

Höhepunkte des Jahres 2021

Moments forts de l'année 2021

2021

Januar Janvier

Die erweiterten Fahrgastrechte treten in Kraft

Ab 1. Januar 2021 erhalten Kundinnen und Kunden eine Entschädigung, wenn sie mit einer Stunde oder mehr Verspätung am Reiseziel eintreffen. Im ersten Betriebsjahr wurden knapp 22 500 Anträge eingereicht. Rund 76 Prozent davon waren gerechtfertigt und führten zu Entschädigungen in der Höhe von 197 000 Franken.

Les droits des passagers étendus entrent en vigueur

Depuis le 1^{er} janvier 2021, les clientes et clients sont dédommagés lorsqu'ils parviennent à destination avec une heure de retard ou davantage. Un peu moins de 22 500 demandes sont déposées cette première année, et quelque 76 % sont justifiées. Au total, la branche versera des indemnités à hauteur de 197 000 francs sur tout 2021.

März Mars

Das Jahr das war: der erste Jahresbericht der Alliance SwissPass erscheint

Der Jahresbericht präsentiert eine knackige Retrospektive der ersten 365 Tage der neuen Branchenorganisation, die stark von der COVID-19-Pandemie geprägt wurden – aber auch viele Höhepunkte bereithielten.

Le premier rapport annuel de l'Alliance SwissPass paraît

Le rapport annuel 2020 présente une rétrospective concentrée des 365 premiers jours de la nouvelle organisation de branche, fortement marqués par la pandémie de Covid-19, mais aussi par des jalons plus positifs.



Juli Juillet

Passepartout führt Sparbillette innerhalb des Verbundgebiets ein
Als erster Verbund bietet Passepartout ab Juli Sparbillette für Verbindungen innerhalb seines Verbundgebiets an. Auf vorerst fünf Bahnstrecken testet der Tarifverbund das national erprobte Konzept zeit- und linienabhängiger Rabatte. Im Dezember startet auch der OSTWIND mit Sparbilletten.

Passepartout lance les billets dégriffés dans sa communauté
À partir de juillet, une première communauté propose des billets dégriffés valant sur les trajets intracommunautaires. D'abord sur cinq lignes ferroviaires, Passepartout teste le concept éprouvé au niveau national de rabais liés à l'heure et à la relation. OSTWIND s'y mettra à son tour en décembre.

Juni Juin

Das Tarifsystem der Zukunft nimmt Formen an

Das «Grobkonzept Integriertes Tarifsystem» (GITA), zentrales Umsetzungsprojekt der Strategie 2025, nimmt Mitte Jahr eine erste Hürde. Der Strategierat beschliesst, dass die Preisbildung im zukünftigen Tarifsystem ausschliesslich auf Tarifkilometern basieren soll. Bis Ende des Jahres wird die Preisbildungslogik erarbeitet.

Le système tarifaire de demain prend forme

Le «concept initial de système tarifaire intégré» (GITA), projet central de mise en œuvre de la Stratégie 2025, franchit une étape importante au milieu de l'année: le Conseil stratégique décide que les prix seront formés, dans le futur système, sur la base des kilomètres tarifaires. La logique de formation des prix sera élaborée d'ici à la fin de l'année.

August Août

Abokauf noch einfacher dank dem «ID-Check»
Kundinnen und Kunden können ihre Identität neu bequem am Smartphone während des Kaufprozesses prüfen lassen – der Gang an den Schalter entfällt. So kann der Abokauf jederzeit und ortsunabhängig in wenigen Minuten erfolgen.

Acheter un abonnement devient encore plus simple grâce à l'«ID-check»

Lors de l'achat d'un abonnement, il est désormais possible de faire vérifier son identité confortablement sur son smartphone, sans avoir à se rendre au guichet. L'achat peut ainsi se faire n'importe où et n'importe quand en quelques minutes.

Juli Juillet

Kundinnen und Kunden können flexiblere Abo- und Preismodelle testen

Weniger Pendeln, mehr Ausflüge – COVID-19 hat das Mobilitätsverhalten verändert. Deshalb startet die öV-Branche im zweiten Halbjahr diverse Markttests zu neuen Abo- und Preismodellen. National wird das «öV-Guthaben» lanciert, regional testen verschiedene Verbünde Wahltag-Abos und Capping-Modelle und spüren so den Puls der Kundschaft.

