



# P570

## Prescriptions concernant la vente dans le Service direct national des voyageurs

Édition: 01.06.2024

### Modifications valables à partir du 01.06.2024

#### Chapitre/chiffre Modifications

- |         |   |
|---------|---|
| 4.3.1.2 | Ajout du code FQ comme solution de repli (attribut obligatoire) |
| 4       | Nouveau chapitre «Login SwissPass»                              |

## Table des matières

0	Remarques préliminaires .....	6
0.1	Généralités et but.....	6
0.2	Glossaire.....	7
1	Types de support pour les titres de transport et présentations .....	9
1.1	Règles générales pour tous les supports.....	9
1.1.1	Utilisation des supports .....	9
1.1.2	Données d'utilisation (relevé des fréquences).....	9
1.1.2.1	Titres de transport et moyens de distribution avec code de recensement.....	9
1.1.2.2	Responsabilités.....	9
1.1.2.3	Fournisseurs et adresses.....	9
1.1.3	Développement de supports .....	10
1.1.4	Sanctions .....	10
1.2	Papier sécurisé des TP .....	10
1.2.1	Définition et généralités.....	10
1.2.1.1	Papier sécurisé des TP .....	10
1.2.2	Normes techniques pour le papier .....	10
1.2.2.1	Papier sécurisé «CIT 2012» .....	10
1.2.3	Éléments de sécurité du papier sécurisé des TP .....	11
1.2.3.1	Papier sécurisé des TP «CIT 2012» .....	11
1.2.3.1.1	Couleur.....	11
1.2.3.1.2	Micro-impression .....	12
1.2.3.1.3	Impression UV .....	12
1.2.3.1.4	Comparaison de texte.....	12
1.2.4	Présentation, impression et oblitération.....	12
1.2.4.1	Papier sécurisé des TP CIT 2012 .....	12
1.2.4.2	Polices d'écriture .....	12
1.2.4.2.1	Généralités.....	12
1.2.4.2.2	Billets spéciaux .....	13
1.2.4.3	Publicité sur le papier sécurisé CIT 2012.....	13
1.2.4.4	Oblitération des titres de transport .....	13
1.2.5	Commande de papier, droits de licence et copyright .....	14
1.2.5.1	Généralités.....	14
1.2.5.2	Commande de papier par le biais du mandataire du SDN (CFF) .....	14
1.2.5.3	Commande de papier par le biais d'imprimeries certifiées .....	14
1.2.5.4	Copyright et développement.....	14
1.2.5.5	Homologation du papier sécurisé des TP.....	15
1.2.6	Gestion du papier sécurisé des TP .....	15
1.2.6.1	Généralités.....	15

1.2.6.2	Contrôle de qualité du papier sécurisé .....	15
1.2.6.3	Contrôle des stocks et inventaire physique .....	15
1.2.6.3.1	Inventaire physique CASA .....	15
1.2.6.3.2	Inventaire physique des distributeurs automatiques de billets et autres appareils de vente non CASA .....	15
1.2.6.3.3	Papier restant .....	16
1.2.6.3.4	Documentation .....	16
1.2.6.3.5	Irrégularités .....	16
1.2.6.3.6	Contrôle des stocks .....	16
1.2.6.4	Transport et entreposage .....	16
1.2.6.5	Contrôle UV 365 Nm .....	16
1.2.7	Responsabilités concernant le papier sécurisé TP et la présentation .....	17
1.2.8	Délais de livraison .....	17
1.2.8.1	Délais de livraison .....	17
1.3	Abonnements plastifiés .....	18
1.3.1	Définition et généralités .....	18
1.3.2	Normes techniques et éléments de sécurité .....	18
1.3.2.1	Normes techniques .....	18
1.3.2.2	Éléments de sécurité .....	18
1.4	E-Tickets .....	18
1.4.1	Définition et généralités .....	18
1.4.2	Normes techniques et éléments de sécurité .....	19
1.4.2.1	Billet print@home .....	19
1.4.2.2	Screen-Ticket .....	19
1.4.3	Prescriptions de présentation pour les E-Tickets .....	20
1.4.3.1	Contrôle .....	20
1.4.3.1.1	Éléments de sécurité .....	20
1.4.3.1.2	Solution de repli .....	20
1.4.3.2	Informations pour les voyageurs .....	20
1.4.3.2.1	Attributs .....	20
1.4.4	Droits d'utilisation .....	21
1.4.5	Responsabilités .....	21
1.4.5.1	Génération (production) des E-Tickets .....	21
1.4.5.2	Contrôle des E-Tickets .....	21
1.4.6	Contact .....	21
1.5	SwissPass .....	22
1.5.1	Terme .....	22
1.5.2	Standard RFID .....	22
1.5.2.1	Standardisation du matériel (cartes à puce et lecteurs) .....	22
1.5.2.2	Standardisation des données sur la carte à puce .....	22

2	Canaux de distribution .....	23
2.1	Définition.....	23
2.2	Exigences minimales posées à la distribution en libre-service aux appareils publics.....	23
2.2.1	Objectif.....	23
2.2.2	Champ d'application .....	23
2.2.3	Délais transitoires et mise en vigueur .....	23
2.2.4	Exigences .....	23
2.2.4.1	Matériel.....	23
2.2.4.2	Moyens de paiement.....	24
2.2.4.3	Assortiments .....	24
2.2.4.4	Produits tiers .....	24
2.2.4.5	Supports des titres de transport.....	24
2.2.4.6	Loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand).....	24
2.2.4.7	Exigences posées à l'interface utilisateur (styleguide) .....	24
3	Justificatif photo et contrat de prestations pour les abonnements sur NOVA.....	25
3.1	But et définition.....	25
3.2	Papier .....	25
3.2.1	Propriété .....	25
3.2.2	Format/couleur .....	25
3.3	Envoi aux partenaires de scannage .....	25
3.4	Document du justificatif photo .....	25
3.4.1	Contenu.....	25
3.4.2	Placement .....	25
3.5	Document du contrat de prestations.....	26
3.5.1	Format IATA.....	26
3.5.2	Format A4 .....	26
4	Login SwissPass.....	27
4.1	Généralités.....	27
4.2	Prescriptions sur l'obligation de rattachement du login .....	27
4.3	Directives d'utilisation .....	28
4.3.1	Transfert et protection des données .....	29
4.3.2	<i>Styleguide</i> .....	29
4.3.3	Cycle de vie du login SwissPass .....	29
4.3.3.1	Point de vue de la clientèle .....	29
4.3.3.2	Point de vue technique.....	29
4.3.3.3	Point de vue de la protection des données .....	30
4.3.3.4	Autres cas d'utilisation de suppression .....	30
5	Annexes .....	31
5.1	Annexe 1: Normes relatives au papier sécurisé CIT 2012 .....	32
5.2	Annexe 2: Normes techniques relatives aux abonnements plastifiés .....	34

