



La branche des TP en bref

Le manuel de l'Alliance SwissPass

Alliance
Swiss
Pass⁺

Sommaire

Préambule	3	9 L'assortiment des transports publics	27
1 Les transports publics	5	Les billets unitaires et de parcours	28
La LTV pour base légale	5	Les cartes journalières	28
Le financement par les pouvoirs publics	5	Les titres de transport forfaitaires	29
«Un voyage, un billet» appliqué différemment aux niveaux national et régional.	6	L'abonnement demi-tarif	31
2 Le Service direct national (SDN)	7	Les offres touristiques	31
Une idée aussi vieille que le train	7	Les offres supplémentaires	31
Les produits phares du Service direct national: billet de parcours, abonnement général et demi-tarif	7	10 La distribution et la commercialisation des offres	33
La vision du Service direct national	7	La plateforme NOVA	33
3 Les communautés.	9	Les structures de distribution.	34
Les types de communauté	10	L'avenir de la distribution: la billetterie automatique	34
4 L'organisation de l'Alliance SwissPass	11	Le marketing et l'acquisition de clients dans le Service direct national	34
Les statuts: la Convention 500	12	11 La répartition des recettes et des coûts	35
5 Les organes de l'Alliance SwissPass.	13	La répartition des recettes dans le Service direct national.	35
L'ensemble des participants au Service direct national	13	La répartition des recettes dans les communautés	36
L'Assemblée des communautés	13	La répartition des recettes en détail	37
Le Conseil stratégique	14	La répartition des coûts communs	37
Les commissions.	14	L'indemnisation des prestations de conseil dans le Service direct national	37
Les groupes de travail	15	12 L'information à la clientèle	39
6 Les fonctions transversales au sein de l'Alliance SwissPass	17	Les Prescriptions 580 – FIScommun	39
Les mandats de l'Alliance SwissPass.	17	Le secrétariat des tâches du système d'information à la clientèle (SKI).	39
Les instances de contrôle	19	Les différents systèmes d'affichage.	40
7 Le SwissPass	21	13 Les autres institutions du monde des transports publics	41
SwissPass Mobile: le SwissPass numérique	22	14 Le regard vers l'avenir: la Stratégie 2025	43
L'élément de marketing primordial des transports publics	22	15 Abréviations	45
8 Les systèmes tarifaires des transports publics suisses	23		
Les bases de calcul des prix	23		
Un aperçu des tarifs en vigueur.	24		
Les particularités tarifaires	25		
Les adaptations des tarifs	25		
Les prescriptions	25		



BERNMOBIL

Préambule

Qui fixe le prix de l'abonnement général? Comment se fait-il que je puisse acheter un billet du BLS auprès des Chemins de fer rhétiques? Pourquoi y a-t-il des billets de zones et des billets de parcours? Comment sont réparties les recettes dans les transports publics? Comment est-il possible en Suisse, malgré deux cent cinquante entreprises de transport, de proposer une solution de distribution aussi novatrice que la billetterie automatique?

Sur quatorze chapitres, le Manuel de l'Alliance SwissPass «La branche des TP en bref» décrit en détail les principaux domaines d'activité et processus relatifs aux tarifs et à l'assortiment, à la distribution, au marketing, à la répartition des recettes et des coûts ainsi qu'à l'information à la clientèle. Les premiers chapitres se consacrent néanmoins d'abord à l'organisation en tant que telle. Après une description des deux systèmes tarifaires prépondérants – le Service direct national (SDN) et les communautés tarifaires – le présent guide se penche sur l'organisation de la branche au sein de l'Alliance SwissPass. Aux côtés du Conseil stratégique et des commissions formant le noyau, de nombreux organes remplissent des tâches essentielles pour les transports publics (TP).

La deuxième partie du manuel aborde les thèmes opérationnels de l'Alliance SwissPass. La pièce maîtresse des transports publics suisses est le SwissPass. Support tout à fait concret d'une série de titres de transport des TP, le SwissPass est aussi le symbole commun à toute la branche et la base des activités de marketing. Les tarifs règlent le cadre de l'accès aux transports publics suisses et définissent aussi bien l'assortiment commun que les possibilités de distribution des entreprises de transport. La distribution se fonde sur une base de données commune appelée NOVA: à cette plaque tournante sont reliés les canaux de vente tels les distributeurs de billets, les boutiques en ligne et les applications pour smartphone. NOVA est donc le socle du développement de la distribution vers la numérisation.

La répartition des recettes et des coûts et l'information à la clientèle sont deux autres activités centrales de l'Alliance SwissPass. La première consiste à répartir les recettes générées et les frais induits par l'assortiment commun et les tâches communes à la branche équitablement entre les entreprises participantes. Dans la seconde, l'Alliance SwissPass s'engage pour que les voyageurs puissent s'orienter aux arrêts et dans les moyens de transport, peu importe où ils se trouvent. Enfin, le manuel se termine par un regard vers l'avenir, lequel est déjà tracé grâce à la Stratégie 2025 de l'Alliance SwissPass, à la numérisation continue et au développement du système tarifaire des transports publics.

En tant que guide sur l'organisation de la branche des transports publics, le présent manuel doit vous aider à vous faire une idée de la diversité des problématiques qui occupent l'Alliance SwissPass. Vous y trouverez un descriptif des principaux champs d'action de l'organisation, mais aussi de précieuses informations complémentaires, par exemple sur l'histoire de l'abonnement général, le lancement de la billetterie automatique ou la multitude d'institutions qui œuvrent pour le bien des transports publics. Nous vous souhaitons une lecture passionnante!



René Schmiéd
Président de l'Alliance SwissPass



Helmut Eichhorn
Directeur de l'Alliance SwissPass

Les transports publics

1

Les transports publics font partie de l'identité de la Suisse et sont un pilier de sa société et de son économie. Le réseau des transports publics sur rail, sur route, sur l'eau et suspendus à des câbles mesure environ 28 700 kilomètres. Le nombre d'arrêts est du même ordre de grandeur. La Suisse dispose ainsi de l'un des réseaux les plus denses au monde. Presque aucun endroit n'est pas accessible en transports publics. De plus, ce réseau est fortement employé. Aucune population européenne ne parcourt en moyenne plus de kilomètres en transports en commun par année que les habitants de Suisse. Ceux-ci effectuaient jusqu'à la pandémie de Covid-19, annuellement et par tête, environ 3170 kilomètres; l'Autriche est sur la deuxième marche du podium, avec un peu de moins de 1500 kilomètres par personne (source: LITRA, «Les transports en chiffres», édition 2021). La recette du succès des transports publics suisses compte de nombreux ingrédients essentiels, comme une infrastructure bien aménagée, un horaire cadencé, une offre coordonnée, un financement clair ou du matériel roulant moderne. L'Alliance SwissPass s'occupe des aspects qui règlent l'accès aux transports publics.

La LTV pour base légale

L'un des fondements d'un système de transports publics performant est un solide ancrage juridique. Pour fonctionner correctement, les transports publics ont besoin d'encouragement, de financement et de régulation de la part de l'État. En Suisse, la base légale valant pour les transports publics est la loi sur le transport de voyageurs (LTV), entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2010 et reprenant les dispositions pertinentes de l'ancienne loi fédérale sur les transports publics. La LTV régit le transport de personnes dans les chemins de fer, les bus, les tramways, les bateaux et d'autres moyens de transport guidés.

Sur la base de la LTV, la Confédération octroie des concessions aux entreprises de transport. C'est l'Office fédéral des transports (OFT) qui est compétent en matière d'attribution, de modification, de renouvellement et de retrait de concessions. Les entreprises au bénéfice d'une concession sont tenues de respecter une série d'obligations fondamentales, dont:

- l'obligation d'établir des horaires: les entreprises doivent établir un horaire, le publier et le fournir au recueil national;
- l'obligation d'exploiter: les entreprises doivent effectuer toutes les courses figurant dans l'horaire sauf si elles en sont empêchées par des circonstances qu'elles ne pouvaient prévenir;
- l'obligation d'établir des tarifs: les entreprises doivent établir un tarif, le publier et l'appliquer à tous de manière identique;
- l'obligation de transporter: les entreprises sont tenues de transporter tout voyageur qui se conforme aux dispositions de transport. Personne ne peut être exclu des transports publics.

Ces bases légales et d'autres garantissent que les transports publics puissent fonctionner sur le plan formel.

Le financement par les pouvoirs publics

En Suisse, l'offre des transports publics (TP) doit respecter les prescriptions des pouvoirs publics relatives au service public. Ce dernier prévoit une offre minimale visant à garantir une desserte équitable de toutes les parties du pays. En contrepartie, la Confédération, les cantons et les communes participent directement au financement des TP; selon des conventions de prestations, elles assument environ la moitié des coûts totaux du trafic régional voyageurs. L'autre moitié est financée par les usagers au travers des recettes générées par la vente des titres de transport. Le trafic régional voyageurs sans fonction de desserte, c'est-à-dire les relations à destination de localités de moins de cent habitants, et le trafic local sont commandés et financés par les cantons et/ou les communes, une participation de la Confédération aux coûts de mise en place d'une offre n'étant pas prévue dans ces cas.

En ce qui concerne le trafic longues distances, il n'est pas commandé ni par la Confédération, ni par les cantons, et ne reçoit donc aucune subvention. Lors de l'attribution de la concession, la Confédération émet des directives de desserte minimale à l'intention des entreprises, mais elle ne finance rien. De ce fait, le trafic longues distances doit couvrir ses propres coûts et réaliser les recettes nécessaires uniquement par la vente de billets. Le fonctionnement est plus ou moins le même dans le trafic purement touristique, qui doit lui aussi se prendre en charge sur le plan financier. En revanche, aucune autre prescription que les obligations usuelles d'une concession ne s'applique quant à l'offre.

«Un voyage, un billet» appliqué différemment aux niveaux national et régional

L'article 16 de la loi sur le transport de voyageurs (LTV) impose aux entreprises de transports publics d'offrir aux clients empruntant le réseau de plusieurs entreprises un contrat de transport de bout en bout, soit un seul billet. Il s'agit là d'un facteur essentiel du succès des TP suisses. Quand bien même quelque deux cent cinquante entreprises de transport occupent le marché, il est possible de voyager avec un seul et unique billet dans toutes celles-ci, dans différents moyens de transport tels que le train, le bus, le bateau et les installations à câbles, et qui plus est d'acheter ce billet pratiquement à n'importe quel point de vente du pays, qu'il s'agisse d'un guichet desservi ou d'un distributeur, d'une boutique en ligne ou d'une application pour smartphone.

Comme les diverses compétences politiques réglant la commande et le financement de l'offre et ce qui l'entoure, le principe «Un voyage, un billet» est conçu différemment dans le trafic national qu'au niveau régional.

À l'échelon national, les entreprises de transport sont réunies au sein de ce que l'on appelle le «Service direct national» (SDN). Tous les arrêts du SDN peuvent être librement reliés les uns aux autres. Les voyageurs peuvent donc acheter un billet de n'importe quel point A à n'importe quel

point B, indépendamment des entreprises et des moyens de transport. Le prix est calculé sur la base de l'itinéraire, d'après la distance entre le point de départ et la destination. La principale caractéristique de ce système tarifaire est sa simplicité pour les voyageurs. Il n'y a pas beaucoup à réfléchir pour acquérir un seul et unique billet pour une excursion de l'arrêt de bus du coin de la rue jusqu'au sommet d'une montagne. De plus, le SDN propose un rabais de distance: le prix du kilomètre parcouru diminue au fur et à mesure que le nombre de kilomètres augmente. Pour plus d'informations à ce sujet, rendez-vous au [chapitre 8](#).

Au niveau régional, les entreprises de transport se sont pour la plupart également regroupées, cette fois en communautés tarifaires ou de trafic. Celles-ci répondent à la même logique d'«un voyage, un billet», mais aux échelles régionale et locale. Au sein d'une communauté, il est également possible d'emprunter le réseau de plusieurs entreprises de transport avec un seul billet. En revanche, contrairement au Service direct national, les communautés ne calculent pas les prix selon la distance, mais sur la base d'un découpage du réseau en zones. Les communautés sont divisées en zones, déterminées selon les besoins régionaux et locaux. L'avantage du système des zones tient au fait que le client peut utiliser tous les moyens de transport situés dans les zones achetées de manière illimitée pendant une durée donnée, soit également faire un détour ou effectuer la course retour.

Le Service direct national (SDN)

2

Le Service direct national peut être considéré comme une communauté tarifaire étalée sur tout le territoire national. Il permet des voyages de bout en bout par-delà les frontières des communes et des cantons. À l'intérieur des limites des communautés, de même que sur le territoire national pour ce qui est du SDN, peu importe le nombre de moyens de transport différents empruntés au cours d'un voyage; un seul billet suffit. Grâce aux abonnements et billets unitaires de bout en bout, la clientèle des transports publics suisses peut embarquer librement dans tous les trains, les bus et les trams, dans une multitude de bateaux et même dans quelques installations à câbles, en vertu du principe «Un voyage, un billet». Hormis quelques lignes touristiques, le SDN couvre l'ensemble du réseau des TP suisses, puisque toutes les entreprises fournissant du trafic longues distances ou touchant des subventions des pouvoirs publics pour leurs prestations de transport sont tenues de participer au Service direct national et d'en accepter les conditions, à quelques exceptions près (définies lors de l'octroi de la concession). Les entreprises restantes sont quant à elles libres de participer ou non.

Une idée aussi vieille que le train

L'idée d'une coopération nationale telle une communauté tarifaire est presque aussi vieille que les chemins de fer eux-mêmes. Peu après la mise en service des premiers tronçons ferroviaires, les chemins de fer privés les plus importants de Suisse à l'époque ont commencé à harmoniser leurs tarifs relatifs au trafic voyageurs. Le premier tarif de bout en bout est entré en vigueur en 1857. Depuis, il n'a cessé de se développer et rend aujourd'hui encore possible d'effectuer un voyage dans des entreprises et des moyens de transport différents avec un seul et unique titre de transport.

Les produits phares du Service direct national: billet de parcours, abonnement général et demi-tarif

Les clients des transports publics ont des besoins différents. Un assortiment très large de titres de transport leur est proposé afin de satisfaire aussi bien les travailleurs pendulaires que les «voyageurs du dimanche». Le billet de parcours, le véritable produit de base du SDN, fait tellement partie du quotidien des citoyens de Suisse qu'ils en oublient ses mérites. C'est seulement lors d'un voyage à l'étranger, quand il faut acheter plusieurs billets à plusieurs points de vente et selon des conditions d'utilisation des plus variées, que l'on se souvient des avantages du système tarifaire intégré du Service direct national et de son unicité. Le SDN est connu loin à la ronde avant tout pour deux produits: l'abonnement général et l'abonnement demi-tarif. Plus de trois millions de personnes possèdent l'un de ces deux titres de transport. L'abonnement général, «l'AG» de son petit nom, offre la libre circulation auprès de quelque cent soixante entreprises de transport, alors que le demi-tarif donne droit à un rabais de 50 % sur tous les billets de parcours du SDN. Les détails de ces offres, notamment leur rayon de validité et leur prix, sont réglés dans le Tarif 654. Vous en apprendrez davantage sur l'assortiment des transports publics au [chapitre 9](#).

La vision du Service direct national

Le SDN est simple

Quelque deux cent cinquante entreprises de transport sont présentes en Suisse. Il est néanmoins possible de voyager avec un seul billet en empruntant différents moyens de transport tels que le train, le bus, le bateau et les installations à câbles, et qui

plus est d'acheter ce billet pratiquement à n'importe quel point de vente. «Un voyage, un billet», telle est la vision prépondérante.

Le SDN récompense ses clients

Outre l'avantage de pouvoir se déplacer avec un seul billet, le SDN offre un rabais de distance pour les longs voyages. Ce dernier s'applique également de manière générale aux voyages effectués avec différentes entreprises de transport. Les longs trajets sont récompensés.

Le SDN est très flexible

Les clients du Service direct national n'ont pas à réserver leur place ou à prendre un train précis. Ils peuvent emprunter n'importe quel train pour le trajet et le jour donnés. Les abonnements du SDN tels que l'abonnement général permettent même d'accéder de façon illimitée à presque toutes les lignes des entreprises de transport pendant une année. En plus de l'offre horaire coordonnée entre les différents moyens de transport, le SDN fournit aux clients un accès continu à cette offre.