La clientèle peut tester des formes d'abonnements et de prix plus flexibles

Moins besoin d'aller au bureau, davantage d'excursions... Le Covid-19 a modifié le comportement de mobilité. Les transports publics démarrent ainsi au deuxième semestre différents tests de marché portant sur de nouveaux modèles d'abonnements et de prix. Le «crédit transports publics» est lancé au niveau national, alors que les communautés testent sur le plan régional des abonnements avec jours à choix et des modèles de plafonnement afin de prendre le pouls des voyageurs.



September Septembre

Die Alliance SwissPass tournt durch verschiedene Landesteile

Neuchâtel und Romanshorn sind die ersten Halteorte der neu konzipierten regionalen Branchentreffen der «Tour de l'Alliance SwissPass». Näher bei den Mitgliedern – und nah am Wasser: beide Austragungen finden auf Schiffen statt. Nach den erfolgreichen Pilotanlässen geht die Tour im Juni 2022 weiter!

L'Alliance SwissPass commence son tour du pays

Neuchâtel et Romanshorn sont les premiers arrêts des nouvelles rencontres régionales de la branche, regroupées sous le nom de «Tour de l'Alliance SwissPass». Plus proches des membres, et proches de l'eau: les deux manifestations se tiennent sur des bateaux. Après le succès de ces événements pilotes, le Tour reprendra en juin 2022.

September Septembre

René Schmiéd wird neuer Präsident des Strategierats

Der Direktor von BERNMOBIL präsidiert neu das Führungsgremium der Alliance SwissPass. Er übernimmt das Amt von Christian Plüss (PostAuto), der wieder das Vizepräsidium bekleidet. Mit den Wahlen von Véronique Stephan (SBB), Dominik Brühwiler (ZVV) und Serge Collaud (TPF) ist der elfköpfige Strategierat wieder komplett.

René Schmiéd est élu président du Conseil stratégique

Le directeur de BERNMOBIL reprend la présidence de l'organe de direction de l'Alliance SwissPass. René Schmiéd succède à Christian Plüss (CarPostal), lequel reprend son rôle de vice-président. Par les élections de Véronique Stephan (CFF), Dominik Brühwiler (ZVV) et Serge Collaud (TPF), le Conseil stratégique est à nouveau au complet avec onze membres.



November Novembre

Rundumerneuerung für den SwissPass

Im siebten Jahr ihres Bestehens erhält die SwissPass-Karte einen neuen Anstrich – und wird technisch fit gemacht für die Zukunft. Der neue SwissPass, der ab Dezember ausgegeben wird, punktet mit zusätzlichem Speicherplatz, höherer Sicherheit und neuen Möglichkeiten. So kann die Karte künftig auch zum Bezahlen oder als Türöffner verwendet werden.

Le SwissPass est relooké

Après sept ans d'existence, la carte SwissPass change de tenue et devient techniquement plus performante pour l'avenir. Le nouveau SwissPass, émis à partir de décembre, bénéficie de davantage de capacité de stockage, d'une sécurité plus élevée et de nouvelles options. Il pourra notamment être employé pour payer ou pour ouvrir des portes.



Dezember Décembre

Preise für Abonnemente und Einzelbillette bleiben 2022 das fünfte Jahr in Folge stabil

Der öffentliche Verkehr setzt in der Pandemie ein Zeichen und erhöht trotz massiven Ertragsrückgängen die Preise nicht. Im Gegenteil: Er setzt einige für die Kundschaft vorteilhafte Tarifänderungen um. Beispielsweise fahren Kinder bis zum sechsten Geburtstag immer gratis, der Swiss Travel Pass, das beliebte Angebot für Touristinnen und Touristen, wird bis zu 21 Prozent günstiger. Vom neuen Sparklassenwechsel profitieren insbesondere Abonnentinnen und Abonnenten. Schliesslich können sich auch Schulklassen freuen: Sie reisen künftig für maximal 15 Franken pro Person.