5.2.1	FVP .....	34
5.3	Annexe 3: Modèles SwissPass .....	35
5.3.1	SwissPass de 1 <sup>re</sup> génération (émission jusqu'au 30 novembre 2021) .....	35
5.3.2	SwissPass next generation (émission à partir du 1 <sup>er</sup> décembre 2021).....	35
5.4	Annexe 4: Extrait du contrat « Traitement et production des titres de transport au format carte de crédit» .....	36
5.4.1	Types de cartes .....	36
5.4.2	Degré d'ouvraison des ébauches .....	36
5.4.3	Répartition et acquisition des ébauches.....	36
5.5	Annexe 5: Modèles d'E-Tickets.....	37
5.5.1	Billet print@home (modèle CFF).....	37
5.5.2	Screen-Ticket.....	38
5.5.3	Wallet (Mobile CFF).....	40
5.6	Annexe 6: Modèles de billets dégriffés .....	41
5.6.1	Billet print@home .....	41
5.6.2	Screen-Ticket.....	42
5.7	Annexe 7: Offres du SDN émises de manière centralisée .....	43
5.8	Annexe 8 Distributeurs de billets automatiques – Standards pour les personnes handicapées ....	44
5.8.1	Extraits des dispositions légales.....	44
5.9	Annexe 9: Données d'utilisation (relevés de fréquentation) .....	45
5.9.1	Index des entreprises se procurant les données d'utilisation avec des codes de recensement pour les titres de transport: .....	45
5.9.2	Index des moyens de distribution ne permettant techniquement pas l'impression du code de recensement:.....	45
5.10	Annexe 10: Justificatif photo A4.....	46
5.11	Annexe 11: Justificatif photo au format IATA (exemple de CASA).....	47
5.12	Annexe 12: Contrat de prestations au format IATA → partenaire contractuel et voyageur identiques (exemple de CASA) .....	47
5.13	Annexe 13: Contrat de prestations au format IATA → partenaire contractuel et voyageur différents (exemple de CASA) .....	48
5.14	Annexe 14: Exigences minimales quant à la qualité du conseil et du service .....	48

## 0 Remarques préliminaires

### 0.1 Généralités et but

Les présentes prescriptions fixent les standards relatifs à la vente de titres de transport du Service direct national (SDN) et à l'utilisation du papier sécurisé des transports publics (TP) en trafic interne. Les exceptions à ce caractère obligatoire général pour tous les secteurs d'activité sont indiquées dans les chapitres correspondants.

Les exigences minimales doivent:

- permettre d'identifier et de garantir les recettes et ainsi assurer que chaque ET participant à l'itinéraire reçoive sa part;
- garantir la cohésion optimale entre les différents systèmes de distribution des ET, d'une part, et entre les systèmes centralisés et décentralisés, d'autre part, de manière à pouvoir établir et mettre en œuvre des directives relatives à l'échange des données, à une interface utilisateur des distributeurs de billets uniformisée, etc.;
- prévenir les abus dans la mesure où toutes les ET appliquent rigoureusement les directives de sécurité données;
- mettre à la disposition de la clientèle un système de vente optimisé et de qualité élevée, quel que soit l'intermédiaire qu'ils choisissent;
- renforcer le système des TP suisses.

Les présentes prescriptions sont la concrétisation de la [Convention 500, chapitre 5.3](#) «Droits et devoirs généraux des participants au SD national ou à certains de ses tarifs» et [annexe 14 de la Convention 500](#) «Cahier des charges de la vente de titres de transport du SD national».

Pour ce qui est de la vente de titres de transport du SDN, outre les Prescriptions 570, les prescriptions et réglementations suivantes sont applicables (liste non exhaustive):

- [Convention 500, chapitre 5.3](#): Droits et devoirs généraux des participants au SD national ou à certains de ses tarifs
- [Convention 500, annexe 14](#): Cahier des charges de la vente de titres de transport du SD national
- [Prescription 512, chapitre 4](#): Provision de vente dans le SDN
- [Prescription 545](#): Prescriptions concernant les moyens de paiement
- [Prescription 550](#): Prescriptions concernant le décompte et la compensation des soldes
- [Tarif 601, chapitre 3: Émission](#)
- [Conditions d'utilisation de NOVA](#)

Pour la vente de titres de transport de communautés, les dispositions tarifaires de ces dernières s'appliquent en sus de la présente Prescription 570. Les présentes prescriptions sont destinées à l'usage du service uniquement et ne doivent être ni remises à des tiers ni consultées par eux.

L'ensemble des modifications ayant trait au contenu des présentes prescriptions (compléments, adaptations, suppressions, etc.) sont de la compétence de la commission Distribution (KoV). L'organe de gestion de l'Alliance SwissPass répond de la mise à jour permanente de leur contenu.

Lorsque des termes tels que «le client», «les voyageurs», etc. sont employés, on entend les personnes de tous les sexes.