Le Service direct national profite aux voyageurs, mais aussi aux entreprises de transport qui y sont affiliées. L'attrait de ce système national amène en effet plus de personnes à opter pour le train, le bus, le bateau ou les installations à câbles. Les entreprises de transport participantes bénéficient ainsi à la fois d'une augmentation des recettes et d'une amélioration de la répartition modale. En intégrant le SDN, les entreprises rejoignent un réseau de distribution couvrant tout le pays et une organisation commerciale dotée d'une énorme force de communication. Si chaque entreprise entretenait son propre réseau de distribution, elle devrait faire face à des coûts bien plus élevés.

Zonenplan/Plan des zones

libero»



3-Bahnen Olten-Solothurn.

Ce qu'est le SDN au niveau national est incarné sur le plan régional par les communautés de transports publics. Alors que le Service direct national couvre le trafic régional, le trafic longues distances et, dans une certaine mesure, le trafic touristique, les communautés se chargent principalement de réglementer et de simplifier l'accès au trafic local et d'agglomération.

La première communauté tarifaire a été fondée à Bâle en 1984 dans le sillage du débat sur l'environnement en Suisse. Les clients devaient être libres de choisir leur moyen de

transport et leur itinéraire, un principe qui s'appliquait également au trafic urbain et régional. Aujourd'hui, l'Alliance SwissPass compte dix-huit communautés participantes, qui recouvrent toutes les régions, hormis les zones alpines.

Les communautés simplifient l'utilisation des transports publics, en particulier dans le trafic local et d'agglomération. Sachant qu'il existe souvent plusieurs façons de se déplacer sur ces courts trajets, une cadence élevée et un dense maillage dans les villes, un billet fondé sur le parcours

serait en effet source de complications pour la clientèle.

Contrairement au Service direct national, les communautés divisent l'espace en différentes zones et calculent le prix non pas en fonction de la distance mais des zones traversées. Les clients peuvent ainsi voyager librement avec plusieurs moyens de transport dans les zones en question pendant une période définie. Des informations complémentaires à ce sujet sont disponibles au [chapitre 8](#).

La liste des communautés (selon la Convention 500)

Nom	Type	Région
Arcobaleno	Communauté tarifaire intégrale	Tessin
A-Welle	Communauté tarifaire intégrale	Argovie et Soleure
Engadin mobil	Communauté tarifaire intégrale	Haute-Engadine
Frimobil	Communauté tarifaire intégrale	Fribourg et Broye vaudoise
Libero	Communauté tarifaire intégrale	Berne et Soleure
Mobilis	Communauté tarifaire intégrale	Vaud
Onde Verte	Communauté tarifaire intégrale	Neuchâtel
Ostwind	Communauté tarifaire intégrale	Appenzell Rhodes-Extérieures, Appenzell Rhodes-Intérieures, Glaris, St-Gall, Thurgovie et Schaffhouse
Passepartout	Communauté tarifaire intégrale	Lucerne, Obwald et Nidwald
Tarifgemeinschaft Davos Klosters	Communauté tarifaire intégrale	Davos/Klosters
Tarifverbund Nordwestschweiz (TNW)	Communauté tarifaire intégrale	Bâle-Ville, Bâle-Campagne, Argovie et Soleure
Tarifverbund Schwyz	Communauté tarifaire intégrale	Schwyz
Tarifverbund Zug	Communauté tarifaire intégrale	Zoug
TransReno	Communauté tarifaire intégrale	Coire/Landquart
Unireso	Communauté tarifaire intégrale	Genève
Vagabond	Communauté d'abonnement	Jura
Zürcher Verkehrsverbund (ZVV)	Communauté de trafic	Zurich et zones adjacentes des cantons environnants
Z-Pass (Tarifverbund Wirtschaftsraum Zürich)	Communauté tarifaire intégrale	Territoire du ZVV et parties des communautés adjacentes

Les types de communauté

Chacune des dix-huit communautés suisses est organisée de manière indépendante et fonctionne différemment. À titre d'exemple, chaque communauté dispose de ses propres structures décisionnelles. Néanmoins, toutes les communautés poursuivent un objectif commun: simplifier l'accès aux transports publics pour les clients dans le trafic local et d'agglomération. En ce qui concerne le champ d'application des communautés, il convient de distinguer les communautés purement tarifaires (communauté d'abonnement, communauté intégrale) et les communautés de trafic.

La communauté d'abonnement

Comme son nom l'indique, la communauté d'abonnement limite son offre aux abonnements et fait en sorte que la clientèle puisse utiliser les moyens de transport de toutes les entreprises dans les zones achetées. Ainsi, l'offre d'une communauté d'abonnement cible en priorité les pendulaires et les voyageurs fréquents. Les abonnements sont généralement répartis selon les différentes zones, assortis de tarifs forfaitaires et proposés au mois ou à l'année. Dans les zones sélectionnées, les offres des différentes entreprises de transport peuvent être librement combinées, ce qui permet aux abonnés de se rendre facilement d'un point A à un point B dans le territoire communautaire. Pour les billets unitaires, c'est l'offre du Service direct national qui s'applique.

La communauté tarifaire intégrale

Dérivée de la communauté d'abonnement, la communauté tarifaire intégrale est aujourd'hui le type de communauté le plus répandu en Suisse. Contrairement à la première, elle complète son assortiment par des billets unitaires: elle propose des billets de courte et longue distance, des cartes journalières, des cartes multicourses, etc. Tous les groupes de clients profitent donc des avantages de la libre circulation dans les zones concernées, qu'ils possèdent un abonnement ou voyagent avec un titre de transport unitaire.

La communauté de trafic

Autre forme existant en Suisse: les communautés de trafic. Mis à part l'offre tarifaire, ces communautés déterminent l'offre de l'horaire et endossent le rôle de commanditaire vis-à-vis des entreprises de transport. Cela signifie qu'elles ne se contentent pas de définir le système tarifaire, mais qu'elles assument aussi la responsabilité de la planification du réseau et de l'horaire ainsi que l'organisation du financement. Dans ce type de structure communautaire, la souveraineté tarifaire normalement détenue par les entreprises de transport est transférée à l'organisation commanditaire.

L'organisation de l'Alliance SwissPass

Il existe deux systèmes organisationnels différents dans les transports publics suisses: celui du Service direct national (SDN) avec une tarification fondée sur les distances et celui des communautés tarifaires suivant une logique de zones et concentrée sur le trafic local et d'agglomération. Ces deux structures poursuivent néanmoins les mêmes objectifs, ils sont souvent empruntés par la même clientèle et s'engagent dans des thématiques similaires. De plus, ils fonctionnent tous deux selon le principe ancré dans la loi d'un seul billet pour un voyage.

Les communautés tarifaires et les entreprises de transport participant au Service direct national se sont par conséquent regroupées dans une organisation commune

– nommée l'Alliance SwissPass – au début de l'année 2020. Cette organisation a réuni les organes et les structures décisionnelles valant alors distinctivement dans le SDN et les communautés de transports publics (ct-suisses). L'ensemble des compétences attribuées précédemment aux organes du SDN et des communautés incombent maintenant à l'Alliance SwissPass. Les thèmes traités au sein de l'Alliance SwissPass sont fondamentalement toujours distingués entre le SDN et les communautés, mais tous les participants ont désormais un droit de codécision. Dans le secteur d'activité commun «Transports publics», l'organisation de branche traite en sus de sujets qui concernent les deux systèmes tarifaires. Cela permet une action plus unie et harmo-

nieuse des deux organisations tarifaires, des processus plus efficaces et des développements plus coordonnés, tout cela pour le bien de la clientèle et des transports publics. Face au monde politique, aux autorités et à d'autres groupes d'interlocuteurs, l'Alliance SwissPass offre de plus une représentation légitime de l'ensemble des transports publics.

Dans le Service direct national, l'Alliance SwissPass coordonne les tâches communes des domaines des tarifs et de l'assortiment, de la distribution, du marketing, de l'information à la clientèle et de la répartition des recettes et des coûts. Pour les communautés, elle soutient les efforts en vue d'une meilleure harmonisation qui tienne

Que sont les «secteurs» des transports publics?

La loi sur le transport de voyageurs distingue plusieurs secteurs afin de séparer les domaines ayant droit ou non à des subventions. Le trafic régional voyageurs et l'infrastructure ferroviaire y ont par exemple droit. Les entreprises du trafic voyageurs sont également subdivisées en différents secteurs selon le même principe. Outre le trafic régional voyageurs cofinancé par la Confédération et les cantons, on distingue le trafic local, soutenu par les cantons et régions, ainsi que les secteurs qui s'autofinancent, à savoir le trafic longues distances et le trafic touristique sans fonction de desserte.

- Le **trafic longues distances** (ou grandes lignes) relie les territoires d'action et les grands centres du pays et assure la connexion de la Suisse aux grands axes européens. Il s'agit en particulier des relations InterCity, par exemple Lausanne – Genève ou Zurich – Berne.
- Le **trafic régional** regroupe les entreprises dont les prestations de transport sont indemnisées par les pouvoirs publics, soit une multitude de sociétés de chemins de fer et de transport routier, de petites et grandes entreprises de bus et d'exploitants de RER. Le trafic régional compte également certaines entreprises de navigation, chemins de fer de montagne et sociétés de transport à câbles.
- Le **trafic local** est principalement constitué des réseaux urbains servant à la desserte fine, en particulier les lignes de bus et de tramways. Il est généralement entièrement intégré dans une communauté tarifaire régionale.
- Le **trafic touristique sans fonction de desserte** se compose avant tout des lignes des régions périphériques, alpines et des compagnies de navigation. Il se distingue des autres secteurs par le fait que ses heures de pointe sont les heures creuses de ces derniers (week-ends vs jours ouvrables). Souvent, les lignes touristiques ne sont pas exploitées toute l'année ou tous les jours.

néanmoins compte des conditions-cadres régionales. Cette structure de gouvernance permet à l'organisation d'harmoniser et d'uniformiser davantage tous les transports publics en faveur des clients, et ce aussi bien dans le SDN que dans les communautés. Combien de temps est valable une carte multicourses? Dans quelles circonstances un chien peut être transporté gratuitement? Quels dédommagements peuvent être demandés en cas de retard? Grâce à l'Alliance SwissPass, les réponses à ces questions sont les mêmes sur toutes les lignes des transports publics suisses.

Les statuts: la Convention 500

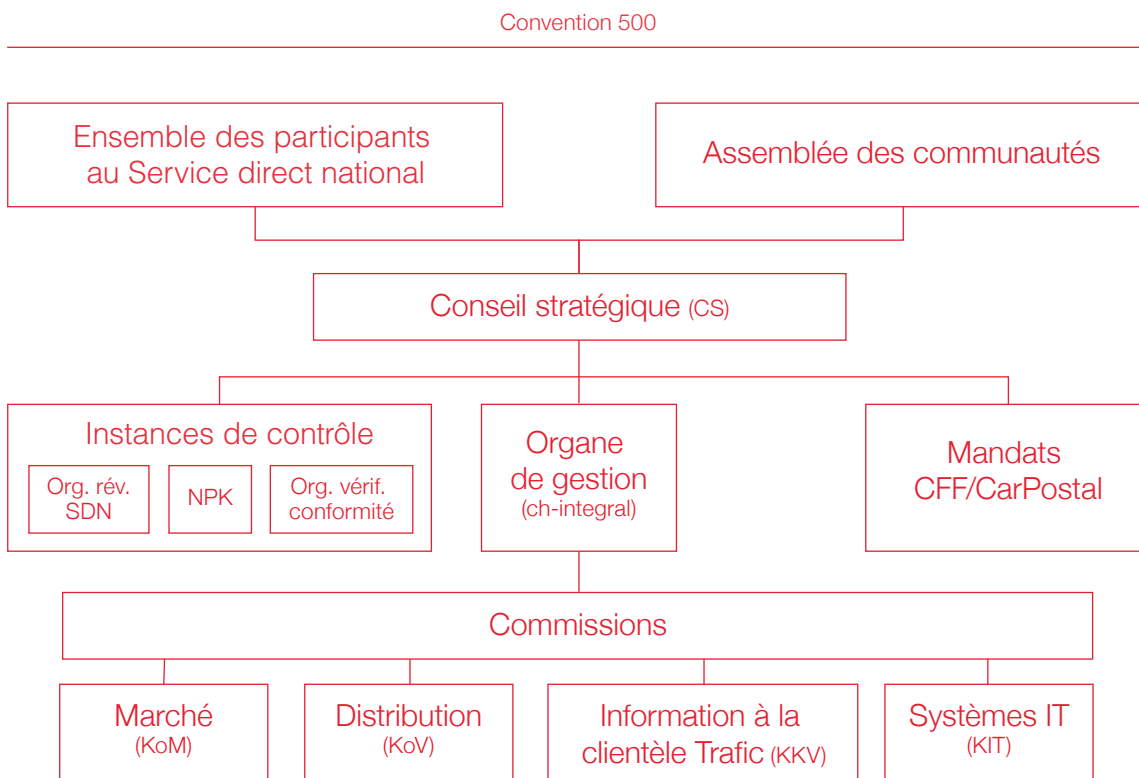
Une organisation de branche nationale, telle l'Alliance SwissPass regroupant deux cent cinquante entreprises de transport et dix-huit communautés, requiert des structures et des processus appropriés en vue d'une collaboration efficace et d'une repré-

sentation optimale des intérêts des différentes parties prenantes. Les compétences au sein de l'organisation doivent en outre être clairement définies.

C'est dans ce contexte que l'Alliance SwissPass a élaboré la Convention 500 (C500). Ce document règle, conformément aux articles 16 et 17 de la loi sur le transport de voyageurs (LTV), les relations entre les participants à l'Alliance SwissPass, et constitue ainsi les statuts de l'organisation. La C500 fixe notamment:

- les bases et la structure de la collaboration entre les entreprises de transports publics participantes;
- les compétences, les droits et les obligations des participants;
- les domaines d'activité, les compétences et l'autorité de l'organisation et de ses organes;
- le financement et l'indemnisation des charges induites par l'exécution de la C500.

Organigramme de l'Alliance Swiss Pass



Les organes de l'Alliance SwissPass

L'ensemble des thématiques traitées par la C500 font l'objet de discussions et de décisions de la part d'une structure d'organes commune aux communautés et aux entreprises de transport.

L'Alliance SwissPass est organisée à la manière d'une société coopérative. Les organes les plus haut placés sont l'ensemble des participants au Service direct national et l'Assemblée des communautés. Issus des mondes tarifaires alors qu'ils étaient séparés, ils forment la base démocratique de la nouvelle organisation. Toutes les décisions présentant une certaine portée doivent être approuvées par ces deux organes supérieurs. Un niveau hiérarchique en dessous, on trouve le Conseil stratégique, auquel sont subordonnées quatre commissions. Ces dernières ont la possibilité de fonder des groupes de travail destinés à apporter un soutien plus spécialisé.

L'ensemble des participants au Service direct national

L'ensemble des participants au Service direct national est l'instance la plus élevée de ce dernier. Il regroupe toutes les entreprises de transport et les communautés qui reconnaissent au moins un tarif du SDN, soit un élément de l'assortiment tel que l'abonne-

ment demi-tarif. Les décisions sont prises uniquement par voie de correspondance.

L'ensemble des participants au SDN se prononce en dernier lieu sur toutes les décisions de poids de l'Alliance SwissPass, impliquant des investissements et des conséquences importantes sur la branche. Il s'agit notamment de:

- modifications fondamentales des prix et de l'assortiment qui vont au-delà de la compétence du Conseil stratégique;
- modifications de la C500;
- modifications des conditions de vente et d'utilisation valables dans les transports publics ayant des effets financiers d'envergure;
- principes régissant la répartition des recettes et des coûts;
- adaptations et renouvellements coûteux des systèmes de distribution communs.

L'Assemblée des communautés

L'Assemblée des communautés réunit les dix-huit communautés tarifaires, d'abonnement et de trafic que compte la Suisse. Contrairement à l'ensemble des participants au SDN, l'assemblée siège physiquement deux fois par année. Les décisions peuvent toutefois également être prises par voie de correspondance.

Étant donné que l'établissement des tarifs est propre à chaque communauté, les domaines d'activité et les compétences de l'Assemblée des communautés sont relativement restreints. L'objectif premier de l'organe n'est pas de proposer un assortiment commun, mais d'améliorer la collaboration entre les communautés et avec le Service direct national et d'harmoniser les conditions d'utilisation. L'Assemblée des communautés dispose d'une compétence décisionnelle dans les cas suivants:

- modifications de la C500;
- élection et révocation des membres du groupe national de validation des indicateurs de consommation (NPK);
- conclusion de conventions additionnelles entre les communautés sur des sujets spécifiques.