Les prix des abonnements et des billets unitaires restent stables pour la cinquième année consécutive

Malgré un manque à gagner considérable dû à la pandémie, les transports publics n'augmentent pas leurs prix. Au contraire, ils réalisent plusieurs modifications tarifaires très avantageuses pour la clientèle. Par exemple, les enfants voyagent dorénavant toujours gratuitement jusqu'à leur sixième anniversaire, les prix des Swiss Travel Pass tant appréciés des touristes profitent d'une baisse allant jusqu'à 21 %, les abonnés bénéficient particulièrement du nouveau surclassement dégriffé et les classes d'école ont de quoi se réjouir: elles voyagent désormais pour 15 francs par personne.

2022

Jahresbericht

Rapport annuel

2021

Commission Distribution

Kommission Markt

Conseil stratégique

Kommission IT-Systeme

Kommission
Kundeninformation Verkehr

Editorial

Ein Viertel weniger Fahrgäste, ein Fünftel weniger General- und Verbundabonnemente, über 60 Prozent der Billette digital, im Herbst 2021 mehr Umsatz mit Einzelbilletten als 2019 – die COVID-19-Pandemie hat einiges durcheinandergewirbelt im öffentlichen Verkehr. Das veränderte Mobilitätsverhalten fordert uns als öV-Branche. Um zukunftsfähig zu bleiben, muss die Tariflandschaft weiterentwickelt werden. Es braucht flexiblere Angebote, die mehr auf Gelegenheitsreisende, Teilzeitpendlerinnen und Freizeitfahrten ausgerichtet sind, eine Behebung der existierenden Preisinkonsistenzen und tiefere Eintrittshürden für Neukundinnen und -kunden. Die Gremien und Mitglieder der Alliance SwissPass haben in diesem Zusammenhang im vergangenen Jahr einiges geleistet: Das «Grobkonzept Integriertes Tarifsystem» (GITA) auf den Weg gebracht, Sparbillette in Verbänden und den Sparklassenwechsel eingeführt, Markttests zu neuen, flexibleren Preis- und Abonnementsformen gestartet, Tarife und Sortiment vereinfacht und auf die Digitalisierung ausgerichtet. Diesen Weg gilt es konsequent weiterzugehen. Ich danke an dieser Stelle allen Beteiligten für ihr grosses Engagement und wünsche Ihnen eine gute Lektüre.

Un quart de voyageurs en moins, un cinquième d'abonnements généraux et communautaires en moins, plus de 60 % de billets numériques, un chiffre d'affaires des billets unitaires plus élevé en automne 2021 qu'en 2019... La pandémie de Covid-19 a bouleversé les transports publics. Le changement du comportement de mobilité met la branche au défi. Afin de rester compétitifs à l'avenir, nous nous devons de poursuivre le développement du paysage tarifaire. Il faut des offres plus flexibles et plus axées sur les voyageurs occasionnels, les travailleurs à temps partiel et les adeptes de loisirs, il faut supprimer les incohérences de prix et réduire les obstacles d'accès aux transports publics pour les nouveaux clients. L'année dernière, les organes et les membres de l'Alliance SwissPass ont avancé dans ces directions. Ils ont développé le «concept initial de système tarifaire intégré» (GITA), lancé les billets dégriffés dans les communautés et les surclassements dégriffés, démarré des tests de marché sur de nouvelles formes d'abonnements et de prix, simplifié et numérisé les tarifs et l'assortiment. Ce travail doit être poursuivi. Je tiens à remercier par la présente toutes les personnes impliquées pour leur grand engagement et vous souhaite une bonne lecture.



Helmut Eichhorn
Geschäftsführer
Directeur
Alliance SwissPass

Weltweit einmalig: Eine Milizorganisation im Dienst des öffentlichen Verkehrs in der Schweiz

Die verschiedenen Gremien der Alliance SwissPass, vom Strategierat über die Fachkommissionen bis zu den Arbeitsgruppen, bilden das Herzstück der Alliance SwissPass. Sie ziehen im Maschinenraum des öV Schweiz die Fäden – und spinnen sie weiter. Über 2000 Stunden investierten Gremienmitglieder, Beisitzende und Gäste allein für die Sitzungen des Strategierats und der vier Kommissionen. Sie machten dies neben ihren regulären Tätigkeiten, quasi in Milizarbeit. Der zweite Jahresbericht der Alliance SwissPass beleuchtet das Jahr, das war, deshalb aus der Sicht der Gremien und ihrer Mitglieder.