## 0.2 Glossaire

<b>2-FA</b>	Authentification à deux facteurs
<b>Alliance SwissPass</b>	Organisation de la branche des transports publics, réunissant environ 250 entreprises de transport et 18 communautés, engagée à l'échelle nationale pour des dispositions tarifaires harmonisées, compréhensibles et rentables, des solutions de distribution modernes et attrayantes et des assortiments et systèmes d'informations conviviaux
<b>Authentication broker/ID broker</b>	Un authentication broker/ID broker peut être intégré à différents systèmes d'authentification externes (IdP) pour permettre une authentification «sans rupture» pour les utilisateurs déjà enregistrés dans d'autres IdP.
<b>Billets PP</b>	Billets annotés à la main
<b>CASA</b>	Appareil de vente au guichet (moyen de distribution du front)
<b>CFF</b>	Chemins de fer fédéraux suisses
<b>CIT</b>	Comité international des transports ferroviaires
<b>CIV</b>	Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages
<b>Code FQ</b>	Relevé des fréquences (code des données d'utilisation)
<b>Communauté</b>	Communauté d'abonnement, de tarif ou de trafic selon <a href="#">tarif 651.xx</a>
<b>ELAZ</b>	Assistant électronique du personnel de contrôle (nouvelle génération d'appareils de contrôle)
<b>ETC</b>	Entreprise de transport concessionnaire selon l'ordonnance du 25 novembre 1998 sur les concessions pour le transport des voyageurs (OCTV, RS 744.11)
<b>ET</b>	Entreprise de transport des TP
<b>ETL</b>	Entreprises de transport du trafic local (transports urbains)
<b>GT</b>	Groupe de travail
<b>IdP</b>	Système d'authentification
<b>Intermédiaire</b>	Organisme qui fournit des services de transport public du SDN. Cela comprend les entreprises de transport agréées par l'OFT, les communautés suisses tarifaires et de trafic ainsi que les tiers rattachés à NOVA.
<b>ISO</b>	Organisation internationale de normalisation
<b>KoM</b>	Commission Marché
<b>KoV</b>	Commission Distribuion
<b>LTP</b>	Loi fédérale du 4 octobre 1985 sur les transports publics (LTP) (Loi sur les transports, RS 742.40) [abrogée]
<b>LTV</b>	Loi fédérale sur le transport de voyageurs (RS 745.1)
<b>Mandataire</b>	Les tâches décrites dans les présentes P570 concernent le mandat partiel Services de distribution. Actuellement, le mandat est donné aux CFF. Ceux-ci attribuent les différentes tâches à leurs organes spécialisés.
<b>NOVA</b>	Plateforme nationale de vente de titres de transport. Nom du produit: «Netzweite öV-Anbindung»
<b>NOVA GP</b>	Abréviation de «NOVA Geschäftspartner Service». Ce service propose des fonctionnalités aidant à la vente de produits personnalisés et au traitement des données clients.
<b>NOVA SES</b>	Abréviation de «NOVA Sicherheitselement Service»
<b>OFT</b>	Office fédéral des transports
<b>PAG</b>	CarPostal SA

<b>Permission marketing</b>	Autorisation de la clientèle d'être contactée à des fins publicitaires par courrier ou par e-mail devant être obtenue par l'intermédiaire lors de la vente de titres de transport nominatifs du SDN et des communautés
<b>Propriétaires du tarif</b>	Les CFF en tant que détenteurs du mandat partiel du SDN Prix et assortiment et les communautés
<b>RT</b>	Tableau de résultats
<b>SDK</b>	Abréviation de «Service Development KIT». Il s'agit d'un ensemble d'outils destinés à développer une application.
<b>Service direct national</b>	Le Service direct national est le transport de bout en bout de voyageurs et de bagages par deux ETC ou davantage sur la base d'un seul contrat de transport et d'un tarif commun.
<b>SDN</b>	Service direct national
<b>S-POS/ePOS</b>	Selfservice Point of sale: standard pour les distributeurs automatiques de billets
<b>SSO</b>	Single Sign-on
<b>TP</b>	Transports publics
<b>TVA</b>	Taxe sur la valeur ajoutée
<b>UIC</b>	Union internationale des chemins de fer
<b>Vente</b>	Par vente, on entend tout le processus de vente de titres de transport des transports publics, allant de l'information/du conseil au client jusqu'à la vente proprement dite, transaction comprise. Le contrôle des titres de transport et le service après-vente (échanges, annulations, remboursements, traitement des plaintes) sont des étapes ultérieures.



# 1 Types de support pour les titres de transport et présentations

## 1.1 Règles générales pour tous les supports

### 1.1.1 Utilisation des supports

Les titres de transport du SDN ne peuvent être émis que sur les supports prévus dans les présentes prescriptions.

Les modèles (p. ex. à des fins didactiques) doivent toujours porter la mention «Specimen» ou «Modèle».

### 1.1.2 Données d'utilisation (relevé des fréquences)

Le recensement de l'utilisation des titres de transport est un instrument essentiel pour la planification financière et pour la répartition des recettes (recettes fondées sur l'utilisation) dans le trafic voyageurs. À cette fin, les structures de titres de transport (FQ) sont recensées plusieurs fois par train et par année. Le traitement des données ainsi recueillies fournit de précieuses informations sur l'occupation des trains, le comportement des voyageurs et, de manière générale, sur l'utilisation des titres de transport.

#### 1.1.2.1 Titres de transport et moyens de distribution avec code de recensement

En principe, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008, le code de recensement doit figurer sur tous les titres de transport. Lors de l'émission sur un support plastique au format carte de crédit ISO (abonnements plastifiés), il peut, en lieu et place du code de recensement, être apposé le numéro d'article concerné. Sont exclus de cette disposition les titres de transport qui:

- sont valables exclusivement sur des lignes d'ET ne procédant à aucun recensement d'utilisation,
- pour des raisons techniques, ne peuvent pas être frappés d'un code de recensement (p. ex. titres de transport établis par le personnel de contrôle ou émis à l'étranger),
- contiennent le code de recensement inclus dans l'élément de contrôle électronique (p. ex. code QR),
- ont fait l'objet d'une décision de la KoV.

Au chapitre 5.9, Annexe 9: Données d'utilisation (relevés de fréquentation) sont énumérés:

- les ET procédant à des recensements d'utilisation,
- les moyens de distribution ne permettant techniquement pas d'imprimer le code de recensement et pour lesquels la KoV a renoncé à cette impression,
- les titres de transport émis sans code de recensement, conformément à la décision de la KoV.

#### 1.1.2.2 Responsabilités

La responsabilité de l'impression du code de recensement correct incombe aux intermédiaires concernés. Lors de la commande du produit, le propriétaire du tarif livre les indications nécessaires à NOVA, soit à l'exploitant du backend. Les indications relatives au code de recensement sont disponibles auprès de CFF, division Marché Voyageurs, Finances.

#### 1.1.2.3 Fournisseurs et adresses

CFF Marché Voyageurs, Finances, Extrapolation et recettes, MP-F-CHS-FQ-DM, Fachbus FQ, Wylenstrasse 123, 3000 Berne 65, tél. 079 631 63 62, xp448@sbb.ch.

### 1.1.3 Développement de supports

Les ET s'informent mutuellement en cas de développement ou de création de supports de titres de transport.

Si les normes indiquées dans les présentes prescriptions venaient à être remplacées ou complétées, la KoV devrait être consultée.

Le but est de prendre en compte de manière optimale tous les aspects liés aux processus commerciaux (p. ex. contrôle des titres de transport), à la technique et aux coûts.

### 1.1.4 Sanctions

Les réglementations liées aux supports sont obligatoires pour toutes les ET vendant des offres du SDN. Des sanctions sont possibles en cas de violation des règles. Le cas échéant, l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass peut lancer le processus de sanction prévu dans la [Convention 500](#), chiffre 7.6.2 Sanctions et Annexe 14: Cahier des charges de la vente de titres de transport du SD national.

## 1.2 Papier sécurisé des TP

### 1.2.1 Définition et généralités

#### 1.2.1.1 Papier sécurisé des TP

Pour l'émission de titres de transport du SDN via des canaux «conventionnels» (non numériques), le papier sécurisé des TP «CIT 2012» doit être utilisé.