Dans les deux organes, chaque membre possède une voix lors des votes. Une proposition est acceptée si au moins deux tiers des votants l'approuvent dans le délai imparti. Si un objet est approuvé par moins des deux tiers mais plus de la moitié des votants, il est jugé accepté lorsque les sociétés ayant voté oui génèrent au moins le 50 % des recettes ou des coûts dans l'affaire concernée.

Les organes de l'Alliance SwissPass distinguent trois secteurs d'activité

Au sein de l'Alliance SwissPass, les objets sont distingués entre les trois secteurs d'activité «Transports publics», «Service direct national» et «Communautés». Cette répartition se fonde sur les compétences attribuées aux niveaux national et régional dans la Convention 500. Or, peu importe le secteur d'activité, tous les membres des différents organes ont toujours le droit de vote, si bien que des membres de commissions représentant des entreprises de transport du SDN peuvent se prononcer sur des problématiques relatives aux communautés et inversement.

- Dans le secteur d'activité «**Transports publics**» sont classés les objets qui sont contraignants pour tous les participants de l'Alliance SwissPass. Cela comprend par exemple les dispositions tarifaires accessoires du Tarif 600, les évolutions de la distribution ou les standards de contrôle.
- Dans le secteur d'activité «**Service direct national**» sont traités les objets propres au Service direct national tels que la conception des prix et de l'assortiment ou le marketing.
- Le secteur d'activité «**Communautés**» se focalise sur les thèmes demandant une harmonisation ou une concertation entre les différentes communautés tarifaires.

Le Conseil stratégique

Le Conseil stratégique (CS) assume la direction stratégique et opérationnelle de l'Alliance SwissPass. Dans ce rôle, il prend des décisions sur des objets, questions et principes stratégiques dans les trois secteurs d'activité et définit les valeurs-clés de la poursuite du développement de l'accès aux transports publics.

Le Conseil stratégique compte huit à treize membres ayant le droit de vote. Il s'agit de représentants de participants au SDN avec un siège fixe (CFF, CarPostal et ZVV) et de représentants des secteurs trafic longues distances, trafic régional, trafic local et trafic touristique sans fonction de desserte (voir explication en [page 11](#)). Les membres possédant un siège fixe peuvent nommer une suppléance.

Le Conseil stratégique est habilité à prendre des décisions lorsqu'au moins huit de ses membres (ou leurs suppléants) sont présents, les membres avec siège fixe devant être présents. Les voix sont pondérées de façon que celles des membres avec siège fixe aient le même poids total que celles des autres membres présents. Une proposition

est acceptée lorsqu'elle réunit la majorité des voix pondérées exprimées.

Pour exercer ses fonctions et en particulier pour préparer et prétraiter les objets importants, le Conseil stratégique a mis sur pied trois comités chargés respectivement de la stratégie, des finances et risques et des nominations.

Les commissions

Les commissions sont les responsables des opérations dans les domaines spécialisés précisés dans la C500. Toutes les commissions travaillent selon un cahier des charges défini et approuvé par le Conseil stratégique, lequel fixe en particulier les tâches et les compétences. Les commissions possèdent un droit de décision limité, puisqu'à partir d'un certain montant les affaires doivent être soumises à un vote du Conseil stratégique après celui de la commission concernée. Il n'y a pas de pondération des voix dans les commissions.

La commission Marché (KoM)

La commission Marché (KoM) prend des décisions opérationnelles dans les domaines des prix et de l'assortiment, du marketing, de la répartition des recettes et de modèles d'indemnisation applicables dans la distribution. Responsable d'analyser régulièrement l'assortiment des titres de transport du SDN, de le faire évoluer et de gérer les tarifs, elle transmet des propositions en la matière au Conseil stratégique. En outre, elle décide de l'intégration de nouvelles entreprises de transport au sein du Service direct national.

La commission Distribution (KoV)

La commission Distribution (KoV) prend les décisions opérationnelles relatives à la distribution. Celles-ci peuvent concerner les moyens de paiement, le *clearing*, la garantie des recettes, le contrôle des titres de transport et la répartition des coûts. Elle définit les standards applicables aux nouveaux moyens de vente, aux supports et à l'échange de données, et est responsable de l'aspect et de la sécurité des titres de

transport. Elle est en charge de l'exploitation et du développement de la plateforme centrale de distribution NOVA et gère la majorité des prescriptions du Service direct national.

La commission Information à la clientèle Trafic (KKV)

La commission Information à la clientèle Trafic (KKV) coordonne et développe l'information fournie à la clientèle dans les transports publics. Elle établit les exigences techniques de prescriptions et standards communs à la branche, notamment à l'égard du droit fédéral et en particulier de l'ordonnance concernant les exigences techniques visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics. Ses produits sont publiés dans les Prescriptions concernant les standards d'information à la clientèle dans les transports publics, appelées P580 – FIScommun. D'ici 2023, la KKV sera remplacée par la commission nationale de l'information à la clientèle (KKI) qui possédera des pouvoirs bien plus étendus et plus contraignants.

La commission Systèmes IT (KIT)

La commission Systèmes IT (KIT) travaille dans une fonction transversale sur la base des exigences entrepreneuriales posées par les autres commissions. Dans ce rôle, elle exécute les mandats qu'elle reçoit du Conseil stratégique et des autres commissions relatifs aux systèmes informatiques et à la numérisation. Elle observe l'évolution technologique et les tendances du marché et veille au parfait fonctionnement des interfaces. De plus, la KIT entretient les solutions IT exploitées par la branche.

Les groupes de travail

Afin d'exécuter leurs tâches, les commissions de l'Alliance SwissPass peuvent engager des groupes de travail temporaires ou permanents dédiés à des problématiques données. Pour tout groupe de travail permanent, l'organe mandant doit dresser un cahier des charges qui règle en particulier la composition, les tâches et les compétences. C'est également cet organe qui en élit les membres. Les groupes de travail œuvrent uniquement sur mandat de l'organe qui les a constitués et ont le droit d'émettre des propositions à son intention. Les règles décisionnelles suivent les dispositions valables pour les commissions.

Le nombre de groupes de travail actifs varie chaque année. Conformément à la C500, les trois groupes de travail suivants doivent œuvrer en tout temps:

- Le **groupe de travail Dispositions tarifaires accessoires communes** est chargé d'entretenir et de développer les dispositions tarifaires accessoires communes du Service direct national et des communautés tarifaires figurant dans le Tarif 600. Celles-là fixent par exemple les catégories d'âge et les règles permettant d'emporter des animaux avec soi dans les transports publics.
- Le **groupe de travail Communautés** cherche et exploite les potentiels d'harmonisation entre les communautés dans les domaines de l'assortiment, des prescriptions de formation des prix et de la distribution en assurant un échange constant entre les communautés.
- Le **groupe de travail Experts financiers** gère le décompte des coûts au sein de l'Alliance SwissPass selon les Prescriptions 512 (P512), ce qui concerne en particulier les budgets, la planification à moyen terme et le décompte effectif des frais. Dans ce cadre, il conseille la commission Distribution avant qu'elle ne prenne une décision.



Les fonctions transversales au sein de l'Alliance SwissPass

Aux côtés de la structure d'organes organisée hiérarchiquement, l'Alliance SwissPass compte plusieurs organes dits transversaux. Il y a d'une part des mandataires chargés par l'organisation de branche d'assumer une sélection de tâches en son nom. En font notamment partie la direction de l'Alliance SwissPass, le marketing de l'assortiment du Service direct national ou la tenue du registre national des resquilleurs. Dans leurs fonctions, les entreprises mandatées élaborent également des contenus pour les différents organes. D'autre part, diverses instances de contrôle internes et externes vérifient que l'Alliance SwissPass respecte les dispositions d'organisation et travaille comme il se doit.

Les mandats de l'Alliance SwissPass

Les tarifs et l'assortiment, la distribution, le marketing, la répartition des recettes et des coûts et l'information à la clientèle constituent les principaux domaines d'activité de l'Alliance SwissPass. À côté d'eux, il existe d'autres activités opérationnelles à remplir, telles que l'entretien des systèmes IT communs, la production des cartes SwissPass ou l'exploitation du registre national des res-

quilleurs. Afin d'effectuer cette multitude de missions communes, l'Alliance SwissPass attribue des mandats à certaines entreprises. Ces dernières remplissent les tâches mandatées en représentation de l'ensemble de la branche des transports publics. À l'exception de la direction de l'organe de gestion soumise au Conseil stratégique, les mandats sont conduits par les commissions et coordonnés et contrôlés par l'organe de gestion. Les tâches de chaque mandat sont décrites dans un cahier des charges. À l'heure actuelle, trois sociétés assument les différents mandats: les CFF, CarPostal SA et ch-integral.

Le mandat Prix et assortiment (CFF)

Le mandat partiel Prix et assortiment concerne principalement le Service direct national. Il comprend la définition de la stratégie de prix et d'assortiment du SDN ainsi que la planification et la mise en œuvre de mesures dans ce contexte. Sur le plan opérationnel, le mandataire se charge de préparer l'assortiment existant, de définir la logique de formation des prix de la billetterie automatique et d'encadrer les assortiments internationaux pour tous les transports publics suisses.

Les 7 mandats de l'Alliance SwissPass



Le mandat Marketing (CFF)

Le mandat partiel Marketing englobe toutes les activités de commercialisation du SDN. D'un point de vue stratégique, il en va de la planification des mesures de marketing (p. ex. des campagnes) et de l'élaboration d'une feuille de route pour le développement du SwissPass. Les opérations concrètes du mandat sont toute la conception et la mise en œuvre d'activités commerciales comme des campagnes et des actions, mais aussi la gestion de la relation client (GRC) et l'interprétation des évaluations des ventes pour prendre de nouvelles mesures. Dans ce mandat partiel, les CFF s'occupent ainsi du *branding* (identité visuelle) de l'offre du Service direct national.

Le mandat Services de distribution (CFF)

Le mandat partiel Services de distribution réunit les prestations liées à la distribution vers tous les clients des transports publics suisses. Les tâches stratégiques comprennent la conception, la réalisation et le développement de systèmes d'arrière-plan uniformes et standardisés dans le but que les canaux de vente des entreprises de TP offrent les mêmes produits aux mêmes prix. De plus, le mandat comporte la mise en œuvre des droits des passagers prescrits par la Confédération.

En ce qui concerne les tâches opérationnelles, il s'agit d'exploiter la plateforme centrale de distribution NOVA, le «Contact Center» de Brigue et le service client électronique, et d'œuvrer en tant qu'interlocuteur pour tous les participants au SDN en tant que centrale de vente.

Le mandat Décompte (CFF)

Le système des TP suisses permet que des entreprises vendent des titres de transport d'autres entreprises de transport. Il faut alors veiller à ce que les recettes reviennent à la bonne société. Voilà le travail du mandat partiel Décompte, qui assure la compensation des soldes des produits de transport et des coûts communs de toutes les entreprises de TP (*clearing*), de même que le reporting de ces décomptes. Toutes les entreprises livrent leurs recettes au mandataire, qui les redistribue ensuite équitablement sur la base d'évaluations des ventes ou de clés de répartition.

En outre, le mandat comprend la standardisation et l'automatisation du processus de décompte des transports publics suisses.

Le mandat IT et services (CFF)

Le mandat partiel IT et services inclut la maintenance et le développement des systèmes informatiques, dont la planification et le développement de l'architecture de la plateforme NOVA. Chargés de ce mandat, les CFF garantissent également le contrôle et la validation des titres de transport électroniques (SwissPass, PDF, billets mobiles) par le biais du service de contrôle nommé KoServ, dans toute la Suisse et même dans le trafic transfrontalier.

Par ailleurs, le mandat s'est vu ancrer un crédit d'engagement IT, qui garantit le financement de l'exploitation et du développement des principaux systèmes de distribution de la branche.

Le mandat du registre national des resquilleurs (CarPostal SA)

Depuis avril 2019, la branche liste tous les voyageurs ayant emprunté les transports publics sans titre de transport valable ou avec un billet partiellement valable. Ce registre national permet d'identifier rapidement les resquilleurs récidivistes tout en uniformisant la pratique au niveau suisse et en simplifiant les procédures.

Le mandat a été donné à CarPostal, qui est chargé d'exploiter et de développer le registre.

Le mandat de direction de l'organe de gestion (ch-integral)

L'organe de gestion s'occupe des affaires de l'Alliance SwissPass conformément aux prescriptions de la Convention 500. Il fournit une aide au Conseil stratégique et aux commissions, coordonne les propositions faites aux différents organes et peut lui-même émettre des suggestions. Il est à la disposition du CS, des commissions, des instances de contrôle, des responsables des mandataires et des entreprises de transport et communautés pour toutes sortes de travaux de coordination. Il est également responsable de la communication de ses affaires, qu'il doit effectuer au bon moment et au bon public. Le mandat de direction est aux mains de l'association ch-integral.

Les instances de contrôle

L'organe de révision du SDN

Rien que la vente des titres de transport forfaitaires tels que l'abonnement général génère chaque année plusieurs milliards de francs de chiffre d'affaires dans le Service direct national. Ces recettes sont réparties entre les entreprises de transport participantes proportionnellement à leurs volumes de transport. Consultez à ce propos le [chapitre 11](#). L'organe de révision interne du SDN vérifie régulièrement la qualité des mécanismes de répartition et travaille à les améliorer. L'accent principal est mis sur le contrôle des aspects suivants:

- décomptes de trafic des participants au SDN;
- décompte du service de *clearing* des CFF;
- factures communes de coûts selon les P512 (p. ex. coûts de gestion de l'Alliance SwissPass);

- élaboration des clés de répartition par l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass;
- annonces des pertes demi-tarif.

L'organe de révision du SDN se compose de deux représentants du détenteur du mandat partiel «Décompte», d'un représentant des CFF et d'un de CarPostal, ainsi que de représentants des autres entreprises de transports publics participant au Service direct national. Les membres sont élus par le Conseil stratégique et répartis dans trois groupes de réviseurs, affectés à un sous-domaine donné (révision générale du SDN, pertes demi-tarif ou factures de coûts).

Le groupe national de validation des indicateurs de consommation (NPK)

Le groupe national de validation des indicateurs de consommation (NPK) est responsable des contrôles qualité de la saisie des indicateurs de consommation dans les communautés et, dans la mesure où plusieurs communautés sont concernées, de la marche à suivre en cas de modifications systémiques. Parmi les indicateurs pertinents, citons le nombre de voyageurs embarquant sur chaque relation, le total des personnes-kilomètres et les proportions des différents titres de transport sur le total.

Le NPK s'occupe exclusivement de thématiques relatives à plusieurs communautés. Les modifications qui ne concernent qu'une seule communauté sont régies par l'organisation et les règles décisionnelles de celle-ci.

Le groupe de validation est constitué de onze membres au maximum dont au moins un représentant d'une communauté sise dans une localité de langue latine. Ses membres sont élus par l'Assemblée des communautés.

L'organe (externe) de vérification de la conformité (compliance)

L'organe de vérification de la conformité, compliance en anglais, vérifie le respect des dispositions organisationnelles de la C500 dans son ensemble et contrôle le travail des organes de l'Alliance SwissPass réalisé dans le cadre de leurs cahiers des charges. Il établit un rapport annuel à l'intention du Conseil stratégique, des commissions et des entreprises de transport participant à l'Alliance SwissPass.

Le mandat de vérification de la conformité est donné à l'extérieur de la branche, et l'organe de vérification agit avec la plus grande autonomie possible. Dans son travail, il observe non seulement la C500 et les cahiers des charges des organes, mais aussi les procès-verbaux des différentes séances, les processus électoraux, la planification annuelle et les rapports d'activité de l'organe de gestion. Par ailleurs, il sert d'interlocuteur à toutes les entreprises participant à l'Alliance SwissPass pour leurs demandes relatives au respect des dispositions et au travail des organes.

Le comité (interne) de conformité

Le comité de conformité sert d'intermédiaire entre l'organe externe de vérification de la conformité, les organes de l'Alliance SwissPass et l'organe de gestion. Il assume ses tâches de manière indépendante et publie chaque année un rapport et une lettre de recommandation.

