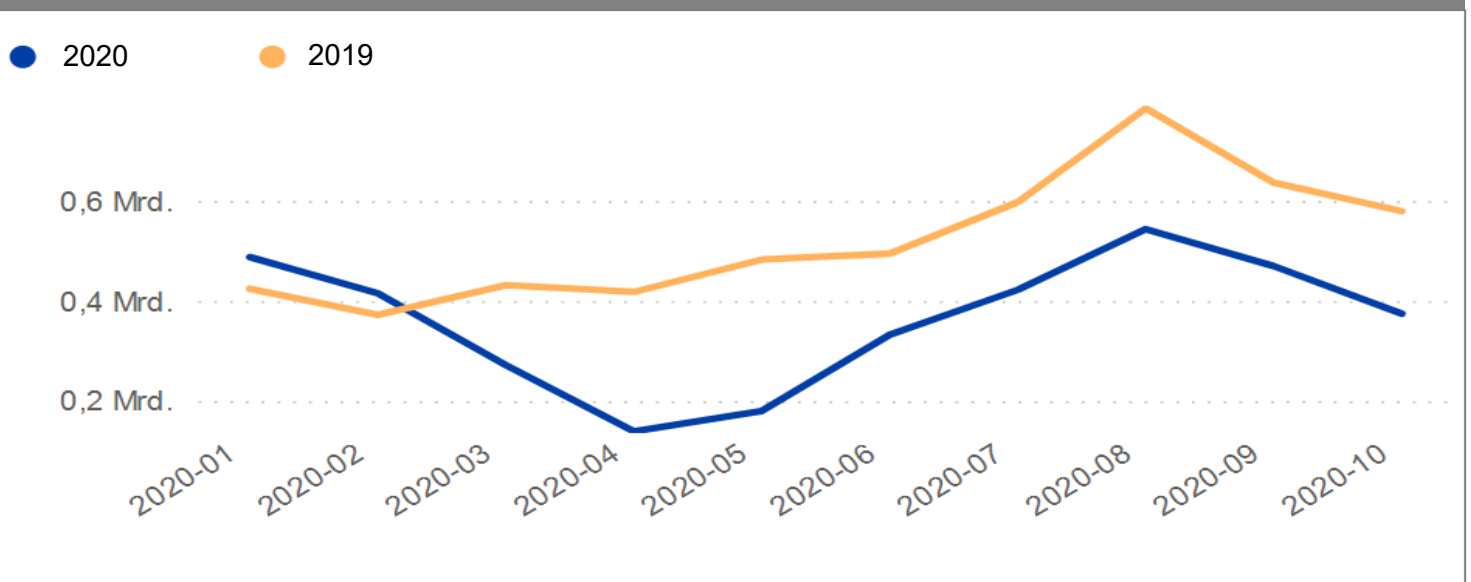


### Pandémie de Covid-19 rime toujours avec demande modeste

Ces dernières semaines, les ventes et le chiffre d'affaires des transports publics tournaient autour des 70 % des valeurs de l'année passée, soit une baisse de 30 %. La vague des renouvellements de l'abonnement général est elle aussi plus faible qu'en 2019. Les plus gros reculs concernent l'AG Adulte et Duo partenaire. L'AG Adulte contribue le plus aux recettes, son évolution est donc critique. À première vue, le nombre d'abonnements demi-tarif en circulation est réjouissant mais, sachant que nombre de clients AG sont passés au demi-tarif, ce nombre élevé n'est en réalité pas si positif que cela. En ce qui concerne les billets unitaires, les ventes du mois d'octobre sont inférieures d'environ 15 % à celles de la même période en 2019.

Il est encore difficile de dire quelles conséquences auront les mesures plus restrictives décidées récemment par le Conseil fédéral pour lutter contre la propagation du virus.

### Évolution du chiffre d'affaires (source: Alliance SwissPass)



### P512: lancement d'une clé de répartition des coûts fondée sur NOVA

L'année dernière, les clés de répartition des coûts du Service direct national réglementées par les Prescriptions 512 (P512), ont vu transiter quelque 155 millions de francs par des factures, des déductions préliminaires et des compensations des soldes. Ce chiffre indique l'importance que les P512 soient à jour et donc révisées. Le projet de révision prévoyait d'une part de séparer les clés des secteurs d'activité «Service direct national» (SDN) et «Transports publics» (SDN et communautés ensemble), d'autre part de simplifier les clés des coûts. L'analyse a montré qu'une séparation ne serait pas judicieuse à l'heure actuelle en raison des systèmes Prisma et NOVA encore exploités parallèlement.