### 1.2.2 Normes techniques pour le papier

#### 1.2.2.1 Papier sécurisé «CIT 2012»

Le papier sécurisé «CIT 2012» est valable depuis décembre 2012.

Les imprimantes achetées depuis décembre 2012 ou modernisées d'appareils de vente stationnaires ou mobiles doivent pouvoir traiter une largeur de papier minimale de 82,55 mm et avoir une largeur d'impression minimale de 80 mm.

Tous les éléments de sécurité au recto se fondent sur le format carte de crédit et se répètent en cas de «formats longs de titres de transport».

## Modèle papier:

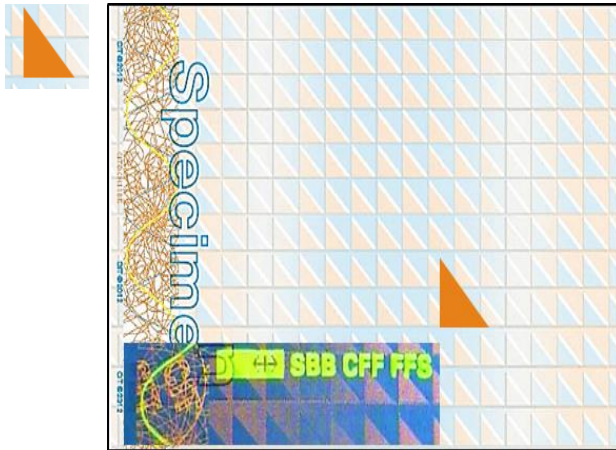


Figure 1 – Modèle du papier sécurisé des TP «CIT 2012»

Les trois variantes suivantes sont utilisées<sup>1</sup> (voir aussi chapitre 5.1, Annexe 1: Normes relatives au papier sécurisé CIT 2012)

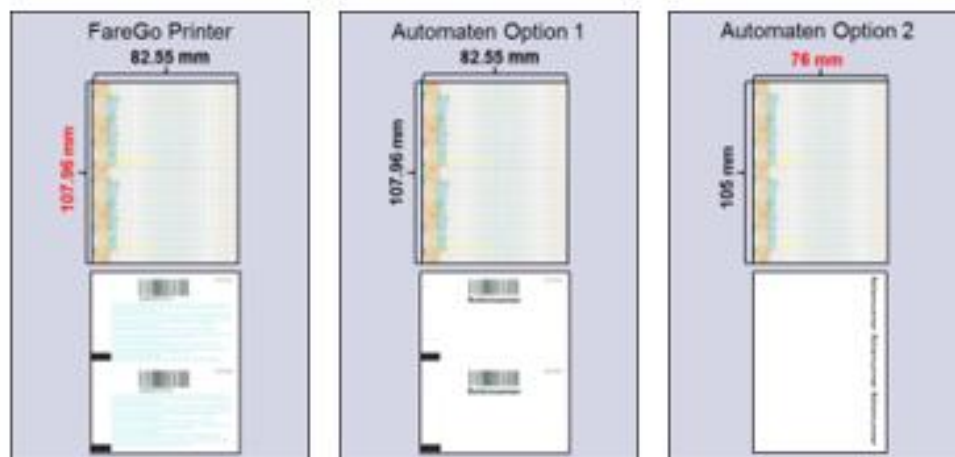


Figure 2 – Format du papier sécurisé des TP «CIT 2012»

## 1.2.3 Éléments de sécurité du papier sécurisé des TP

### 1.2.3.1 Papier sécurisé des TP «CIT 2012»

Le papier sécurisé CIT 2012 permet une grande flexibilité pour les titres de transport papier émis de façon électronique. Il peut être utilisé pour l'émission de tous les titres de transport (nationaux et internationaux).

#### 1.2.3.1.1 Couleur

Une bande de sécurité orange lumineuse continue (lignes de vagues enchevêtrées avec éléments de sécurité intégrés) remplace l'ancien champ orange portant le numéro du papier sécurisé. Ce dernier se trouve en principe au verso sur le papier CIT 2012.

<sup>1</sup> format carte de crédit ½ longueur (53.98mm)

- Triangles avec couleur luminescente réfléchissante (feuille de protection contre les copies). Ceci entraîne une réaction de couleur sous une lumière UV.
- Changement de couleur entre le bleu et l'orange (clair-foncé-clair)
- Guillochis dans une couleur luminescente réfléchissante
- Logo du CIT dans une couleur luminescente réfléchissante

#### 1.2.3.1.2 Micro-impression

Impression de caractères presque invisibles dans plusieurs triangles par pièce.

#### 1.2.3.1.3 Impression UV

1 ligne de vagues en impression UV. Impression UV du logo TP (train, bus, bateau) sur le papier pour distributeurs et du logo CFF pour le papier CASA. Uniquement visible avec une lampe UV (365 Nm).

#### 1.2.3.1.4 Comparaison de texte

Éléments de texte identiques au recto et au verso

### 1.2.4 Présentation, impression et oblitération

#### 1.2.4.1 Papier sécurisé des TP CIT 2012

Pour l'impression des titres de transport, on utilise exclusivement de l'encre noire.

L'impression des titres de transport doit être calibrée au support papier de manière à ne permettre aucune manipulation des données déterminantes sans qu'il s'en suive un endommagement visible du papier.

Des dispositions uniformes s'appliquent à la présentation. Elles sont définies par le groupe de travail Prescriptions de présentation. Les modèles de billets correspondants sont présentés selon les instructions «[Guideline Referenzbillette Layout](#)» du [NOVA User Group](#).

Les textes doivent être imprimés dans une langue (langue du point d'émission).

Les systèmes d'impression des canaux NOVA doivent être capables d'appliquer sans restriction les instructions «[Guideline Referenzbillette Layout \(NOVA User Group\)](#)» notamment:

- propriétés graphiques;
- impression sans marge (lignes des cartes à oblitérer);
- utilisation de la police d'écriture des TP «SBBMono»;
- impression de pictogrammes (moyens de transport, type de course, groupe-client);
- résolution d'au moins 200 dpi (recommandation);
- impression de certains attributs en gras.

#### 1.2.4.2 Polices d'écriture

##### 1.2.4.2.1 Généralités

Pour les titres de transport du SDN, la police d'écriture des TP «SBBMono» doit être utilisée. Le mandataire du SDN (actuellement les CFF) la met gratuitement à la disposition des ET intéressées ; elle peut être obtenue auprès du [NOVA User Group](#).