De plus, le comité de conformité veille en accord avec l'organe de vérification à ce que les données d'analyse et les documents soient disponibles. Il examine les mesures proposées par ce dernier, en lance et surveille la mise en œuvre par l'organe compétent et se charge de la communication vis-à-vis des participants à l'Alliance SwissPass. Le comité de conformité se compose au maximum de quatre membres du Conseil stratégique.



Le SwissPass

7

Le SwissPass est à la fois la figure de proue, l'élément central liant les transports publics et un symbole de la coopération entre les entreprises de transport et les communautés tarifaires suisses. Après son introduction le 1er août 2015, le SwissPass a progressivement remplacé les cartes bleues jusqu'alors très répandues (pour les abonnements comme l'abonnement général ou le demi-tarif), ainsi que les différentes cartes des communautés, au titre de support des abonnements. Largement plus de la moitié des personnes vivant en Suisse possèdent aujourd'hui un SwissPass. Le lancement du SwissPass s'est accompagné de diverses innovations, ouvrant la voie à l'ère numérique dans les transports publics.

Grâce à deux puces intégrées, plusieurs prestations peuvent être référencées sur la carte SwissPass. Alors qu'il y avait auparavant une carte par abonnement, les abonnements des transports sont pour la plupart désormais référencés sur le SwissPass.

Outre les prestations de transports publics classiques, il est possible de charger sur la carte rouge plusieurs services de partenaires, notamment des abonnements de ski, l'accès à Mobility car sharing et à PubliBike et des clés de chambres d'hôtel. Le nombre d'offres partenaires ne cesse d'augmenter.

La dernière génération de la carte SwissPass, lancée en décembre 2021, offre qui plus est les conditions techniques à de nouvelles fonctionnalités novatrices:

- Paiement sans contact: grâce à une puce EMV, le SwissPass pourra être utilisé pour payer sans contact, EMV étant un standard développé par Europay, MasterCard et VISA pour les cartes bancaires.
- Ouverture de portes: les systèmes de sécurité de l'entreprise suisse LEGIC sont employés dans le monde entier, notamment pour les systèmes de portes. Les entreprises qui recourent à la technologie LEGIC peuvent désormais utiliser le SwissPass comme moyen d'accès ou d'identification.

- Connexion sûre sur Internet: Le standard «Fast Identity Online», abrégé «FIDO», est un standard d'authentification utilisé partout sur la planète afin de simplifier la connexion à des appareils et des services web. Il est disponible sur le SwissPass.

Toute entreprise partenaire peut mettre les nouvelles fonctions du SwissPass à disposition de sa clientèle ou de son personnel.

Par ailleurs, étant donné que plus aucune prestation n'est imprimée sur la carte SwissPass et que la consultation s'effectue au moyen d'une solution de contrôle électronique, le renouvellement des abonnements a été complètement revu à l'arrivée du SwissPass. Dans le Service direct national, la plupart des abonnements, dont tous les abonnements généraux et demi-tarif, sont automatiquement renouvelés sans intervention des clients. Suffisamment tôt avant l'expiration de leur abonnement, ces derniers sont informés par courrier du prochain renouvellement et disposent ainsi

Tout ce que permet le SwissPass



du temps nécessaire pour, le cas échéant, résilier leur titre de transport. Le SwissPass facilite également le renouvellement des abonnements dans les communautés. Ceux-ci peuvent être achetés ou prolongés sur Internet. Nul besoin de se rendre à un guichet. Il s'agit là d'une simplification importante, en particulier dans les communautés, où la proportion d'abonnements mensuels est élevée.

Le SwissPass présente un autre avantage, celui du compte client numérique sur www.swisspass.ch, lequel permet aux clients de consulter la validité de leurs abonnements et leurs factures, de résilier leurs titres de transport et de gérer les services partenaires et leurs données personnelles. Les détenteurs d'un AG peuvent aussi déposer leur abonnement pendant cinq à trente jours via la plateforme.

SwissPass Mobile: le SwissPass numérique

SwissPass Mobile permet d'enregistrer et de contrôler toutes les prestations des transports publics, que ce soit le demi-tarif, l'abonnement général, les abonnements communautaires ou seven25, au format numérique. L'utilisation de SwissPass Mobile requiert trois éléments:

- une carte SwissPass valable;
- un login SwissPass relié à la carte;
- un smartphone sur lequel est installée une application prenant en charge SwissPass Mobile.

L'élément de marketing primordial des transports publics

En tant que figure de proue de l'ensemble de la branche des transports publics, le SwissPass est un excellent symbole commercial de l'assortiment commun. Le marketing des produits du Service direct national est assuré par les CFF sur la base d'un mandat (voir [chapitre 6](#)). Une identité visuelle estampillée SwissPass a été développée à cet effet. Le symbole SwissPass a également été délibérément choisi car son utilisation répandue le rend facilement reconnaissable.

Toutes les entreprises de transport et communautés sont tenues d'utiliser le label SwissPass lorsqu'elles communiquent avec leur clientèle. Par exemple, si une communauté diffuse une communication sur son assortiment, elle le fait sous sa propre marque, mais aussi sous le label SwissPass. Pour les entreprises de transport du Service direct national, une identité visuelle plus élaborée a été créée pour le marketing des produits du SDN.

Label SwissPass
standard
pour les produits imprimés



Label SwissPass
petit format
pour les canaux mobiles et en ligne



Les systèmes tarifaires des transports publics suisses

Les transports publics suisses se fondent sur diverses dispositions tarifaires définissant la relation contractuelle entre les entreprises et les voyageurs et fixant des lignes directrices. Ces tarifs pourraient être assimilés à des conditions générales de vente. Ils règlent en particulier:

- les bases du calcul du prix pour chaque tronçon;
- les offres disponibles;
- les conditions d'utilisation des offres;
- les durées de validité;
- l'étendue des prestations.

Les dispositions tarifaires font partie intégrante du contrat de transport et sont considérées acceptées par tout client embarquant à bord d'un véhicule de transports publics. Des dispositions différentes s'appliquent selon que l'on soit dans le Service direct national ou dans une communauté. Les spécificités portent principalement sur les bases de calcul des prix, l'offre et les durées de validité. À l'inverse, les conditions d'utilisation sont largement harmonisées et uniformes à l'échelon national.

Les bases de calcul des prix

Les transports publics suisses connaissent deux systèmes fondamentaux servant au calcul des prix: la tarification selon le parcours et la tarification par zones. Ils déterminent le calcul du prix d'un billet ordinaire. Les prix calculés constituent ensuite la base permettant de fixer les prix d'autres offres variables dans des cadres plus ou moins larges au sein des tarifs de parcours et de zones.

La tarification par parcours: kilomètres tarifaires

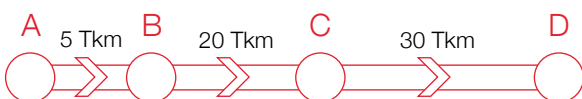
Le système tarifaire qui s'appuie sur le parcours vaut sur l'ensemble du réseau du Service direct national. Sa logique consiste à définir une distance en kilomètres tarifaires (Tkm) pour se rendre d'un point A à un point B. Chaque distance correspond à un prix réglementé dans un tableau du Tarif 601. Le prix peut être fixé de deux manières:

- Dans le principe de l'**addition des kilomètres** est défini un prix de base. Il est de 3 francs pour le tarif normal en deuxième

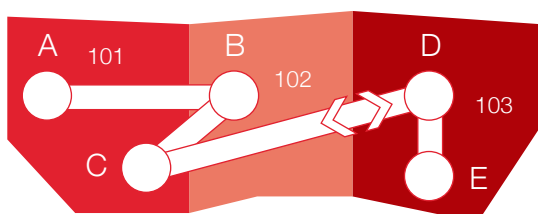
classe (chiffre de 2020). Le prix augmente ensuite tous les dix à cinq kilomètres tarifaires, voire tous les dix kilomètres tarifaires pour les très longues distances, mais de manière dégressive. Plus le parcours est long, plus la course est bon marché au kilomètre tarifaire. Les clients bénéficient d'un rabais de distance. Alors que le prix au kilomètre tarifaire d'un trajet de 10 kilomètres tarifaires atteint 44 centimes, il baisse à 33 centimes pour un trajet de 100 kilomètres tarifaires. Le prix final du billet est calculé en additionnant tous les tronçons parcourus sur les lignes des entreprises de transport appliquant l'addition des kilomètres.

- Dans l'**addition des prix**, un prix est fixé pour chaque tronçon. Les entreprises ne calculent pas le prix de manière continue selon le nombre de kilomètres tarifaires. De plus, ces tronçons ne sont pas additionnés avec ceux d'autres entreprises de transport. Il n'y a pas de rabais de distance. La stratégie de l'addition des prix est surtout appliquée par les entreprises à caractère touristique telles que les

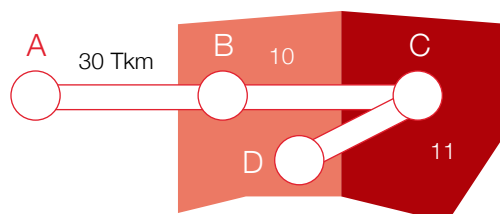
Itinéraire et durée ► tarification par parcours



Zone et durée ► tarification par zones



Combinaison (p. ex. abonnement modulable, City-Ticket)



compagnies de navigation, les chemins de fer de montagne, les entreprises de transport à câbles ou les entreprises de bus comme CarPostal. Les standards minimaux et les variantes permises sont réglés dans le Tarif 604.

Pour les voyages qui comprennent aussi bien des tronçons régis par l'addition des kilomètres que des tronçons régis par l'addition des prix, le prix est calculé d'abord en additionnant les kilomètres tarifaires des premiers, puis le prix des seconds vient s'y ajouter.

La tarification par zones: composants territoriaux et temporels

Toutes les communautés tarifaires, d'abonnement et de trafic de Suisse appliquent une tarification par zones. Le territoire de chaque communauté est découpé en zones sur la base desquelles le prix est calculé. Un billet unitaire entre deux arrêts situés au sein d'une même communauté doit comprendre toutes les zones traversées au cours du voyage. Celles-ci sont additionnées et du résultat découle le prix. La tarification par zones présente également une dégression, puisque plus le nombre de zones achetées augmente, plus le prix de chacune d'elles diminue. De même, de nombreux tarifs de

zones sont plafonnés, c'est-à-dire que l'on paie toujours le même prix à partir d'un nombre défini de zones.

Dans la tarification par zones, le voyageur achète le droit d'utiliser tous les moyens de transport circulant dans les zones achetées pendant une période donnée, et ce sans limite de distance ni destination obligatoire. Le modèle des zones est préféré à la tarification par parcours surtout dans les villes parce qu'il n'est pas rare dans le trafic local et d'agglomération que des entreprises et moyens de transport différents desservent les mêmes lignes, parfois par des itinéraires distincts. Les cadences élevées sont un autre motif expliquant le meilleur confort qu'offre la tarification par zones aux voyageurs des trafics urbains jouissant d'une certaine densité.

Un aperçu des tarifs en vigueur

Comme déjà indiqué, les tarifs règlent les relations entre les entreprises de transports publics et les voyageurs. Ils ont un caractère juridique contraignant et se fondent sur la Convention 500 de l'Alliance SwissPass. On distingue d'une part les dispositions tarifaires communes au Service direct national et aux communautés et, d'autre part, les

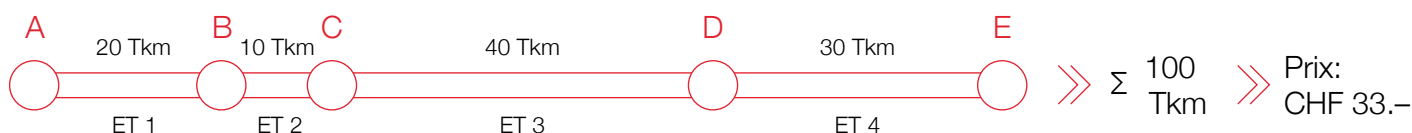
Les deux types de tarification par parcours

Addition des kilomètres

Prix dégressif sur toutes les entreprises («rabais de gros»)

Le prix du billet est calculé sur la base de la somme des kilomètres tarifaires parcourus.

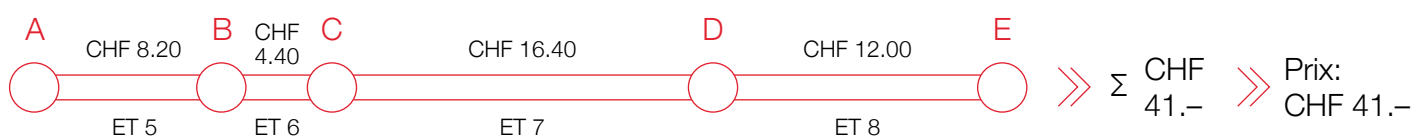
Tkm = kilomètres tarifaires
ET = entreprise de transport



Addition des prix

Pas de prix dégressif (pas de «rabais de gros»)

Le prix du billet est calculé séparément pour chaque tronçon, puis les prix sont additionnés.



Pourquoi les transports publics recourent-ils aux kilomètres tarifaires et non aux kilomètres effectifs?

Dans les transports publics, il arrive que le nombre de kilomètres tarifaires diverge du nombre de kilomètres effectifs entre deux arrêts. Une hausse fictive de la distance permet de fixer le prix d'un tronçon avec plus de liberté, afin de tenir compte en particulier des améliorations de l'offre telles que l'augmentation des cadences, des correspondances plus rapides, du matériel roulant neuf ou davantage de confort (restaurant de bord, wagon-jeux, etc.). L'idée que les kilomètres facturés et les kilomètres réels puissent ne pas concorder est née en 1869 pendant la conception de la ligne ferroviaire du Gothard, alors que l'on cherchait un moyen de répercuter plus directement les frais élevés de construction et de maintenance sur les voyageurs.

Aujourd'hui, le système des kilomètres tarifaires offre parfois le choix de l'itinéraire. Si plusieurs chemins mènent du point A au point B, dans les TP suisses on paie le même prix quels que soient l'itinéraire emprunté et la distance. C'est par exemple le cas au Gothard et au Lötschberg: que l'on passe par le tunnel de base ou la ligne de faite, le prix est le même et le client a le choix de l'itinéraire. Les plus grandes différences entre les kilomètres effectifs et tarifaires sont généralement affichées dans les chemins de fer de montagne, où la pente et d'autres facteurs entraînent des charges d'exploitation élevées pour un trajet relativement court; de plus, l'offre souvent touristique doit couvrir ses coûts.

Les kilomètres tarifaires définis par les entreprises doivent en fin de compte être autorisés par l'Office fédéral des transports.

tarifs qui s'appliquent uniquement respectivement dans le SDN et dans chacune des communautés.

Le principal tarif de l'Alliance SwissPass et de la branche des transports publics est le Tarif 600. Ces dispositions souveraines valent aussi bien dans le Service direct national que dans les communautés tarifaires, et contribuent ainsi à harmoniser et unifier les conditions-cadres des transports publics. Le T600 fixe par exemple les dispositions relatives aux différents groupes de clients, les conditions et les coûts du transport d'animaux ou de vélos et le montant des suppléments dus par les voyageurs sans titre de transport valable. Un autre tarif capital est le T654, lequel détermine les conditions d'utilisation des abonnements général et demi-tarif.

Dans le Service direct national, les tarifs centraux sont le T601 (tarif général des voyageurs), le T603 (prix et itinéraires CFF) et le T604 (distances tarifaires et prix des entreprises de transport concessionnaires). Ils comportent notamment toutes les dispositions portant sur la formation des prix.

Chaque communauté tarifaire dispose en sus de son propre tarif, dont le nom commence par «T651». Ce tarif détermine toutes les conditions-cadres qui ne le sont pas déjà dans le T600. Cela comprend en particulier l'assortiment offert et les règles de formation des prix valables dans la communauté.

Les particularités tarifaires

Dans le Service direct national comme dans les communautés tarifaires, les entreprises de transport cèdent une grande partie de leur souveraineté tarifaire à une instance supérieure de coordination. Malgré cela, elles conservent une certaine liberté dans la conception de l'offre et des prix. Les exemples connus sont les offres combinées de titres de transport et de billets d'entrée à des manifestations, ou les suppléments de nuit. Les dispositions tarifaires permettent en outre aux entreprises de transport de proposer des billets dégriffés pour certaines relations. Dans le trafic n'ayant pas droit aux subventions, des prix individuels, suivant par exemple la demande (offres et billets dégriffés, prix «saisonniers»), sont également admis.