Die Organisation der Alliance SwissPass gleicht jener einer Genossenschaft. Da gibt es mit der «Gesamtheit der am Nationalen Direkten Verkehr Teilnehmenden» und der «Versammlung der Verbände» eine Art General- oder Hauptversammlung. Darunter amtiert der Strategierat im Sinne eines Verwaltungsrats. Die operative Verantwortung liegt in den Händen der vier Kommissionen Markt, Vertrieb, Kundeninformation und IT-Systeme, welche zur Unterstützung Arbeitsgruppen bilden oder Arbeiten an Dritte mandatieren können.

28 Sitzungen hielten der Strategierat und die vier Fachkommissionen 2021 ab. Allein die gewählten und stimmberechtigten Mitglieder investierten dafür über 1360 Stunden. Hinzu kamen knapp 680 Stunden, welche Beisitzende, Protokollführende und Gäste aufwendeten. Nicht erhoben werden konnten die unzähligen Stunden, welche für die Formulierung von Anträgen, die Vorbereitung der Sitzungen oder die Organisation von Workshops aufgewendet wurden. In Anbetracht der Tatsache, dass die Personen diesen Aufwand neben ihrer eigentlichen Tätigkeit als Milizaufgabe wahrnehmen, kann dieses Engagement nicht hoch genug bewertet werden. Was treibt die Gremienmitglieder an?



Michael Kistler, RHB, Kommission Vertrieb: «Ich bin im öffentlichen Verkehr gross geworden, er liegt mir sehr am Herzen. Es ist meine Motivation, das System öV aktiv weiterzuentwickeln, um den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden zu entsprechen.»



Ninja Versteeg, PostAuto, Kommission Vertrieb: «PostAuto ist ein national tätiges Transportunternehmen, dadurch haben wir Einblick in den öV der ganzen Schweiz. Es freut mich, diese Sicht in der Alliance SwissPass einzubringen.»



Patrik Stieger, ZVV, Kommission Kundeninformation Verkehr: «Zusammen mit meinen engagierten Kolleginnen und Kollegen in der Kommission den Zugang zum öffentlichen Verkehr möglichst einfach und intuitiv zu gestalten – das motiviert mich.»



Robin Hurni, SGV, Kommission Markt: «Einerseits kann ich aktiv den öV Schweiz mitgestalten und die Interessen der touristischen Transportunternehmen einbringen. Andererseits bietet mir die Kommission die Möglichkeit, Erfahrungen auszutauschen, das Netzwerk zu pflegen und das eigene Unternehmen mit den aktuellen Informationen aus der öV-Welt zu versorgen.»

Gremienarbeit im Fokus

So vielfältig wie die Alliance SwissPass und ihre über 260 Mitglieder waren auch die Themen, welche 2021 die Gremien beschäftigten. Für intensive und teilweise kontroverse Debatten sorgte das «Grobkonzept Integriertes Tarifsystem» (GITA), welches Ende des Jahres so weit war, dass man die Prinzipien einer einheitlichen Preisbildungslogik als Grundlage für die weiteren Arbeiten verabschieden konnte.

Die Alliance SwissPass entschied zudem, die physischen Entwertungskarten per 2025 abzuschaffen, das Budget der Organisation aufgrund der COVID-19-Pandemie um 11 Prozent zu kürzen, die neue SwissPass-Karte mit einer Bezahlfunktion auszustatten oder vorderhand keine Konsumerhebung zum seven25-Abo durchzuführen. Ein permanentes Thema waren zudem Tarifanpassungen. Da gab es einerseits grössere Brocken wie die Einführung der Tageskarte für Schulklassen für 15 Franken pro Person, die Vergünstigung des Swiss Travel Passes oder die generell kostenlose Beförderung von Kindern bis zum 6. Geburtstag. Andererseits mussten aber auch Entscheidungen zu vermeintlichen Nischenprodukten wie dem Hundestreckenabo, dem Lastenvelo oder dem Rundfahrtbillett gefällt werden. Und dann gab es auch noch die eine oder andere etwas skurril anmutende Anpassung, beispielsweise die Aufnahme des Artikels «Velafrica» in den Gepäcktarif 602. Seit dem 1. Januar 2022 können Velos gegen eine Gebühr von 5 Franken an Hilfswerke nach Afrika speditiert werden. Auf welche Höhepunkte blicken die Kommissionsmitglieder zurück?