#### 1.2.4.2.2 Billets spéciaux

Pour les billets spéciaux, il est possible d'utiliser une police grotesque (p. ex. Arial, Univers) pour la zone de texte. Les données de validité et de prix doivent être imprimées avec la police des TP «SBBMono» ou la police OCR-B.

#### 1.2.4.3 Publicité sur le papier sécurisé CIT 2012

Les dispositions concernant la publicité sur le papier sécurisé CIT 2012 sont fixées dans le Guide des titres de transport ferroviaires internationaux ([Manual for International Rail Tickets, MIRT](#)).

- Chapitre 6: spécifications juridiques et fonctionnelles pour les titres de transport internationaux
- Chiffre 6.5.7 «Publicité»:

*«Les titres de transport sur papier avec fond CIT ne peuvent pas porter de publicité. Pour les autres titres de transport, la publicité doit être clairement séparée des informations relatives au titre de transport.»*

#### 1.2.4.4 Oblitération des titres de transport

L'oblitération des titres de transport à l'aide d'un oblitérateur fait également partie des éléments de sécurité. Les standards ci-après sont applicables:

- L'impression doit être stable à la lumière et ineffaçable. Il y a lieu d'utiliser les couleurs à fort contraste telles que noir ou violet.
- La cartouche de ruban doit être calibrée au support papier de manière à ne permettre aucune manipulation des données déterminantes sans qu'il s'en suive un endommagement visible du papier. Possibilités de commande et adresse: CFF via [Ariba](#), autres ET via [Railbuyer](#).
- Les éléments suivants doivent impérativement apparaître dans l'ordre de succession décrit (de gauche à droite):

##### 1. Lieu (lieu/nom de l'arrêt) de l'oblitération.

Pour les entreprises travaillant localement, il est possible d'utiliser à la place du lieu de l'oblitération (ou en complément à celui-ci) l'abréviation officielle de l'ET selon l'OFT. Le lieu et le nom de l'arrêt peuvent être précédés d'un numéro de zone à 4 positions au maximum ou être suivis d'une désignation de site numérique à deux positions au maximum. Exemples:

10BLS\_\_19.05.09 14.21, BN78\_\_19.05.09 14.21

Entre la désignation du lieu et la date, on ajoutera toujours un espace.

Date (format: jj.mm.aa) en caractères arabes. Comme autre possibilité, le mois peut être présenté verticalement en lettres majuscules (3 premières lettres du mois). Pour l'année, on peut

alors utiliser un seul chiffre. Exemple: BN10 23<sup>Z</sup>8 14.21

##### 2. Heure (format: hh:mm ; en mode 24h) en caractères arabes

L'oblitérateur ôte un champ lors de chaque oblitération.

## 1.2.5 Commande de papier, droits de licence et copyright

### 1.2.5.1 Généralités

L'organe de gestion de l'Alliance SwissPass charge le mandataire du SDN (CFF) de l'octroi des licences liées à la fabrication du papier sécurisé TP «CIT 2012». Il est de la compétence du mandataire du SDN de décider des imprimeries autorisées à produire le papier sécurisé des TP.

Les ET peuvent adresser des propositions d'imprimeries à examiner en vue de l'attribution d'une licence à l'adresse suivante: CFF, MP-VS-BEV-SAM-ANL-IH-LOB, Service des billets, BN 142, Wylerstrasse 123, 3000 Berne 65, tél. 051 220 25 5074, [billettservice@sbb.ch](mailto:billettservice@sbb.ch). Les éventuels coûts dus à la licence supplémentaire sont à la charge de l'ET ayant fait la demande.

### 1.2.5.2 Commande de papier par le biais du mandataire du SDN (CFF)

Le papier sécurisé des TP des outils de distribution ci-après selon spécification au chapitre 5.1, Anexe 1: Normes relatives au papier sécurisé CIT 2012 ne peut être retiré qu'auprès du mandataire du SDN (Service des billets CFF):

- ELAZ
- CASA
- distributeurs S-POS/ePOS

Les CFF passent commande via [Ariba](#), les autres ET via [SBB Railbuyer](#).

Sur la base d'un justificatif, le mandataire du SDN (CFF) facture le prix de revient global (papier sécurisé des TP, frais d'entreposage, de logistique et de personnel ainsi que les coûts communs d'administration).

### 1.2.5.3 Commande de papier par le biais d'imprimeries certifiées

Les ET retirent le papier sécurisé des TP destiné à d'autres outils de distribution/assortiments que ceux mentionnés au chiffre 1.2.5.2, Commande de papier par le biais du mandataire du SDN (CFF) et répondant aux spécifications des appareils d'émission des CFF soit auprès du mandataire du SDN (CFF, MP-VS-BEV-SAM-ANL-LOB, Billettservice, BN 142, Wylerstrasse 123, 3000 Berne 65, tél. 051 220 25 50, [billettservice@sbb.ch](mailto:billettservice@sbb.ch)), soit directement auprès d'une des imprimeries certifiées suivantes.

- Aeschbacher AG, Güterstrasse 10, 3076 Worb
- Diagramm Halbach GmbH & Co. KG, Am Winkelstück 14, D-58239 Schwerte

Un contrat de licence règle les relations entre les imprimeries certifiées et le mandataire du SDN (CFF).

### 1.2.5.4 Copyright et développement

Le copyright pour le papier sécurisé des TP «CIT 2012» appartient au mandataire du SDN (CFF). Le mandataire du SDN (CFF) informe la KoV à temps avant l'échéance du copyright.

Tout développement ou adaptation des normes techniques y relatives du papier sécurisé des TP et doit être convenu en étroite collaboration avec les autres ET approuvé par la KoV.

#### 1.2.5.5 Homologation du papier sécurisé des TP

L'homologation du papier sécurisé des TP par les fabricants de billets imprimés n'est pas possible. Les intermédiaires sont tenues de communiquer à l'avance les modifications de papier aux fabricants d'imprimés connus et de mettre à leur disposition des échantillons, pour qu'ils puissent procéder aux tests d'impression nécessaires.

### 1.2.6 Gestion du papier sécurisé des TP

#### 1.2.6.1 Généralités

S'agissant de l'entreposage / de la sécurité des caisses, le papier sécurisé des TP fait office de papier-valeur et peut être assimilé à des espèces ou à des chèques. Les utilisateurs de l'appareil de vente CASA tiendront compte des instructions disponibles dans [l'InfoPortal TP](#) sous Comptabilité – Papier-valeur.

#### 1.2.6.2 Contrôle de qualité du papier sécurisé

Lorsque le fabricant (imprimerie) livre le papier sécurisé, il convient d'effectuer un contrôle de qualité pour chaque catégorie d'article (contrôle ponctuel). À cette occasion, on vérifiera que les éléments de sécurité indiqués au chiffre 1.2.3, Éléments de sécurité du papier sécurisé des TP sont bien présents.