Les adaptations des tarifs

Les dispositions tarifaires peuvent en principe être modifiées deux fois par an, aux changements d'horaire du 1er juin et du deuxième week-end complet de décembre. Selon leurs conséquences financières, les adaptations sont soumises au préalable à une commission, au Conseil stratégique ou à l'ensemble des participants au Service direct national et à l'Assemblée des communautés.

Les prescriptions

Tandis que les tarifs réglementent en première ligne les relations entre les prestataires de transport et les voyageurs, les prescriptions régissent les relations entre les différentes entreprises de transport et communautés. Les prescriptions règlent en particulier les droits et devoirs mutuels des diverses sociétés dans le cadre de la répartition des recettes et des coûts.



L'assortiment des transports publics





9

En ce qui concerne la structure de l'assortiment, l'Alliance SwissPass est confrontée à un défi de taille: maîtriser l'équilibre, d'un côté, entre une offre qu'elle souhaite orienter autant que possible vers la clientèle et les besoins et, de l'autre côté, un assortiment qui doit rester le plus souple et le plus compréhensible possible. Selon leur situation, les clients des transports publics ont des attentes et des besoins très variés quant aux services proposés par les entreprises. Cependant, un assortiment trop étendu tend à déstabiliser les voyageurs.

De manière générale, l'assortiment de services de transports publics peut être divisé en plusieurs catégories, à savoir:

- les billets;
- les cartes journalières;
- les titres de transport forfaitaires;
- les abonnements demi-tarif (cartes de réduction);
- les offres touristiques;
- les offres spéciales et limitées dans le temps.

Vue d'ensemble des titres de transport durablement en vente

	 6-15,99 ans	 16-24,99 ans	 25-65 ans	 65+
Billets	- Billet unitaire et de parcours - Billet dégriffé	- Billet de groupe - Carte multicourses	- Surclassement - Changement de parcours	- City-Ticket - Surclassement dégriffé
Cartes journalières	Carte journalière Enfant	- Carte journalière (avec/sans demi-tarif) - Carte journalière Commune* - Carte journalière pour vélo	- Carte journalière dégriffée - Carte journalière pour chiens	
Titres de transport forfaitaires	Carte journalière école pour les 6 à 24,99 ans		- AG Adulte - AG Familia partenaire - AG Duo partenaire - AG Voyageur souffrant d'un handicap - Carte mensuelle AG	AG Senior
	- AG Enfant - AG Familia enfant	- AG Jeune - AG Familia jeune	AG pour les jeunes de 25 ans	
	- Carte Junior - Carte Enfant accompagné			
	- seven25 - Abonnement de parcours Jeune - Abonnement modulable Jeune - Abonnement communautaire Jeune		- Abonnement de parcours Adulte - Abonnement modulable Adulte - Abonnement communautaire Adulte - Abonnement Évasion	
	- Passeport vélo - Passeport chien			
Demi-tarif	Course à moitié prix	Demi-tarif Jeune	Demi-tarif	
Offres touristiques	Gratuit avec la Swiss Family Card	- Swiss Travel Pass Youth - Swiss Travel Pass Flex Youth	- Swiss Travel Pass - Swiss Travel Pass Flex	
		- Swiss Half Fare Card - Interrail/Eurail		
Offres supplémentaires	- RailAway - Carte d'accompagnant	- Transport de bagages - Réservation de place		

Remarque: les actions, les offres limitées dans le temps et les produits en phase de test ne sont pas indiqués.

* En circulation uniquement jusqu'au 31 janvier 2024.

Pourquoi y a-t-il des incohérences dans les prix des transports publics?

La coexistence de deux systèmes tarifaires suivant des logiques de calcul de prix différentes entraîne des incohérences de prix sur certains tronçons. Cette problématique a différentes causes et peut apparaître dans les cas suivants:

- Un billet (dégriffé) d'un parcours plus long dans le Service direct national peut s'avérer moins cher que le billet nécessaire pour la course au sein d'une communauté. En effet, à beaucoup d'endroits, des billets dégriffés peuvent être achetés uniquement sur les lignes du Service direct national. Cela signifie que l'on doit sortir des frontières des communautés pour en profiter. Dans certains cas, bien que le trajet véritablement effectué reste dans le territoire communautaire, il peut s'avérer meilleur marché d'acheter un billet dégriffé à destination du premier arrêt situé en dehors de la communauté.
- Deux billets séparés coûtent moins cher que le billet de bout en bout. Par exemple:
 - Course sur deux communautés avec arrêt intermédiaire commun. Dès qu'une course passe les frontières d'une communauté, le prix est calculé selon la tarification par parcours du Service direct national. Dans des cas donnés, il est toutefois meilleur marché d'acheter deux billets unitaires de communautés.
 - Combinaison d'un parcours du Service direct national et du nombre maximal de zones d'une communauté. Grâce au plafonnement des tarifs de zones, on paie toujours le même prix à partir d'une certaine distance parcourue au sein d'une communauté. Dans le Service direct national, la même course devient par contre plus chère à mesure que la distance augmente. Par conséquent, acheter un billet du SDN et un billet communautaire peut se révéler moins cher qu'acheter un billet de bout en bout.
 - Le niveau de prix d'une partie du parcours distingue tarif communautaire et tarif du SDN.
- D'un point A à un point B, le prix du billet peut varier selon l'itinéraire choisi et les arrêts de correspondance.

Les billets unitaires et de parcours

Le billet unitaire et le billet de parcours constituent l'offre classique des transports publics. Dans le Service direct national, le billet de parcours donne accès à un itinéraire, tandis que, dans l'ensemble des communautés tarifaires et de trafic, le billet unitaire permet de voyager dans un certain nombre de zones. Ce genre de billet peut également être acheté pour les animaux ou les véhicules dont le transport est autorisé dans les transports publics. Il est disponible en première et deuxième classes à plein tarif et à prix réduit (pour les titulaires d'un abonnement demi-tarif ou les enfants jusqu'à leur seizième anniversaire).

Le billet de parcours se décline en plusieurs variantes:

- Le **billet dégriffé** réduit le prix d'un billet de parcours en restreignant sa validité à une certaine heure et à une certaine relation.
- Les groupes d'au moins dix personnes voyageant sur le même parcours bénéficient d'un rabais grâce au **billet de groupe**.

- Une **carte multicourses** contient six billets pour le même itinéraire, dans les communautés parfois à un prix réduit par rapport au prix de six voyages unitaires.
- Le **surclassement** est acheté en supplément d'un titre de transport déjà valable pour la deuxième classe et permet de voyager en première classe pour le parcours choisi. Le surclassement dégriffé offre quant à lui la possibilité de changer de classe à prix réduit pour une relation précise.
- Un **changement de parcours** complète un billet de parcours déjà émis et permet d'effectuer un voyage sur un parcours différent de celui indiqué sur le billet d'origine.
- Le **City-Ticket** est un billet supplémentaire qui ajoute les zones centrales d'un territoire communautaire urbain à un parcours du SDN. Les deux organisations tarifaires sont donc combinées. Toute personne qui utilise le trafic local à l'intérieur d'un espace appartenant à une communauté, que ce soit à son point de départ ou de destination, peut ainsi bénéficier de ces prestations avec un seul billet.

Les cartes journalières

À partir d'une certaine distance parcourue pendant la même journée, il est judicieux d'acheter une carte journalière pour emprunter les transports publics. Dans le SDN, contrairement au billet de parcours, la carte journalière ne limite pas le voyage à l'itinéraire choisi, mais permet de voyager sur l'ensemble du réseau de lignes. Dans les communautés, la validité est limitée aux zones choisies; seule la durée est prolongée. La carte journalière est généralement valable jusqu'à 5 heures le lendemain matin. Elle est disponible pour les voyages en première et deuxième classes à plein tarif et à tarif réduit (pour les détenteurs d'un abonnement demi-tarif). Le SDN propose en outre la carte journalière pour enfants, une offre spéciale destinée aux enfants jusqu'à seize ans. À l'instar du billet unitaire, la carte journalière peut aussi être achetée pour les animaux ou les véhicules dont le transport est autorisé dans les transports publics.

Comme pour le billet de parcours, le SDN propose en sus la carte journalière en version dégriffée, dont la validité est alors restreinte au jour choisi. Cette carte est disponible en tirage limité dans différentes catégories de prix, doit être achetée en pré-vente et s'obtient uniquement en ligne.

Les titres de transport forfaitaires

L'abonnement général

L'abonnement général (AG) offre à ses propriétaires la libre circulation dans quelque cent soixante entreprises de transport, dont des compagnies de navigation, des chemins de fer de montagne et des sociétés de remontées mécaniques, pendant une année. Son réseau mesure 25 000 kilomètres. Différentes versions de l'abonnement sont disponibles pour les divers groupes de clients:

- La forme la plus courante est l'«AG Adulte».
- Toute personne possédant un AG Adulte servant d'«AG de base» peut acheter d'autres abonnements généraux à tarif réduit pour les membres de sa famille et les personnes vivant sous le même toit, par exemple l'«AG Familia enfant» pour les enfants de 6 à 16 ans, l'«AG Familia jeune» pour les jeunes jusqu'à 25 ans et l'«AG Familia Adulte» ou l'«AG Duo Partenaire» pour les conjoints ou concubins.
- Pour les enfants et les jeunes, l'AG existe aussi en version individuelle: «AG Enfant» et «AG Jeune».
- Lors du passage de l'«AG Jeune» à l'«AG Adulte», les jeunes de 25 ans profitent d'un AG spécifique à cet âge.

- Les personnes âgées de 65 ans et plus bénéficient d'une réduction sur l'abonnement général grâce à l'«AG Senior».
- Les personnes handicapées profitent elles aussi d'un abonnement à prix réduit.

La plupart des versions de l'AG sont disponibles avec des intervalles de paiement mensuels ou annuels. Par ailleurs, l'abonnement général est disponible au mois, sous forme de carte AG mensuelle.

Le prix de l'abonnement général a légèrement augmenté tout au long des dernières décennies – il a presque doublé depuis 1988. Cependant, les hausses de prix se sont accompagnées d'une extension significative de l'offre, comme en témoigne la mise en service de «Rail 2000», du tunnel de base du Lötschberg et de celui du Saint-Gothard. Les offres urbaines de bus et de tram ont été intégrées dans le rayon de validité de l'AG. En outre, depuis le début du millénaire, le nombre d'abonnements en circulation n'a cessé de croître, doublant en moins de vingt ans. En septembre 2019, l'Alliance SwissPass a annoncé pour la première fois que la barre des 500 000 titulaires d'un AG avait été franchie. Au cours des trente dernières années, l'abonnement général est passé d'un produit de niche élitiste à un titre de transport pendulaire populaire et bien connu.

L'histoire de l'AG

Le tout premier abonnement général fut commercialisé déjà en 1898, sur l'initiative de l'Union des voyageurs suisses de commerce et de la Nordostbahn. Quinze chemins de fer y participaient sur un total de 3195 kilomètres. À la suite de la pénurie de charbon pendant la Première Guerre mondiale, sa vente fut interrompue, avant d'être relancée en 1920 seulement. Vers la fin des années 20, le rayon de validité de l'AG crût à 5500 kilomètres. Il connut un nouveau bond en 1948 quand le réseau de CarPostal vint s'y ajouter. L'entreprise postale ne reconnaissait toutefois que l'abonnement demi-tarif; les titulaires d'un AG devaient également déboursier la moitié du prix du billet. Presque toutes les entreprises ferroviaires étaient alors intégrées au rayon de validité de l'AG.

Pendant de longues années, l'AG représentait un produit de niche peu répandu. En 1970, seuls 8000 exemplaires étaient en circulation. Ensuite, ce chiffre a considérablement augmenté de sorte à atteindre 38 330 exemplaires en 1989. 1990 fut une année-charnière avec l'intégration de vingt-quatre entreprises urbaines de trafic local au rayon de validité. S'en sont suivis vingt ans de ventes en hausse, avec des taux de croissance à deux chiffres. En 1997, 224 100 abonnements généraux étaient en circulation, la barre des 300 000 a été franchie à l'été 2006, et le cap symbolique du demi-million en automne 2019. Du fait de la pandémie de Covid-19 en 2020 et 2021, le nombre d'AG en circulation a temporairement chuté à moins de 400 000. À l'été 2022, 413 000 personnes possèdent un abonnement général.

L'abonnement communautaire

L'abonnement communautaire, sorte d'«AG régional», fonctionne globalement de la même manière que l'abonnement général. Il permet de voyager librement pendant un an, un mois voire une semaine. Selon la communauté, il existe différents niveaux de prix fondés sur la tranche d'âge. Toutefois, contrairement à l'abonnement général, les clients choisissent le secteur souhaité lors de l'achat et définissent les zones requises dans le territoire communautaire. L'abonnement n'est alors valable sans restriction qu'à l'intérieur de ces zones.

L'abonnement de parcours

L'abonnement de parcours est le pendant de l'abonnement communautaire dans le Service direct national. Néanmoins, au lieu de sélectionner des zones, les clients choisissent un itinéraire. Ils peuvent ensuite circuler librement sur celui-ci pendant un an ou un mois.

L'abonnement modulable

L'abonnement modulable combine l'abonnement communautaire et l'abonnement de parcours en associant individuellement des zones et des parcours qui peuvent ensuite être empruntés sans restriction pendant un an ou un mois. Cette offre convient particulièrement pour les trajets pendulaires qui mènent au-delà des limites d'une communauté.

Les autres titres de transport forfaitaires

L'offre seven25 (anciennement Voie 7) est réservée aux jeunes de 16 à 25 ans. Les titulaires de l'abonnement bénéficient de la libre circulation sur tout le réseau de l'AG à partir de 19 heures jusqu'à la dernière relation selon l'horaire de la journée. Les samedis, dimanches et jours fériés, l'abonnement est valable jusqu'à 7 heures du matin et comprend les premiers services de la matinée. L'abonnement seven25 est disponible en variante mensuelle et annuelle.

L'abonnement Évasion est un abonnement complémentaire au demi-tarif. Il permet à ses détenteurs de surclasser leur abonnement demi-tarif en AG pour vingt ou trente jours de leur choix dans l'année et de profiter ainsi d'un accès illimité à l'ensemble du réseau. Les jours peuvent être choisis librement en ligne, à tout moment. Sous cette forme, l'abonnement Évasion correspond à un lot de vingt ou trente cartes journalières.

La clientèle qui emprunte régulièrement les transports publics avec un chien ou un vélo peut acquérir un Passeport chien ou un Passeport vélo sous forme d'abonnement annuel ou mensuel.

L'histoire du demi-tarif

Le premier abonnement demi-tarif fut créé en 1891 par la «Conférence commerciale des entreprises suisses de transport», puis retiré sept ans plus tard et réintroduit en 1923. Dans les années 1930, il a largement subi la concurrence des très attrayants billets du dimanche, restant loin des 100 000 exemplaires en circulation, malgré le fait que son prix ait été divisé par deux dans les années 1920. Jusqu'en 1983, le prix a grimpé progressivement à 360 francs. Les ventes ont suivi la même tendance à la hausse pour se monter à 650 000 exemplaires. Les discussions environnementales d'après 1980 et la mort des forêts ont conduit à une forte hausse des subventions de la Confédération. Un maximum de personnes devaient être incitées à passer du trafic individuel aux transports publics. Le prix de l'abonnement fut réduit à 100 francs, ce qui a débouché sur une augmentation massive des abonnements en circulation. Après la suppression des subventions fédérales en 1997, les contingents ont légèrement diminué avant de rapidement repartir à la hausse sur le moyen terme. En 2018, la marque des deux millions et demi d'abonnements a été dépassée.

L'abonnement demi-tarif

Outre les billets unitaires et de parcours, l'abonnement général et l'abonnement communautaire, le quatrième pilier de l'offre des transports publics suisses est l'abonnement demi-tarif: une carte de réduction qui accorde 50 % de rabais sur le prix normal du billet. Environ un habitant de Suisse sur trois est titulaire d'un demi-tarif, et a donc la possibilité de voyager à moitié prix sur les lignes de deux cent cinquante entreprises de transport et dans les zones de dix-huit communautés tarifaires et de trafic. Cela en fait l'abonnement de TP le plus apprécié du pays et la carte de réduction des transports publics la plus répandue sur la planète relativement au nombre d'habitants.