Ninja Versteeg: «Die Digitalisierung des Ticketverkaufs war ein zentrales Thema. Daneben befassten wir uns auch mit der Grundversorgung des Vertriebs. Wir sind stolz, dass PostAuto bei diesem wichtigen Anliegen eine führende Rolle einnehmen kann, um das Thema in der Branche national zu lancieren.»

Patrik Stieger: «Mein Highlight im vergangenen Jahr waren die intensiven Arbeiten rund um das Thema «Kommunikation im Ereignisfall». Künftig können die Transportunternehmen Ereignismeldungen einheitlich und mehrsprachig kommunizieren und Informationen automatisch untereinander austauschen.»

Robin Hurni: «Die öV-Branche hat während der COVID-19-Pandemie bewiesen, dass sie auf neue Rahmenbedingungen reagieren kann. Das zeigen die Markttests mit den «GA-Varianten» und den flexiblen Abomodellen in den Verbänden. Das Teilchen der gemachten Erfahrungen ermöglicht es uns, am Ende das beste Produkt einheitlich umzusetzen.»

Michael Kistler: «Strategische Themen und klare, definierte Stossrichtungen sind mir wichtig. Dieses Ziel haben wir in der Kommission Vertrieb erreicht und konnten strategische respektive konzeptionelle Ziele für das Jahr 2022 ableiten.»

Allen Mitarbeitenden in den verschiedenen Gremien der Alliance SwissPass sei an dieser Stelle nochmals ein Kränzchen gewunden. Sie leisteten einen wesentlichen Beitrag, dass die Alliance SwissPass auch im zweiten «Betriebsjahr» den einen oder anderen Höhepunkt produzieren konnte.

Le travail des organes à la loupe

Unique au monde: une organisation de milice au service des transports publics de Suisse

Les différents organes de l'Alliance SwissPass, du Conseil stratégique aux groupes de travail en passant par les commissions, forment le cerveau de l'organisation de branche. Ils tissent et tirent les ficelles. Rien que pour les séances du Conseil stratégique et des quatre commissions, les membres des organes, les assesseurs et les invités ont investi plus de 2000 heures. 2000 heures «offertes» à côté de leurs activités régulières, comme travail de milice. Le deuxième rapport annuel de l'Alliance SwissPass revient sur l'année écoulée en mettant l'accent sur les organes et leurs membres.

L'organisation de l'Alliance SwissPass s'apparente à celle d'une société coopérative. Tout en haut, l'ensemble des participants au Service direct national et l'Assemblée des communautés constituent une sorte d'assemblée générale. En dessous officie le Conseil stratégique un peu comme un conseil d'administration. La responsabilité opérationnelle est aux mains des quatre commissions Marché, Distribution, Information à la clientèle Trafic et Systèmes IT, lesquelles peuvent former des groupes de travail pour les seconder ou mandater des travaux à des tiers.

En 2021, le Conseil stratégique et les quatre commissions ont tenu un total de 28 séances. Les membres élus et ayant le droit de vote y ont consacré plus de 1360 heures. À cela s'ajoutent environ 680 heures fournies par les assesseurs, les auteurs des procès-verbaux et les invités. Le temps considérable passé à rédiger les propositions, à préparer les séances ou à organiser les ateliers n'est pas compté. Sachant que les personnes effectuent ce travail de milice à côté de leurs activités régulières, leur engagement peut difficilement être estimé à sa juste valeur. Qu'est-ce qui motive les membres des organes?



Michael Kistler, RHB, commission Distribution: «J'ai grandi dans les transports publics, ils me tiennent à cœur. Ma motivation est de continuer à développer activement le système afin de répondre aux besoins de notre clientèle.»



Patrik Stieger, ZVV, commission Information à la clientèle Trafic: «Rendre l'accès aux transports publics des plus simples et intuitifs avec mes collègues engagés de la KKV, voilà ce qui motive.»



Robin Hurni, SGV, commission Marché: «D'un côté, je peux participer activement à la conception des TP suisses et représenter les intérêts des entreprises de transport touristiques. De l'autre, je peux échanger des expériences, entretenir mon réseau et fournir à mon entreprise les dernières actualités de la branche.»