L'organe de gestion de l'Alliance SwissPass charge le mandataire du SDN (CFF) de fournir aux intermédiaires, en cas de besoin, les modèles de billet et échantillons de couleur nécessaires, pour le cas où elles acquièrent le papier auprès d'imprimeries certifiées, à des fins de comparaison visuelle.

Afin de pouvoir connaître en tout temps l'origine du papier sécurisé des TP qu'un intermédiaire a acquis directement auprès d'une imprimerie certifiée et donc pas par le service des CFF, un code-barres avec l'abréviation de l'ET doit figurer au verso des billets.

Lors de la réception, les intermédiaires vérifient l'intégrité de la marchandise et annoncent sans délai les éventuelles erreurs et les défauts de qualité au fournisseur (CFF ou imprimerie licenciée). Le papier sécurisé des TP problématique ne doit en aucun cas être mis en circulation.

#### 1.2.6.3 Contrôle des stocks et inventaire physique

Les intermédiaires répondent du contrôle de leurs stocks de papier sécurisé des TP destiné aux appareils de vente mobiles ou fixes (desservis ou en libre service).

##### 1.2.6.3.1 Inventaire physique CASA

La réalisation de l'inventaire physique a lieu deux fois par an chez tous les utilisateurs de papier sécurisé des TP. Chaque intermédiaire concerné en répond. Les documents pour les contrôles sont disponibles dans [l'InfoPortal TP](#) sous Comptabilité – Papier-valeur.

##### 1.2.6.3.2 Inventaire physique des distributeurs automatiques de billets et autres appareils de vente non CASA

La totalité des entrées de marchandises du Service des billets CFF et des imprimeries sous licence ainsi que les sorties de marchandises des dépôts/distributeurs automatiques/chauffeurs/caissiers, etc. doivent systématiquement être répertoriées dans un document. Un modèle de ce document est disponible dans [l'InfoPortal TP](#) sous Comptabilité – Papier-valeur.

Chaque année, il faut effectuer au moins un contrôle des stocks et des stocks intermédiaires. Les entreprises peuvent décider elles-mêmes de la date de réalisation de ce contrôle.



#### 1.2.6.3.3 *Papier restant*

Le papier restant doit être détruit et rendu inutilisable immédiatement après chaque changement de rouleau. Chaque intermédiaire en répond.

#### 1.2.6.3.4 *Documentation*

Les contrôles de stocks et les inventaires doivent être documentés et conservés à des fins de révision. Chaque intermédiaire en répond.

#### 1.2.6.3.5 *Irrégularités*

Les irrégularités doivent immédiatement être annoncées au Service des billets CFF: [billettservice@sbb.ch](mailto:billettservice@sbb.ch).

#### 1.2.6.3.6 *Contrôle des stocks*

Toute entrée et sortie de marchandises et les stocks actuels doivent toujours être visibles et documentés sans faille.

#### 1.2.6.4 *Transport et entreposage*

Lors de l'envoi de papier sécurisé des TP, ni l'emballage ni l'étiquette ne doivent faire mention de la marchandise ainsi conditionnée (présentation neutre).

Les réserves de papier sécurisé doivent être protégées contre tout accès intempestif. Les droits d'accès aux locaux d'entreposage doivent être restreints en conséquence.

#### 1.2.6.5 *Contrôle UV 365 Nm*

Pour le contrôle de qualité (intensité UV) des papiers livrés directement par les imprimeries ainsi que pour déceler aux POS les titres de transport contrefaits, on utilise des appareils de test UV. L'acquisition et le financement de ces appareils incombent aux intermédiaire.



## 1.2.7 Responsabilités concernant le papier sécurisé TP et la présentation

Tâche	KoV	Alliance Swiss-Pass	Mandataire du SDN (CFF)	Intermédiaire	Propriétaire de tarif
Détermination des présentations des titres de transport, police, taille	R	E			P
Gestion des modèles de la présentation des titres de transport		R, E			
Gestion de la police		(R)	R <sup>1</sup> , E		
Élaboration et gestion de la présentation des titres de transport		P		R, E	P
Contrôle des présentations avant la mise en ligne d'un produit sur un canal de distribution		R, E			P
Communication/publication des dispositions d'émission des titres de transport du SDN		R			
Détermination/actualisation des normes techniques pour le papier à billet du SDN	R	P	P, E <sup>2</sup>		
Octroi des licences	P	P	R, E <sup>2</sup>		
Définition de l'assortiment papier du mandataire du SDN (Service des billets CFF) (voir chiffre 1.2.5.2)	R	P	P, E <sup>2</sup>		
Contrôle de qualité de l'assortiment du mandataire du SDN (Service des billets CFF) (voir chiffre 1.2.5.2)			R, E <sup>2</sup>		
Contrôle de qualité des «autres» assortiments (voir chiffre 1.2.5.3)				R, E	
Gestion du papier sécurisé (contrôle des stocks)				R, E	

Tableau 1 - Responsabilités concernant le papier sécurisé TP et la présentation

**Légende: E=exécution; R=responsabilité, P=participation**

<sup>1</sup>=mandat partiel IT et services; <sup>2</sup>=mandat partiel Services de distribution

## 1.2.8 Délais de livraison

### 1.2.8.1 Délais de livraison

Assortiment du Service des billets CFF (selon chiffre 1.2.5.2, *Commande de papier par le biais du mandataire du SDN (CFF)*): le Service des billets CFF garantit la livraison aux commanditaires (intermédiaires) dans le délai d'une semaine.

Les autres assortiments (non stocké au Service des billets CFF): les partenaires contractuels (imprimeries) sont tenues de livrer l'assortiment souhaité (papier standard) dans un délai de huit semaines. Les délais de livraison sont réglés dans le contrat de licence liant le mandataire du SDN (CFF) aux imprimeries.

## 1.3 Abonnements plastifiés

### 1.3.1 Définition et généralités

Par abonnements plastifiés (format carte de crédit), on entend l'assortiment de titres de transport produits sur un support plastique au format carte de crédit ISO. Actuellement, seuls les abonnements FVP sont encore émis sur carte plastique. Le SwissPass n'est ici pas concerné (pour le modèle, voir chapitre 5.3, Annexe 3: Modèles SwissPass).

L'organe de gestion de l'Alliance SwissPass charge le mandataire du SDN de la gestion des abonnements plastifiés, en particulier pour ce qui est de la négociation des contrats avec les fabricants et de la logistique à l'égard des tiers commanditaires.