Depuis 1988, le prix de l'abonnement demi-tarif a augmenté d'environ deux tiers, mais il ne dépasse toujours pas les deux cents francs. Pour la clientèle, l'achat d'un demi-tarif en vaut la peine déjà après un nombre réduit de voyages; par exemple, quatre allers-retours entre Berne et Zurich en deuxième classe suffisent à l'amortir. Pour les jeunes entre 16 et 25 ans, le demi-tarif Jeune coûte même seulement cent francs.

Les offres touristiques

Pour les étrangers qui souhaitent se déplacer en Suisse en transports publics pendant une période limitée, l'Alliance SwissPass propose le Swiss Travel Pass (STS), un titre de transport adapté avec différentes durées de validité. Toutes les variantes du STS sont valables sans restriction sur une grande partie du réseau de l'AG. Le billet est disponible pour trois, quatre, six, huit ou quinze jours de validité, soit consécutifs, soit répartis sur une période fixe. Il existe une offre à prix réduit pour les jeunes de 16 à 25 ans. Les enfants jusqu'à 16 ans voyagent quant à eux gratuitement lorsqu'ils sont accompagnés d'une personne munie d'un Swiss Travel Pass en cours de validité.

Dans les offres touristiques, les entreprises de chemin de fer européennes distribuent de plus conjointement un produit qui permet aux clients de voyager librement dans un ou plusieurs pays de leur choix. Le produit se nomme «Interrail» pour les touristes européens et «Eurail» pour les touristes d'autres continents. Semblable au Swiss Travel Pass, il permet d'emprunter les transports publics suisses pendant un certain nombre de jours pouvant être choisis de manière flexible sur une période déterminée. Toutefois, le champ d'application est limité par rapport au STS puisque de nombreux bus et moyens de transport locaux ne font pas partie de l'offre Interrail/Eurail.

Les deux offres sont réservées aux personnes résidant en dehors de la Suisse et du Liechtenstein.

Les offres supplémentaires

- Par l'intermédiaire de l'opérateur de loisirs RailAway, la branche des transports publics vend des excursions d'une ou plusieurs journées avec des prestations complémentaires en Suisse pour les voyageurs individuels et les groupes, notamment des offres combinant des titres de transports publics et des prestations touristiques, comme des billets d'entrée pour des musées ou des événements, des nuitées à l'hôtel ou des billets pour les installations à câbles.
- Grâce à la carte journalière accompagnant, les titulaires d'un AG peuvent faire profiter une autre personne d'un titre de transport à prix réduit durant une journée.
- Des offres de transport de bagages disponibles sous différentes formes (enregistrement/enlèvement à la gare, porte à porte, bagages avion, etc.) facilitent en sus les déplacements dans les transports publics.
- Sur certains parcours, il est possible de réserver une place afin d'avoir la garantie de pouvoir s'asseoir. De plus, une obligation de réservation s'applique au transport de vélos sur certaines lignes longues distances entre mars et octobre.



La distribution et la commercialisation des offres

La distribution joue un rôle clé dans la poursuite de la vision «Un voyage, un billet». Pour pouvoir acheter un billet de bout en bout de tout point A à tout point B sur n'importe quel canal de vente, une base de données très performante qui comprenne toutes les informations de parcours, de prix et d'information à la clientèle est indispensable. La branche des transports publics s'efforce donc de centraliser et uniformiser les systèmes pourvus des données brutes de sorte à disposer d'une base de données la plus complète, actuelle et propre possible. Elle a mis en service à cette fin en 2019 la plateforme NOVA.

La plateforme NOVA

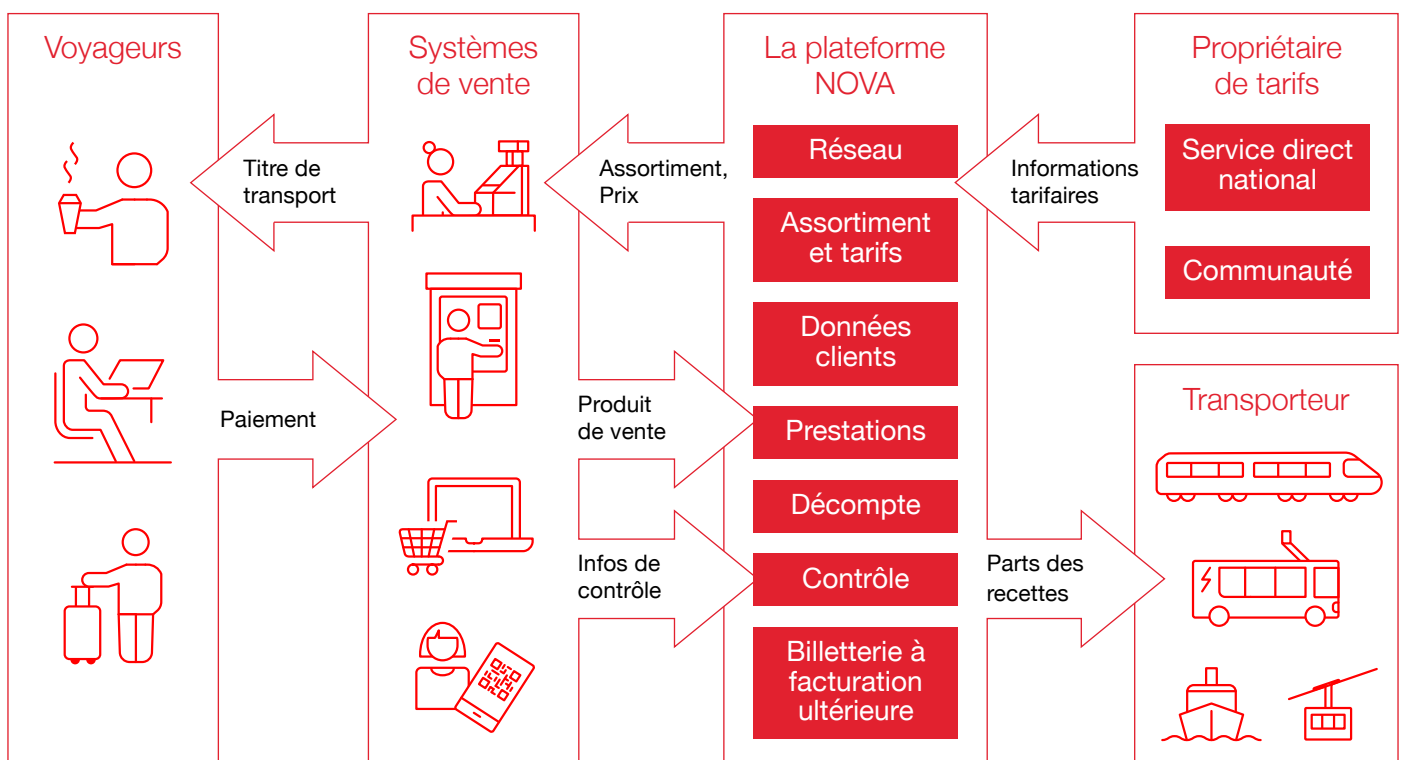
La plateforme NOVA, de l'allemand «*Netzweite ÖV-Anbindung*», est une plateforme technique servant à distribuer les offres des transports publics suisses. Elle remplace progressivement tous les anciens systèmes noyaux du Service direct national et des communautés en réunissant leurs contenus dans un seul et même système d'arrière-plan. NOVA contient tous les éléments essentiels à la vente de prestations de transports publics:

- les données de réseau et d'horaire de toutes les entreprises de transport;
- tous les assortiments de TP, les rayons de validité et les dispositions tarifaires;
- la base de données des clients;

- les principes de décompte garantissant la répartition des recettes et des coûts entre les entreprises participantes et habilitées;
- les données clients liées au SwissPass, y compris les prestations de TP qui y sont référencées;
- toutes les données nécessaires au contrôle dans les véhicules;
- le reporting TP.

La plateforme NOVA couvre ainsi toutes les applications de la consultation de l'horaire et du prix au contrôle en passant par la vente et l'achat. Les entreprises de transport et les communautés peuvent y rattacher tous leurs systèmes de vente (appareils de vente aux guichets et des chauffeurs, distributeurs, webshops, applications pour smartphone, etc.) grâce à des interfaces.

Comment fonctionne la plateforme NOVA



Les structures de distribution

Dans la distribution des transports publics, on distingue fondamentalement deux domaines: les canaux desservis et les canaux en libre-service.

- Les **canaux desservis** englobent tous les guichets et centres de voyages ainsi que la vente par le personnel de conduite et de contrôle. La distribution sur ce type de canaux diminue continuellement au point de représenter aujourd’hui moins de 10 % de toutes les ventes de billets.
- Les **canaux en libre-service** incluent tous les points de vente auxquels le client opère tout seul. En font partie les distributeurs de billets et tous les canaux numériques que sont les boutiques en ligne, les applications pour smartphone et la billetterie automatique. Alors que moins d’un quart de tous les titres de transport est encore vendu via les distributeurs, la part des canaux numériques ne cesse de croître: de nos jours, les ventes effectuées sur les webshops et les applications mobiles constituent plus du 60 % du total.

Les entreprises de transport et les communautés sont responsables de l’offre et de l’exploitation des différents canaux de distribution. Une certaine concurrence est d’ailleurs souhaitée en particulier dans le développement des canaux numériques afin d’encourager l’innovation en faveur de la clientèle. Toutes les sociétés de transports publics ont en tout temps la possibilité de rattacher leurs canaux à la plaque tournante NOVA.

L’avenir de la distribution: la billetterie automatique

La distribution numérique des titres de transport des TP ne cesse de progresser.

Le développement des canaux de vente se concentre de ce fait sur ce segment. La billetterie automatique est un exemple novateur de ces efforts. Entre janvier 2018 et décembre 2019, la branche des transports publics a réalisé un test de marché à l’échelle nationale, en partenariat avec des développeurs de logiciels, lequel proposait une billetterie automatique dans différentes applications de mobilité. Avec ce genre de billetterie, le client n’a plus besoin d’acheter son billet avant son voyage. Au lieu de cela, il doit lancer la saisie automatique du voyage sur son smartphone avant le départ de la course, puis l’arrêter une fois arrivé à destination. Le système identifie le(s) trajet(s) parcouru(s) et, à la fin de la journée, calcule le prix des voyages effectués, qu’il facture finalement au client.

Aussi bien le nombre d’utilisateurs de la billetterie automatique que le chiffre d’affaires qu’elle génère ont plus que quadruplé depuis le début du test de marché. La clientèle apprécie surtout le confort de pouvoir circuler en transports publics sans réfléchir et de manière spontanée, tout en optimisant ses dépenses. Il n’y a plus besoin d’acheter et de payer ses billets au préalable, ni de définir son itinéraire. Au vu du succès du test de marché, la billetterie automatique est devenue un canal de distribution officiel en 2020. La Suisse est ainsi le premier pays au monde à proposer ce genre de services dans ses transports publics à l’échelle nationale.

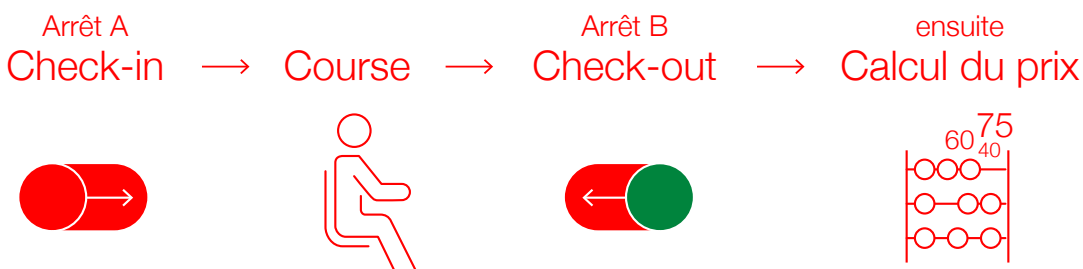
Le marketing et l’acquisition de clients dans le Service direct national

La commercialisation commune de l’assortiment des titres de transport du Service direct national est centralisée et se veut uniforme. Pour ce faire, une planification annuelle

des mesures de marketing est établie avec diverses actions, en première ligne dans le domaine des loisirs. Le budget annuel du marketing et la campagne de l’année doivent être approuvés par la commission Marché de l’Alliance SwissPass. La promotion des offres spécifiques ou individuelles des entreprises de transport (excursions, trains-autos, etc.) leur incombe. La prospection régionale du marché relève de la compétence des communautés, qui commercialisent les offres régionales (surtout les abonnements) de leur propre chef. Toutefois, en guise de standard minimal et en signe de la collaboration, toutes les actions marketing sont tenues d’afficher le label SwissPass.

Un grand axe du marketing du Service direct national est formé par l’encadrement des bien plus de trois millions de clients fidèles à l’abonnement général ou au demi-tarif. Afin de pouvoir soigner cette clientèle efficacement, les données de ces clients sont saisies dans la base de données centrale enregistrée sur la plateforme NOVA. Cela permet de garantir que les abonnés puissent se voir offrir les mêmes services à presque tous les points de vente desservis (p. ex. remplacement du SwissPass en cas de perte). Les CFF sont responsables des prises de contact nécessaires, notamment pour le renouvellement de l’abonnement, la facture, un éventuel rappel, etc. Des exigences très élevées sont dès lors posées en matière de confidentialité. Dans ce contexte, l’Alliance SwissPass a rédigé la «Déclaration commune de protection de données», qui fixe tout particulièrement les droits et les obligations des entreprises participantes relativement à l’échange et à l’utilisation des données des clients.

La billetterie automatique: simplement embarquer et voyager



La répartition des recettes et des coûts

Grâce au trafic voyageurs, les transports publics réalisaient chaque année, avant la pandémie de Covid-19, des recettes de cinq à six milliards de francs. Environ un tiers était dû aux offres des communautés, le reste aux billets, titres de transport forfaitaires et autres offres du Service direct national. Rien que l'abonnement général et le demi-tarif engendraient à eux deux deux milliards de francs de chiffre d'affaires. Toutes ces recettes doivent être réparties équitablement, c'est-à-dire selon la consommation, entre les entreprises de transport participantes. La répartition des recettes du SDN est réglementée en détail dans les Prescriptions 511 «concernant la répartition des recettes dans le Service direct national des voyageurs et des bagages».

La répartition des recettes dans le Service direct national

Les recettes générées dans le Service direct national sont réparties selon trois principes:

- La **répartition selon les chiffres des ventes** s'applique aux recettes dues aux titres de transport liés à un parcours connu, par exemple les billets et les abonnements de parcours ou les surclassements.
- Les **clés de répartition** sont employées pour répartir les recettes des titres de transport forfaitaires comme l'abonnement général, la carte journalière ou seven25.
- La répartition des recettes de l'abonnement demi-tarif représente un cas particulier. Elle se fonde certes sur une clé de répartition mais qui s'appuie elle-même sur les **annonces de pertes** des titres de transport liés aux parcours.