Ninja Versteeg, CarPostal, commission Distribution: «CarPostal est une entreprise de transport active au niveau national, ce qui fait que nous avons l'œil sur les transports publics de tout le pays. Je suis heureuse de pouvoir partager ce point de vue à l'Alliance SwissPass.»

La diversité de l'Alliance SwissPass et de ses plus de 260 membres s'est retrouvée dans les sujets abordés par les organes en 2021. Des débats poussés et parfois très animés ont été suscités notamment par le «concept initial de système tarifaire intégré» (GITA). L'avancement du projet à la fin de l'année a permis que les principes d'une logique de formation des prix uniforme puissent être approuvés, de sorte à servir de référence pour les travaux ultérieurs.

L'Alliance SwissPass a en outre décidé de supprimer les cartes à oblitérer physiques d'ici 2025, de réduire son budget de 11 % du fait de la pandémie de Covid-19, d'équiper la nouvelle carte SwissPass d'une fonction de paiement et de ne pas relever la consommation de l'abonnement seven25 pour l'instant. Un sujet permanent a été par ailleurs les adaptations tarifaires, dont les gros morceaux ont été le lancement de la carte journalière à 15 francs pour les écoles, la baisse des prix du Swiss Travel Pass et le transport gratuit généralisé des enfants de moins de six ans. Bien que moins connus, certains produits dits de niche, tels l'abonnement de parcours pour les chiens, le vélo cargo ou le billet circulaire, ont également fait l'objet de décisions, tout comme certaines adaptations plus insolites. Citons l'ajout de l'article «Velafrica» au tarif 602 sur les bagages: depuis le 1^{er} janvier 2022, moyennant cinq francs, les vélos peuvent être remis aux points de vente des transports publics pour être envoyés en Afrique. Et pour les membres des commissions, quels ont été les moments forts de l'année?

Ninja Versteeg: «La numérisation de la vente de billets a été un point central. À côté de cela, nous nous sommes occupés de l'approvisionnement de base de la distribution. Nous sommes fiers que CarPostal puisse jouer un rôle de meneur pour pousser cet aspect important au niveau national dans la branche.»

Patrik Stieger: «Pour moi, l'année passée a surtout été marquée par les travaux intensifs menés autour de la «communication en cas d'événement». À l'avenir, les entreprises de transport pourront communiquer les annonces d'événements de manière uniforme et multilingue et échanger automatiquement des informations.»

Robin Hurni: «Pendant la pandémie de Covid-19, la branche des transports publics a prouvé qu'elle pouvait réagir à de nouvelles conditions-cadres. Les tests de marché portant sur les variantes de l'AG et les modèles d'abonnements flexibles dans les communautés l'ont montré. Échanger les expériences réalisées nous permet de mettre finalement en œuvre le meilleur produit de manière uniformisée.»

Michael Kistler: «J'apprécie les sujets stratégiques et les orientations clairement définies. Nous sommes parvenus à cet objectif dans la commission Distribution et avons pu en tirer des objectifs stratégiques et conceptuels pour 2022.»

Nous profitons de l'occasion pour remercier encore une fois chaleureusement toutes les personnes qui œuvrent dans les différents organes de l'Alliance SwissPass. Elles ont largement contribué à ce que, pour sa deuxième année, l'Alliance SwissPass puisse connaître l'un ou l'autre moment fort.

Zahlen und Fakten Faits et chiffres

Strategierat Conseil stratégique

Mitglieder / membres	
Geschäfte/objets	105
Entscheide/décisions	59
Seiten Protokolle	141
pages de procès-verbaux	

Kommission Markt Commission Marché

Mitglieder / membres	
Geschäfte/objets	190
Entscheide/décisions	103
Seiten Protokolle	225
pages de procès-verbaux	

Kommission Vertrieb Commission Distribution

Mitglieder / membres	
Geschäfte/objets	145
Entscheide/décisions	60
Seiten Protokolle	205
pages de procès-verbaux	

Kommission Kundeninformation Verkehr / Commission Information à la clientèle Trafic

Mitglieder / membres	
Geschäfte/objets	65
Entscheide/décisions	19
Seiten Protokolle	51
pages de procès-verbaux	

Kommission IT-Systeme Commission Systèmes IT

Mitglieder / membres	
Geschäfte/objets	67
Entscheide/décisions	17
Seiten Protokolle	81
pages de procès-verbaux	