Le contrat «Élaboration et production de titres de transport de la SA CFF et des ETC au format carte de crédit» règle la production des abonnements plastifiés (actuellement uniquement les FVP). Certains des points qui y sont abordés font partie intégrante des prescriptions 570. Ils figurent au chapitre 5.4, Annexe 4: Extrait du contrat «Traitement et production des titres de transport au format carte de crédit».

### 1.3.2 Normes techniques et éléments de sécurité

#### 1.3.2.1 Normes techniques

La taille des abonnements est de 85 mm x 54 mm (format carte de crédit, paysage).

Contenu des parties de présentation et de contrôle des abonnements émis via le système de commande FVP du mandataire du SDN (CFF) et de l'organe de gestion du SDN selon chapitre 5.3, Annexe 3: Modèles SwissPass. Désignation «E» pour remplacement et duplicata.

#### 1.3.2.2 Éléments de sécurité

L'élément de sécurité des abonnements plastifiés est constitué d'une empreinte UV indiquant la validité ainsi que l'intégralité du numéro d'abonnement dans le champ réservé à la photo. Il apparaît uniquement lors du contrôle UV.

De plus, l'abonnement est muni d'une feuille Trustseal présentant un sujet particulier au-dessus de la photo et de la date de validité.

## 1.4 E-Tickets

### 1.4.1 Définition et généralités

Par «E-Tickets», on entend les titres de transport unitaires des TP qui ne sont pas émis sur du papier sécurisé, sur carte plastique au format carte de crédit ou sur carte à puce.. Il s'agit des:

- Billets print@home: impression sur imprimantes PC ordinaires et sur papier normal blanc A4
- Screen-Tickets: affichage du billet sur des appareils électroniques portables (taille minimale de l'écran: 240\*240 px)
- Billets SMS: certaines communautés et ET proposent des billets SMS. Ces billets s'affichent dans l'application SMS d'un téléphone mobile.

Introduction de nouveaux supports et développement des supports existants:

L'introduction de nouveaux supports et le développement de supports existants doivent être discutés avec le groupe d'expérience Contrôle. Les décisions sur les adaptations des prescriptions relèvent de la KoV.

## 1.4.2 Normes techniques et éléments de sécurité

### 1.4.2.1 Billet print@home

Le billet print@home est un titre de transport au format A4 que le client imprime à domicile, sur du papier normal blanc à l'aide d'une imprimante PC usuelle. Un modèle figure à l'annexe 6. Les éléments de spécification suivants ont été standardisés:

- La présentation (structure et organisation des informations lisibles normalement sur le billet, des éléments de sécurité et des surfaces libres) de la feuille A4;
- L'élément de sécurité électronique «code-barres 2D selon norme UIC 918.3 » (emplacement sur le papier, type de code-barres, contenu des données);
- L'élément de sécurité «ticket-ID» (emplacement sur le papier, contenu des données).

La protection du billet print@home contre les contrefaçons s'appuie sur la cryptographie asynchrone des informations (clé secrète pour le codage et clé publique pour le décodage). Cette manière de procéder permet d'authentifier les billets avec certitude. Pour le contrôle du billet print@home, selon le degré de technicité de l'organisation procédant aux vérifications, des combinaisons des étapes suivantes sont nécessaires:

- Contrôle électronique avec un lecteur de code-barres et un logiciel de lecture adapté, ainsi que la clé publique pour le décodage;
- Contrôle visuel de l'identité sur la base d'un document officiel ou du SwissPass du/de la client(e).

Les standards sont ceux fixés par l'UIC, IRTHP en l'occurrence (International Rail Ticket for Home Printing).

### 1.4.2.2 Screen-Ticket

Le Screen-Ticket est un titre de transport qui s'affiche sur un appareil électronique du client. Le billet doit également être accessible hors ligne. À des fins de lisibilité et d'aptitude au contrôle, il est recommandé de suivre autant que possible les modèles qui figurent à l'annexe 6 concernant la disposition des attributs obligatoires et la taille du code QR. Les éléments suivants de la spécification sont normalisés:

- L'élément de sécurité électronique «code-barres 2D selon norme UIC 918.3 » (type de code-barres, contenu des données);
- L'attribut «numéro de billet» (contenu des données).

La protection du Screen-Ticket contre les contrefaçons s'appuie sur la cryptographie asynchrone des informations (clé secrète pour le codage et clé publique pour le décodage). Cette manière de procéder permet d'authentifier les billets avec certitude. Pour le contrôle du Screen-Ticket, selon le degré de technicité de l'organisation procédant aux vérifications, des combinaisons des étapes suivantes sont nécessaires:

- Contrôle électronique avec un lecteur de code-barres et un logiciel de lecture adapté, ainsi que la clé publique pour le décodage;



- Contrôle visuel de l'identité sur la base d'un document officiel ou du SwissPass du/de la client(e).

Les standards sont ceux fixés par l'UIC, IRTHP en l'occurrence (International Rail Ticket for Home Printing).

### 1.4.3 Prescriptions de présentation pour les E-Tickets

Les critères principaux suivants caractérisent un E-Ticket:

- Éléments de sécurité selon standard de billetterie électronique, déterminants pour le contrôle électronique
- Informations pour les voyageurs

#### 1.4.3.1 Contrôle

##### 1.4.3.1.1 Éléments de sécurité

Pour le contrôle proprement dit (notamment avec KoServ), seul le code-barres 2D (code QR) ou le code texte LO est requis. L'élément de sécurité vise à empêcher la manipulation d'un E-Ticket. Intégré au code-barres 2D ou au code texte SMS, celui-ci ne peut être interprété que de manière électronique (et non visuelle). Les éléments suivants comme fonction centrale du contrôle électronique doivent s'afficher sans perte de temps lors d'un contrôle, et apparaître directement à l'écran après activation du billet à contrôler:

- L'élément de sécurité électronique du code-barres 2D selon le standard de billetterie électronique permet le contrôle électronique proprement dit. Le code-barres doit être en noir sur fond blanc. Il détermine la résolution minimale. Le code-barres doit pouvoir s'afficher en entier sur un média.
- Le code texte SMS destiné au contrôle de billets par SMS; la résolution et la grandeur des caractères sont définis par le téléphone portable/le smartphone du client.

##### 1.4.3.1.2 Solution de repli

Si le code-barres n'est pas lisible, les attributs suivants doivent être représentés en sus de l'élément de sécurité:

- Ticket-ID pour contrôler l'E-Ticket
- Code FQ pour relever la structure des titres de transport et pour la répartition des recettes (FQ/HOP)

#### 1.4.3.2 Informations pour les voyageurs

##### 1.4.3.2.1 Attributs

Avant tout, seules les informations nécessaires au client, aussi peu nombreuses que possible, doivent apparaître sur l'appareil d'affichage.

