du service spécialisé E-Ticket Monitoring et la fondation du groupe d'expérience «Avenir des distributeurs de billets».



Actualités de la KIT

Le 28 mai dernier, à l'occasion d'une séance par téléconférence, la commission Systèmes IT (KIT) a abordé son soutien à la mise en œuvre du standard VDV 736, lequel traite des annonces de dérangement, et s'est aussi penchée sur la succession à la présidence et l'avancée des objectifs annuels 2020.

Un groupe de travail définit de nouveaux standards pour les distributeurs

La billetterie sans papier est l'un des sujets restés en suspens du programme de la branche «Ticket de transport 2020» clos à la fin 2019. Elle fait désormais l'objet de plusieurs sous-projets.

Le projet «Standards distributeurs» vise à définir des standards fiables pour les distributeurs de billets et à encourager l'échange en la matière entre les entreprises de transport. Avant de pouvoir élaborer un nouveau guide de style (*styleguide*), il est primordial de recueillir des expériences de divers projets-pilotes, afin que les standards définis servent à la clientèle.

Pour cette raison, le groupe de travail *Man Machine Interface* a été remplacé par le groupe d'expérience «Avenir des distributeurs de billets». Ce dernier se réunira trois à quatre fois par an en vue de promouvoir l'échange d'expériences sur les projets en cours et d'en tirer des conclusions.

L'élaboration d'un *styleguide* est prévue l'année prochaine. La direction du groupe est assumée par les CFF en tant que détenteurs du mandat partiel Services de distribution.

Gestion des recettes post-coronavirus: le retour à la normale

La branche des transports publics a subi un considérable manque à gagner ces derniers mois, mais les choses reviennent peu à peu à la normale depuis la décision du Conseil fédéral du 27 avril. Une gestion efficace et ciblée des recettes est désormais capitale, de même qu'une utilisation judicieuse des instruments de marketing et de tarification. Les clients et par conséquent les entrées d'argent doivent être récupérés. Le mandataire Prix et assortiment et Marketing a lancé à cette fin le projet «Gestion des recettes post-coronavirus (EMCO)». Puisque le pilotage des recettes incombe à la commission Marché (KoM), le sujet sera traité généralement par celle-ci, par le groupe de travail Développement de l'assortiment du SDN et par le groupe de travail Commercialisation. Cette manière de faire permet de garantir que tous les facteurs pertinents sont pris en compte dans les scénarios d'évolution des recettes.

Le projet EMCO a entraîné des modifications dans le plan de marketing 2020. Une campagne de trois étapes accompagne le retour à l'état normal. La première étape intitulée «Voici comment nous protéger» a mis en avant le plan de protection depuis le 11 mai, avant que la deuxième étape «Repartons ensemble» vise à redonner confiance depuis le 8 juin. Lancée au même moment, la dernière étape tâche d'inciter la clientèle à effectuer des voyages de loisirs grâce au slogan «Partez à la découverte de la Suisse».

Les entreprises de transport et communautés trouveront plus d'informations sur la campagne ainsi que les visuels à publier sur leurs canaux sur: www.cff.ch/covid-info.

Juin 2020

Actualités des organes

200 abus découverts par mois grâce au service spécialisé E-Ticket Monitoring

Le service spécialisé E-Ticket Monitoring (FEM) a été créé en juin 2018, puis intégré au mandat Services de distribution des CFF le 1^{er} avril 2019. Le FEM est chargé d'élaborer des mesures devant d'une part prévenir les abus, et d'autre part les identifier, en particulier lorsqu'ils sont commis avec des billets électroniques. Les E-Tickets comportent en effet d'autres risques d'abus que les billets classiques. En outre, le FEM est tenu de porter une attention toute particulière à la prévention, que ce soit lors du contrôle des titres de transport ou du développement des produits (p. ex. nouvelle génération de SwissPass).

Lors de la séance de la commission Distribution (KoV), le FEM a synthétisé les résultats obtenus jusqu'ici et les points-clés de la mise en œuvre de son mandat: le monitoring de SwissPass Mobile élaboré par le FEM permet de découvrir quelques deux cents abus par mois et d'en empêcher de nouveaux. Ce monitoring est en train d'être étendu à d'autres E-Tickets. Afin de promouvoir l'échange d'expériences et de recommandations d'action, le FEM est représenté dans plusieurs groupes de travail, et a même fondé un groupe de travail propre. Une autre mesure de lutte contre les fraudes est de sensibiliser le personnel de contrôle. Le FEM communique des stratégies de reconnaissance des abus sur différents canaux, il met des documents de formation à disposition et peut être contacté à l'adresse fem@sbb.ch.



Bruno Lehmann

Responsable
Gestion des organes

+41 76 553 82 90

bruno.lehmann@allianceswisspass.ch