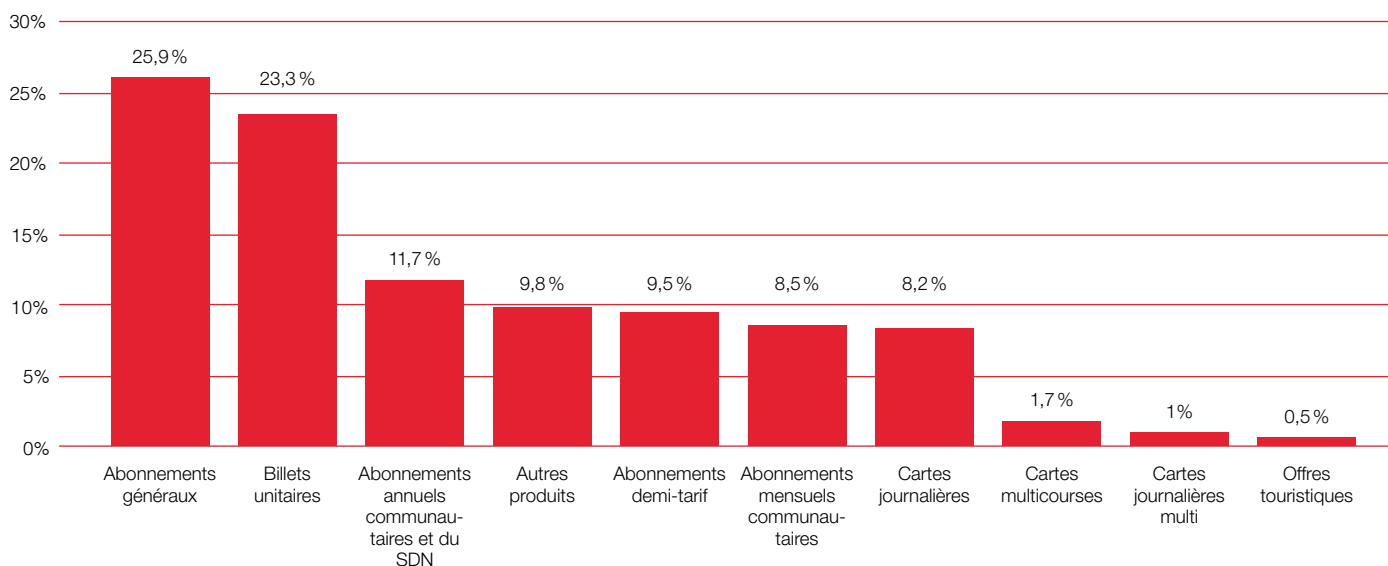
La répartition selon les chiffres des ventes

Avec les titres de transport du Service direct national liés au parcours, l'itinéraire et les entreprises utilisées par les voyageurs sont connus. Pour répartir les recettes, il suffit d'attribuer à chaque entreprise la part du billet qui lui revient selon les kilomètres tarifaires ou les prix enregistrés, en calculant le montant dû et le versant sur le compte courant de l'entreprise.

La répartition selon les clés de répartition

En ce qui concerne les titres de transport forfaitaires, la situation est bien plus complexe. Dans ce cas, on ne connaît ni les trajets parcourus, ni les entreprises qui ont transporté les voyageurs, puisque l'abonnement général ou une carte journalière par exemple donnent le droit d'emprunter les

Parts du chiffre d'affaires des principaux titres de transport des transports publics



Source: Power BI Alliance SwissPass, chiffres de 2021

moyens de transports publics de manière illimitée pendant une période donnée. L'Alliance SwissPass procède alors à des relevés de la consommation auprès des titulaires des titres de transport forfaitaires. Ces relevés forment la base de l'élaboration de clés de répartition, servant à distribuer chaque mois les recettes aux entreprises reconnaissant le titre de transport concerné.

Les enquêtes de consommation sont organisées par l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass. Renouvelée chaque année, l'enquête relative à l'abonnement général invite chaque semaine un millier d'abonnés, par courrier ou par e-mail, à documenter tous les trajets qu'ils ont effectués en transports publics pendant une semaine précise. Ensuite, l'organe de gestion examine la plausibilité des indications fournies et attribue les recettes virtuelles, soit le prix que le voyageur sans AG aurait payé pour ses trajets en achetant des billets unitaires. Du total des recettes virtuelles découle finalement la clé de répartition.

Les vingt-sept clés de répartition du Service direct national fonctionnent toutes plus ou moins de cette manière. La base est souvent formée par des enquêtes menées auprès des voyageurs quant à leur utilisation des titres de transport, c'est le cas par exemple pour les cartes journalières, l'abonnement seven25 ou le Swiss Travel Pass.

La clé de répartition des abonnements demi-tarif est un cas particulier. Elle se fonde sur les annonces de pertes transmises par les entreprises de transport. En effet, la vente de billets à prix réduit induit un manque à gagner pour les entreprises, mais ce dernier peut être calculé sans équivoque par entreprise étant donné qu'il résulte uniquement de la vente de billets liés à des parcours ou des zones. En conséquence, les entreprises annoncent une fois par année la somme de leurs pertes dues au demi-tarif à l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass, lequel établit sur cette base la clé de répartition. En récupérant leur part des recettes tirées de la vente des abonnements demi-tarif, les entreprises couvrent environ un tiers de leurs pertes.

La répartition des recettes dans les communautés

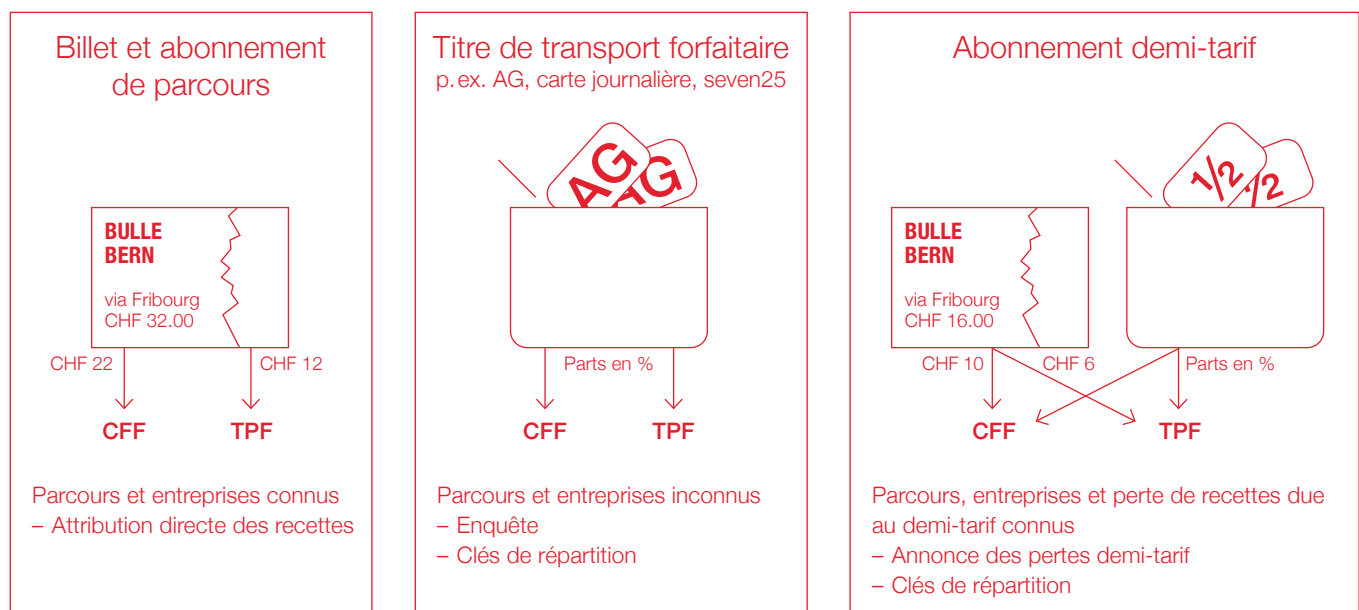
Dans les communautés, les recettes non seulement des titres de transport forfaitaires mais aussi des billets unitaires doivent être réparties au moyen d'une clé, étant donné que l'ensemble des itinéraires ne peuvent pas être définis exactement en raison de la logique des zones. Chaque communauté suisse est responsable de sa répartition des recettes. L'apparition de communautés tarifaires intégrales a toutefois donné le jour à une méthode de répartition appliquée par

la plupart des communautés, et prenant en compte les indices suivants:

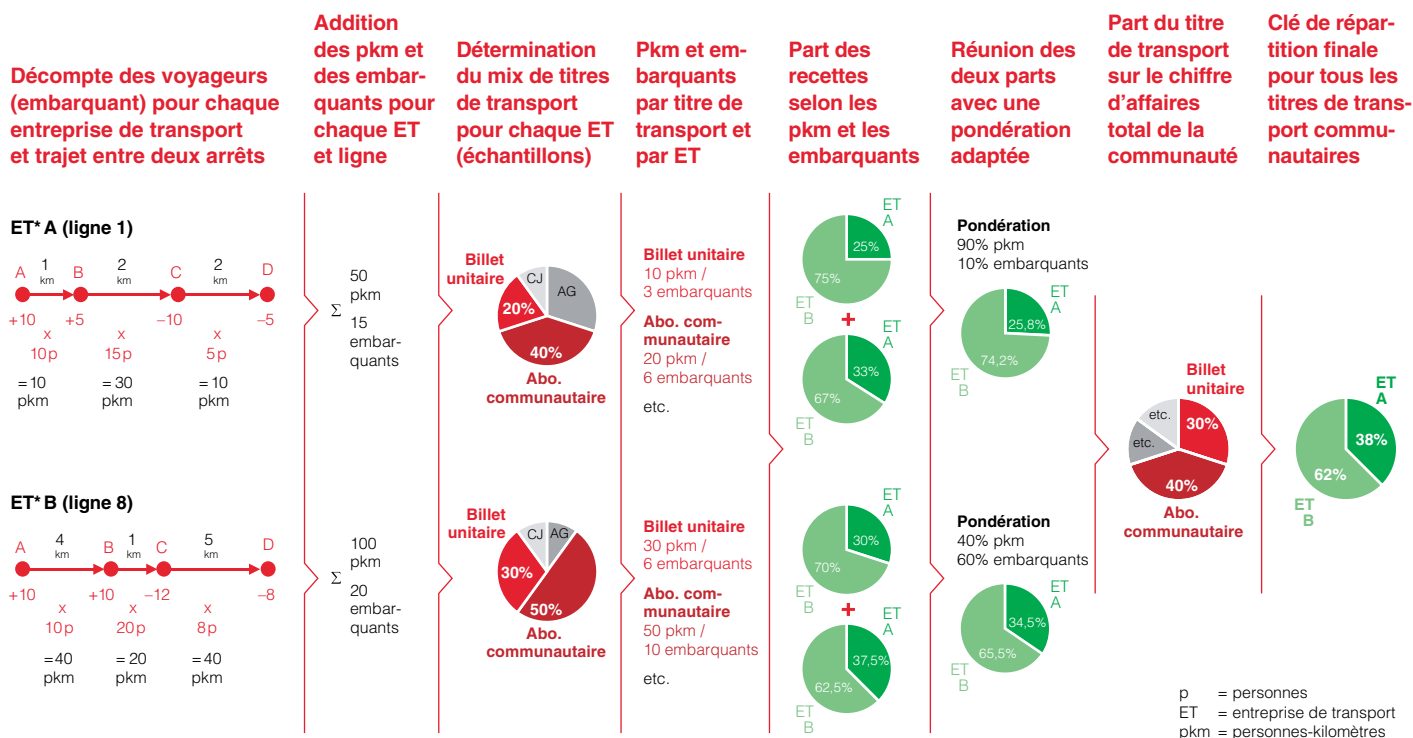
- Le flux de voyageurs: toutes les entreprises de transport comptent automatiquement le nombre de passagers voyageant dans leurs véhicules sur chaque ligne du territoire communautaire.
- Les personnes-kilomètres: le nombre de passagers entre deux arrêts est multiplié par le nombre de kilomètres parcourus. Exemple: 10 personnes embarquent à l'arrêt A et parcourent 1 kilomètre. Cela fait 10 personnes-kilomètres. 5 personnes débarquent à l'arrêt B, 10 embarquent. Le véhicule compte donc 15 voyageurs et parcourt encore 2 kilomètres, ce qui signifie 30 personnes-kilomètres supplémentaires.
- La représentation (le «mix») des titres de transport: la proportion des voyageurs circulant avec les différents titres de transport (billets unitaires, abonnements communautaires, cartes journalières, AG, etc.) est déduite d'un échantillon.

Nombre de communautés comptabilisent le flux de passagers et les personnes-kilomètres de manière précise et exhaustive, alors que la représentation des titres de transport, à relever manuellement, est calculée par pointages. Les données de toutes les entreprises de transport formant une communauté sont ensuite additionnées

Les principes de répartition des recettes



La répartition des recettes en détail



et on calcule la part théorique de chacune d'elles et de chaque titre de transport. Enfin, les recettes totales effectives sont d'abord réparties selon les différents titres de transport, puis selon les pourcentages revenant à chaque entreprise.

La répartition des coûts communs

Les coûts à partager entre tous les participants à l'Alliance SwissPass fluctuent chaque année entre 220 et 240 millions de francs. Les règles régissant cette répartition sont regroupées dans les Prescriptions 512, les «Prescriptions concernant la répartition des frais communs, des indemnités et des rémunérations dans l'Alliance SwissPass». Les postes de coûts les plus importants sont:

- l'émission et le décompte des titres de transport sur des moyens de vente techniques;
- l'impression et la distribution des titres de transport;
- la publicité et le marketing communs;
- le mandat de commercialisation des transports publics à l'étranger (STS SA);
- les titres de transport au format carte de crédit et billet;

- les projets et les innovations;
- le crédit d'engagement IT;
- les coûts de gestion.

Ces coûts sont généralement répartis annuellement. Leur facturation se fait selon différents principes. Une partie des coûts est par exemple attribuée aux entreprises d'après une clé mixte, la clé standard. Pour la calculer, on additionne toutes les recettes des titres de transport forfaitaires réparties par clés de répartition (hormis celles des offres internationales et des communautés) et on détermine la part de chaque entreprise sur le total des recettes. Les autres frais sont facturés au plus juste à l'aide de clés de répartition des coûts dédiées.

L'indemnisation des prestations de conseil dans le Service direct national

Les canaux de distribution électroniques prennent une place de plus en plus importante, tandis que la vente de titres de transport en contact direct avec la clientèle tend à diminuer. Les canaux électroniques en libre-service, comme les webshops ou les applications pour smartphone, engendrent

peu de charges lors de la vente, mais le besoin de la clientèle envers des conseils et services croît. Un nouveau modèle d'indemnisation a été développé il y a peu pour dédommager correctement ces prestations des points de vente et des centres de service. Ces derniers ne touchent plus une commission sur chaque titre de transport vendu, mais reçoivent un montant de couverture pour les prestations de conseil fournies; la vente en tant que telle n'est actuellement plus indemnisée. Des réflexions sont toutefois en cours pour réintroduire une commission de vente.

Conformément à l'actuel modèle d'indemnisation du Service direct national, tous les points de vente et centres de service des entreprises de transport et des communautés, ainsi que le centre de contact situé à Brigue, reçoivent des indemnités. Pour y avoir droit, tous doivent néanmoins remplir des exigences qualitatives minimales. Celles-ci incluent des compétences de conseil quant à l'assortiment du SDN, la formation continue régulière des collaborateurs impliqués et un processus standardisé de conseil et de service. Le modèle est financé par un fonds d'indemnisation alimenté par les produits de transport du Service direct national.

				Gleis	Hinweis		
Nach						Nach	
S6	08:06	Europaplatz	Liebefeld	13	D-F	S31	08:16 Wankd
S8	08:07	Worblaufen	Oberzollikofen	24		S1	08:16 Wankd
IC 8	08:07	Thun	Spiez	5	Gruppen Sektor F	S9	08:17 Felsen
IR 17	08:07	Burgdorf	Wynigen	9		S31	08:17 Europa
S5	08:08	Bümpliz Nord	Kerzers	13	B	S51	08:19 Stöcka
S5	08:08	Bümpliz Nord	Kerzers	13	C	S2	08:20 Europa
S7	08:08	Worblaufen	Papiermühle	23		S4	08:20 Wankd
RE	08:09	Düdingen	Fribourg/Freiburg	2	E-H	RE	08:20 Jegens
S2	08:12	Wankdorf	Konolfingen	3		S8	08:22 Worbla
S44	08:12	Belp	Toffen	4		S7	08:23 Worbla
IR 65	08:12	Lyss	Biel/Bienne	49		S3	08:30 Wankd
S1	08:15	Niederwangen	Flamatt	1	E-H	S7	08:30 Worbla
S7	08:15	Worblaufen	Papiermühle	24		IC 1	08:31 Zürich
Fahrplanänderung Bern - Flamatt. Grund: Bauarbeiten in Bern Bümpliz Süd. Dauer bis Montag, 30.08.21, 04:30 Uhr. Die S1 hält nicht in Bern Europaplatz und Bern Bümpliz Süd. Prüfen Sie Ihre Verbindung im Online-Fahrplan.						S3	08:32 Europa
						S9	08:32 Felsen
						IR 16	08:33 Olten



L'information à la clientèle

12

L'information à la clientèle est conçue pour permettre aux clientes et clients de s'orienter facilement aux arrêts et dans les moyens de transport. Les transports publics suisses s'efforcent de fournir à la clientèle des renseignements faciles à comprendre, aussi standardisés que possible, et fondés sur une base de données uniforme. Cette information à la clientèle doit être précise et cohérente à l'égard du contenu, tant avant que pendant le voyage, aux arrêts et dans les gares, ainsi que dans les différents moyens de transport, le tout en tenant compte de l'ensemble de la chaîne d'information, que ce soit en situation normale ou en cas de perturbation.