Par conséquent, la commission Distribution (KoV) a décidé de renoncer à séparer la clé standard entre les secteurs «TP» et «SDN» pour la période d'offre 2022/23 et de continuer à appliquer la clé utilisée jusqu'ici. De petites modifications seront tout de même apportées aux clés existantes, et le processus de facturation sera optimisé. De plus, la KoM a chargé l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass d'élaborer un projet de clé de répartition des coûts fondée sur NOVA.

### Réorganisation du KIDS

La commission Systèmes IT (KIT) dirige le groupe de travail chargé de l'interface de données d'information à la clientèle des TP suisses (KIDS). Celui-ci comprenait à son tour le groupe de travail KIDS Données en temps réel. Plus de trente personnes y participaient, mais les petites et moyennes entreprises de transport ainsi que les prestataires des systèmes y étaient sous-représentés. La KIT a alors décidé de réorganiser la structure des groupes de travail. Le groupe de travail KIDS a désormais la main sur plusieurs plus petits sous-groupes de travail. Ces derniers se consacrent à une thématique et regroupent dix à douze membres. La nouvelle structure garantit une composition plus équilibrée et un travail plus efficace. Le groupe de travail KIDS Données en temps réel devient donc un sous-groupe de travail.

# Novembre 2020

## Actualités des organes



### Les droits des passagers valent aussi pour les bateaux et remontées mécaniques

La solution de branche appliquant les nouveaux droits des passagers entre en vigueur l'année prochaine. La commission Marché (KoM) a décidé que les retards de 60 minutes et plus à destination seront indemnisés. À partir d'une heure de retard, les voyageurs se verront rembourser 25 % du prix de leur billet, et 50 % après deux heures.

Selon l'ordonnance sur l'infrastructure ferroviaire (OBI), les retards subis dans la navigation et les transports par câbles ne sont pas soumis à l'obligation d'indemniser. Néanmoins, afin que les droits des passagers soient mis en œuvre de manière uniforme et conviviale, la KoM a pris les décisions suivantes:

- Les retards des bateaux et remontées mécaniques considérés comme transports publics sont indemnisés.
- Les entreprises de navigation et de remontées mécaniques participent au financement de la baisse des recettes tirées des titres de transport forfaitaires.
- Les entreprises de navigation et de remontées mécaniques se voient rembourser les moindres recettes des billets de parcours de la part des entreprises de transport soumises au dédommagement.

Cette solution sera examinée après une année. L'organe de gestion de l'Alliance SwissPass intégrera les décisions dans les dispositions tarifaires accessoires communes (T600).

### Plus d'investissement par client demandé dans les TP

La branche cherche à attirer le plus de voyageurs possible dans les transports publics et à générer un chiffre d'affaires maximal par tête. L'une des mesures y contribuant le mieux est le programme d'«upsell» visant à séduire la clientèle en faveur de l'abonnement général. En 2019, presque 8000 clients sont passés à l'AG grâce à la campagne, 600 autres ont opté pour un AG 1re classe. Cela a engendré 4,1 millions de francs de chiffre d'affaires supplémentaire.

Le programme d'upsell fait face à la baisse des AG en circulation, raison pour laquelle la campagne sera poursuivie en 2021. Afin de ne pas cannibaliser la vente des abonnements communautaires, le groupe de travail Développement de l'assortiment définira une valeur à partir de laquelle les clients des communautés ne seront pas contactés.

### Un chemin harmonisé de l'idée au produit

La branche des transports publics a besoin de bonnes idées et d'initiatives. Il est particulièrement important en ces temps difficiles de tenir compte de l'évolution des besoins de notre clientèle en matière de mobilité, à l'aide de nouveaux concepts et développements. Nous voulons convaincre les gens d'emprunter les TP et conserver cette clientèle.

Afin que les nouveaux produits conviennent au paysage de TP existant et répondent au principe de tarifs et assortiments harmonisés, il est capital que vous transmettiez vos idées et propositions à l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass.

[Apprenez-en plus ici](#)



**Karin Schüpbach**

Spécialiste  
Gestion des organes

076 553 82 56  
[karin.schuepbach@allianceswisspass.ch](mailto:karin.schuepbach@allianceswisspass.ch)