Les bases normatives de l'information à la clientèle sont réglementées par l'Office fédéral des transports (OFT) dans la loi sur le transport de voyageurs. S'appuyant sur ces fondements, la commission Information à la clientèle Trafic (KKV) élabore les «Prescriptions 580 – FIScommun». Ces prescriptions incluent des directives et des standards de la branche sur le contenu et l'organisation des éléments d'information à l'intention des participants à l'Alliance SwissPass et couvrent l'intégralité de la chaîne de voyage. Pour les clients, tous les éléments d'information sont conçus et organisés aussi uniformément que possible tout au long de leur voyage en Suisse, mais aussi avant et après le voyage et en cas de dérangement, ce qui leur permet de s'orienter plus facilement.

Les Prescriptions 580 – FIScommun

Les Prescriptions 580 – FIScommun s'adressent aux professionnels de la branche des transports publics. L'industrie, les entreprises de transport, les commanditaires, les associations de voyageurs et de personnes handicapées doivent pouvoir s'appuyer sur ces dernières pour concevoir et mettre en œuvre des systèmes d'information à l'intention des voyageurs. La responsabilité des P580 – FIScommun incombe à la commission Information à la clientèle Trafic, laquelle coordonne et développe l'information à la clientèle dans les transports publics. Ce faisant, elle élabore des exigences spécialisées sous forme de prescriptions et de standards communs au sein de la branche. Ceux-ci tiennent compte en particulier des directives légales de l'OFT, de la loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand) et de l'ordonnance concernant les exigences techniques sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics (OETHand).

Le secrétariat des tâches du système d'information à la clientèle (SKI)

Les tâches du système d'information à la clientèle (SKI) consistent à recueillir et à publier les données relatives à l'information à la clientèle de tous les transports publics en Suisse sur mandat de l'Office fédéral des transports. L'infrastructure contient les données de plus de quatre cents entreprises de transport et transmet les informations à autant de destinataires. Les informations doivent donc être livrées conformément à des standards définis. Les données issues des différents systèmes permettent aux entreprises de transport de fournir aux clients des informations en temps réel sur l'équipement des trains (plancher surbaissé, voitures-restaurants, etc.), les interruptions de trafic, les retards ou les temps de correspondance.

Le secrétariat des tâches du système d'information à la clientèle est implanté au sein de la division Infrastructure des CFF, mais est piloté par un comité de gestion de neuf personnes. Ce comité est constitué de représentants d'un large éventail d'entreprises de transport. D'autres acteurs de la branche, tels que l'OFT, l'Union des transports publics et l'Alliance SwissPass, sont en contact permanent avec le comité de gestion en tant qu'observateurs et veillent notamment au respect des P580 – FIScommun.

L'information à la clientèle en mutation

L'information à la clientèle sera réorganisée à partir de 2023. La nouvelle organisation est actuellement établie dans le cadre d'un projet de l'OFT et de l'Alliance SwissPass visant à standardiser l'information aux voyageurs. L'Office fédéral des transports sera dorénavant responsable de la régulation, tandis que l'organisation de la branche représentera le point de vue des entreprises de transport, des communautés et de la clientèle. L'avenir sera fait de standards uniformes contraignants pour toutes les entreprises de transport concessionnaires. Actuellement compétents, la commission Information à la clientèle Trafic (KKV) et le comité de gestion du SKI seront réunis.

Les différents systèmes d'affichage



Les systèmes d'affichage optique sont l'élément central de l'information à la clientèle. On différencie les systèmes dynamiques des systèmes statiques. Les «systèmes d'affichage optique dynamique» (photos du haut et du milieu) comprennent toutes les formes d'affichage optique qui peuvent livrer des informations changeantes. Ils sont placés aux arrêts, mais surtout et toujours plus souvent sur les véhicules et à l'intérieur de ceux-ci. Les affichages dynamiques sont avant tout utilisés pour fournir aux voyageurs des données en temps réel. Ils permettent par exemple d'annoncer des retards, des changements de voie ou des informations relatives à la composition des trains.



Les «systèmes d'affichage optique statique» (photo du bas) comprennent toutes les formes d'affichage statique liés à l'horaire. En font partie les horaires affichés, les panneaux d'arrêt, les plans de réseaux de lignes et de zones ou les plans des environs. Tous les détails relatifs à la conception des différents systèmes d'affichage sont définis dans les P580 – FIScommun.



Les autres institutions du monde des transports publics

13

Pilier de la vie et de la prospérité de la Suisse, les transports publics sont un acquis national qui fait partie de l'intérêt public, politique et médiatique. C'est la raison pour laquelle de nombreux groupes d'intérêt sont directement ou indirectement

impliqués dans les transports publics et exercent une influence dans les champs d'activité de l'Alliance SwissPass. Ils influent ainsi sur le travail de la branche et sont en partie responsables des décisions et des changements advenant dans les TP suisses.

Les organisations et institutions les plus importantes du secteur des transports publics sont brièvement présentées ci-dessous (liste non exhaustive).

Institutions politiques

Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC)

Le DETEC est responsable de la supervision du service public en Suisse. La population doit pouvoir compter sur un approvisionnement de base solide avec d'importantes prestations de service public. Le principe directeur du DETEC est le développement durable. Par le biais d'ordonnances et de lois, il établit les bases nécessaires à l'élaboration des prestations de trafic voyageurs par les transports publics.

Office fédéral des transports (OFT)

L'Office fédéral des transports est l'organe de surveillance des transports publics œuvrant dans le cadre de la loi sur le transport de voyageurs. L'OFT a le pouvoir de révoquer les décisions et prescriptions de l'Alliance SwissPass ou d'en empêcher l'exécution si elles enfreignent la loi, la concession ou les accords internationaux, ou si elles portent atteinte à des intérêts nationaux majeurs. L'OFT dispose d'un siège dans tous les organes de l'Alliance SwissPass, sans droit de vote.

Surveillant des prix

Le Surveillant des prix est une autorité de la concurrence administrativement rattachée au Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche. Son objectif premier est de faire en sorte que les prix soient aussi compétitifs que possible, en particulier dans les domaines où la concurrence n'existe pas. Le Surveillant des prix peut recommander voire ordonner des baisses de prix.

Conférence des directeurs cantonaux des transports publics (CTP)

Les membres des gouvernements des cantons suisses qui sont chargés de traiter les questions des transports publics forment ensemble la Conférence des directeurs cantonaux des transports publics (CTP). Celle-ci est représentée au Conseil stratégique de l'Alliance SwissPass avec un siège permanent sans droit de vote.

Conférence des délégués cantonaux des transports publics (CDCTP)

La CDCTP vise à promouvoir efficacement la coopération entre les cantons et entre les cantons et la Confédération dans le domaine des transports publics et à défendre les intérêts cantonaux en la matière.

Commissions des transports et des télécommunications du Conseil national (CTT-N) et du Conseil des États (CTT-E)

Les commissions des transports et des télécommunications sont composées de parlementaires qui s'occupent des questions législatives ayant trait aux transports publics. Au moyen d'instruments démocratiques (motions, initiatives parlementaires, etc.), elles jouent un rôle de régulateur pour les transports publics au niveau législatif.

Associations actives dans la mobilité

Union des transports publics (UTP)

LITRA (Service d'information pour les transports publics)

Association transports et environnement (ATE)

Touring Club Suisse (TCS)

Union des villes suisses (UVS)

Association des communes suisses (ACS)

Conférence des villes pour la mobilité

Swissrail

Movi+

OuestRail

RAILplus

Communautés d'intérêts (particuliers)

Syndicats

Fédération romande des consommateurs (FRC)

Stiftung für Konsumentenschutz

Pro Bahn

Communauté d'intérêts pour les transports publics (CITraP)



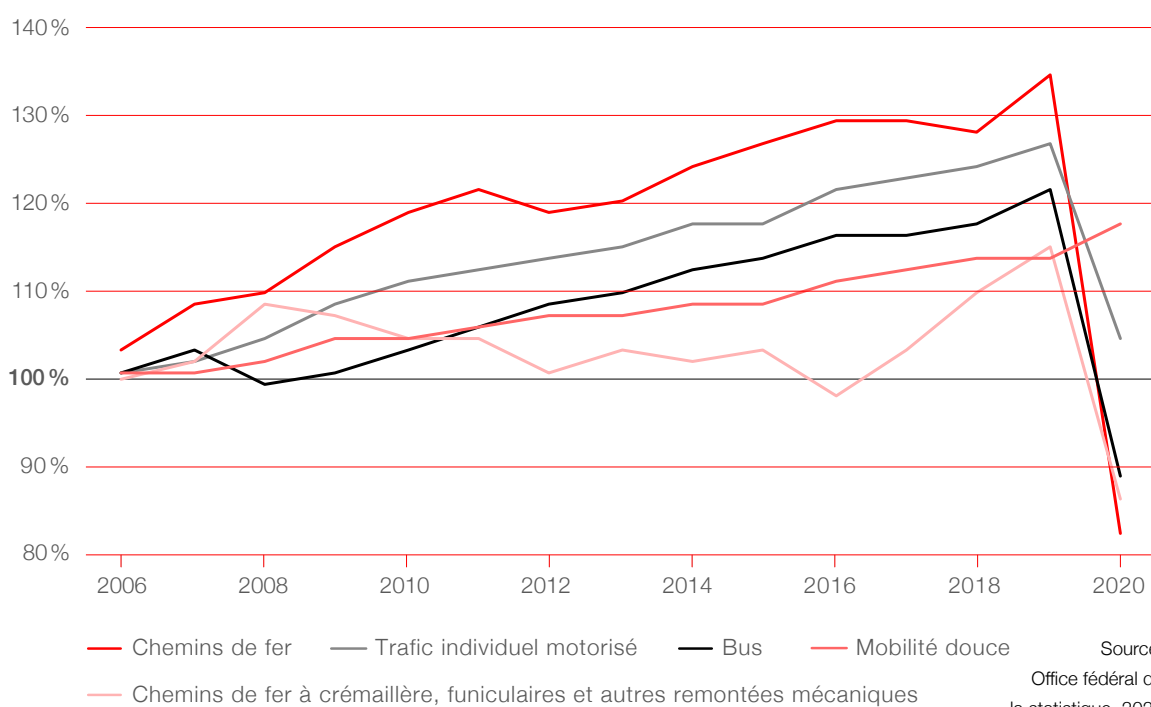
Le regard vers l'avenir: 14 la Stratégie 2025

Les transports publics suisses présentent une multitude d'avantages. Ils couvrent l'ensemble du pays grâce à leur fonction de desserte; rares sont en effet les localités qui ne peuvent pas être rejointes en TP. La clientèle profite de billets et abonnements de bout en bout. L'abonnement général et le demi-tarif sont valables sur presque toutes les lignes du pays. La collaboration des entreprises de transport admet un système ouvert, auquel tout un chacun a accès en tout temps – et dans lequel un billet de A à B est reconnu peu importe le moyen de transport et l'heure de la journée. L'horaire cadencé veille à ce que les relations soient coordonnées temporellement entre elles, de sorte à éviter de longues attentes entre les

correspondances et à garantir la chaîne de transport via tous les moyens de transport.

L'objectif de la branche est de concevoir des transports publics les plus simples possibles et de réduire les obstacles pour que tous les clients et clientes puissent y accéder facilement. Face à la crise climatique, les transports publics, respectueux de l'environnement, font partie de la solution. Leur part sur l'ensemble du trafic stagne néanmoins depuis des années et a même diminué pendant la pandémie de Covid-19. La branche doit ainsi relever le défi d'améliorer la répartition modale en faveur des transports publics, tout en satisfaisant la fréquentation et les exigences croissantes.

Évolution indexée des personnes-kilomètres depuis 2006





Un accès simple aux TP suisses

Comment se développeront les transports publics de manière générale et l'Alliance SwissPass plus précisément dans les années à venir? Où sont mises les priorités? Quelle vision poursuit la branche dans ses travaux? Les entreprises de transport et les communautés répondent à ces questions dans la Stratégie 2025 de l'Alliance SwissPass, qu'elles ont élaborée ensemble.

La stratégie défend la vision de proposer un accès des plus simples aux transports publics, et ce à toutes et tous, que ce soit dans l'application des tarifs, dans l'offre de l'assortiment, les canaux de distribution ou l'information à la clientèle. L'Alliance SwissPass rend possible une mobilité suisse simple, efficace et sans rupture.

Sur cette base, la branche a dressé un axe et des objectifs stratégiques. Ceux-ci indiquent à l'Alliance SwissPass les points d'attention à observer et les directions à suivre dans les prochaines années. Ils sont ciblés sur les cinq cœurs de métiers de l'organisation de la branche: tarifs, assortiment, distribution, répartition des recettes et des coûts et information à la clientèle. Des projets de mise en œuvre sont en cours dans tous ces domaines.



Répondant aux besoins de la clientèle

Les tarifs satisfont aux exigences des voyageurs et concourent au transfert vers les transports publics. Ils laissent une marge de manœuvre aux futurs développements.

Uniforme, transparent, équitable

Les tarifs sont transparents et jugés équitables. Ils contribuent largement aux objectifs climatiques et de transport de la Suisse.



Simple, standardisé, orienté sur l'avenir

Le SwissPass simplifie l'accès aux TP. Des standardisations permettent d'harmoniser et développer les canaux de distribution et de faciliter les contrôles des titres de transport.



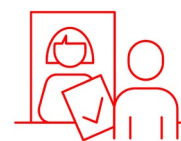
Cohérent, actuel, compréhensible

Les clients reçoivent les informations répondant à leurs besoins avant et pendant le voyage. L'information à la clientèle est uniforme, proactive et cohérente sur tous les canaux en cas de dérangement.



Individuel, fiable

Une image uniforme et orientée sur la clientèle soutient les objectifs commerciaux communs de l'Alliance SwissPass. Une utilisation des données utile et transparente renforce la confiance de la clientèle.



Efficace, commun, concentré sur la clientèle

Des processus aménagés et standardisés en arrière-plan augmentent l'efficacité et optimisent les coûts des transports publics.



Abréviation Nom complet

ACS	Association des communes suisses
AG	abonnement général
ATE	Association transports et environnement
C500	Convention 500
CDCTP	Conférence des délégués cantonaux des transports publics
CITraP	Communauté d'intérêts pour les transports publics
CMC	carte multicourses
CS	Conseil stratégique
CTP	Conférence des directeurs cantonaux des transports publics
CTT	Commissions des transports et des télécommunications
DETEC	Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication
ET	entreprise de transport
GRC	gestion de la relation client, <i>customer relationship management (CRM)</i> en anglais
KIT	commission Systèmes IT
KKV	commission Information à la clientèle Trafic
KoM	commission Marché
KoSrv	service de contrôle
KoV	commission Distribution
LHand	loi sur l'égalité pour les handicapés
LTV	loi sur le transport de voyageurs
NOVA	Netzweite öV-Anbindung
NPK	groupe national de validation des indicateurs de consommation
OETHand	ordonnance du DETEC concernant les exigences techniques sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics
OFT	Office fédéral des transports
P580	P580 FIScommun – prescriptions concernant les standards d'information à la clientèle dans les transports publics

Abréviation Nom complet

pkm	personnes-kilomètres
SDN	Service direct national
SKI	Tâches du système d'information à la clientèle
STS	Swiss Travel System
SynServ	service de synchronisation du registre national des resquilleurs
T600	Tarif 600; dispositions tarifaires communes
T601	Tarif 601; tarif général des voyageurs
T603	Tarif 603; prix et itinéraires CFF
T604	Tarif 604; distances tarifaires et prix des entreprises de transport concessionnaires
T651	tarifs des différentes communautés
T654	Tarif 654; tarif des abonnements généraux, demi-tarif, abonnement seven25 et offres supplémentaires
TCS	Touring Club Suisse
Tkm	kilomètres tarifaires
TP	transports publics
TRV	trafic régional voyageurs
UTP	Union des transports publics
UVS	Union des villes suisses

Impressum

Éditeur

Alliance SwissPass
Länggassstrasse 7, 3012 Berne
Tél. +41 31 359 22 40
info@allianceswisspass.ch

Rédaction

Thomas Ammann

Traduction française

Floriane Moerch
Bruno Galliker

Mise en page/graphisme

Atelier Scheidegger

© Alliance SwissPass
Version 2.0, 2022