Au contraire des éléments de contrôle, les attributs de texte sur un billet électronique ne sont pas nécessaires au contrôle. Ceux-ci servent uniquement à informer la clientèle et indiquent de quel billet il s'agit, avec sa durée et son rayon de validité. Comme ces attributs ne sont pas utilisés pour le contrôle et suivent l'évolution des technologies, médias et applications (p. ex. smartwatch), il n'y a aucune directive contraignante de forme, de succession, de police ou de grandeur des caractères.



Dans un souci d'orientation clientèle, les attributs ci-dessous doivent s'afficher:

- Nom, prénom, date de naissance pour les offres personnalisées (obligatoire pour les offres du SDN)
- Durée de validité (de date, heure à date, heure)
- Rayon de validité
- Pour les billets dégriffés, selon l'ET, les numéros de train ou de cours et la relation d'horaire avec le lieu de départ et de destination, les lieux de correspondance, les heures de départ et d'arrivée.
- Type de course (seulement sur les Screen-Tickets)
- Segment de clientèle
- Classe
- Prix

Recommandation pour les titres de transport communautaires (en cas de consultation liée au parcours):

- Votre choix: «au départ de, à destination de et via du client»

#### 1.4.4 Droits d'utilisation

Le mandataire du SDN (CFF) possède, au nom de tous les intermédiaires, les licences nécessaires et les droits liés à l'utilisation des technologies inhérentes à l'E-Ticket.

#### 1.4.5 Responsabilités

##### 1.4.5.1 Génération (production) des E-Tickets

La protection de l'E-Ticket contre les contrefaçons se fonde sur la cryptographie asynchrone des informations. Les codes QR sont générés par NOVA-SES (Sicherheitselement Service). Pour cette raison, les produits émis sous forme d'E-Ticket doivent être disponibles sur NOVA.

##### 1.4.5.2 Contrôle des E-Tickets

Sur commande et contre paiement des coûts de revient, le mandataire du SDN (CFF) livre aux intermédiaires les informations et les outils nécessaires au contrôle de l'E-Ticket.

#### 1.4.6 Contact

##### Questions relatives aux nouveaux médias:

Alliance SwissPass  
c/o ch-integral  
Länggassstrasse 7  
3012 Berne

[tarife@allianceswisspass.ch](mailto:tarife@allianceswisspass.ch)



## **1.5 SwissPass**

### **1.5.1 Terme**

Le SwissPass est émis sous la forme d'une carte plastique au format carte de crédit (85,7 x 54 mm). La prestation achetée (type et dates de validité) peut être consultée sur [swisspass.ch](http://swisspass.ch). Les prestations (p. ex. l'AG) sont référencées sur le SwissPass et contrôlées grâce à la puce RFID.

### **1.5.2 Standard RFID**

Le standard se compose des parties suivantes:

#### *1.5.2.1 Standardisation du matériel (cartes à puce et lecteurs)*

ISO 14443-2,-3,-4 (communication) et ISO 7816-2,-3 (sécurité)

#### *1.5.2.2 Standardisation des données sur la carte à puce*

Avec le mode de référencement, les données des titres de transport ne sont pas enregistrées, seules les informations d'identification du client le sont. Les données des titres de transport (p. ex. le contrat de transport) sont enregistrées dans une base de données.

## 2 Canaux de distribution

### 2.1 Définition

Les canaux de distribution usuels sont les suivants:

- Vente au guichet
- Distributeurs automatiques de billets
- Vente par téléphone
- Canaux électroniques (webshops, applications)
- Vente desservie dans le véhicule (par le personnel de conduite ou de contrôle)

Chaque intermédiaire autorisé à vendre des titres de transport des TP suisses a le droit de les distribuer par le biais de tous les canaux prévus à cet effet.

### 2.2 Exigences minimales posées à la distribution en libre-service aux appareils publics

#### 2.2.1 Objectif

L'objectif des exigences minimales définies est de mettre à la disposition des entreprises et des communautés un moyen d'aide pour l'acquisition de nouvelles unités de distribution en libre-service dans l'espace public. Les appareils de vente doivent être familiers à la clientèle, à l'avenir également et indépendamment de leur exploitant.

#### 2.2.2 Champ d'application

Les exigences minimales sont valables pour les appareils de vente de la distribution en libre-service dans l'espace public et aux appareils accessibles au public. Le libre-service désigne la possibilité pour la clientèle d'obtenir un produit sans l'aide du personnel de l'exploitant. Les applications employées par le client sur un appareil privé (p. ex. un smartphone) sont exclues de cette définition. En outre, les exigences font la différence entre les appareils stationnaires et mobiles (p. ex. les distributeurs dans les bus), car les besoins diffèrent entre ces deux catégories.

Les exigences minimales doivent impérativement être respectées lors de l'acquisition de nouveaux appareils et de la vente de produits du SDN. Si l'assortiment se limite à des produits de communautés et/ou du trafic interne, il est recommandé d'en tenir compte. Les exigences minimales s'appliquent également aux tiers qui proposent des produits du SDN en vente en libre-service à des appareils accessibles au public.

#### 2.2.3 Délais transitoires et mise en vigueur

Les exigences minimales s'appliquent à partir du moment de l'appel d'offres ou de la procédure d'invitation pour l'acquisition de nouveaux appareils en libre-service dans l'espace public, à partir de l'entrée en vigueur et avec un délai transitoire de six mois. Les appareils existants ne doivent pas être transformés pour respecter les nouvelles exigences.

#### 2.2.4 Exigences

##### 2.2.4.1 Matériel

Le matériel doit être à même de remplir entièrement les exigences minimales décrites dans les chapitres suivants et de respecter les prescriptions correspondantes selon le chapitre 1 en fonction des supports de titres de transport employés, en particulier en ce qui concerne les standards de présentation, de conception et de qualité des titres de transport.



Le choix et l'acquisition du matériel nécessaire incombe à l'exploitant, qui doit tenir compte autant que possible de la compatibilité future et des évolutions de la distribution de titres de transport connues au moment de l'acquisition.

#### *2.2.4.2 Moyens de paiement*

Le choix des moyens de paiement acceptés par les nouveaux appareils en libre-service à acquérir est de la compétence de l'exploitant. Ceci vaut en particulier pour l'acceptation d'argent liquide. Les dispositions concernant les différents moyens de paiement qui figurent dans la [Prescription 545](#) doivent être appliquées.

#### *2.2.4.3 Assortiments*

Le choix des assortiments proposés aux appareils en libre-service est de la compétence de l'exploitant. La disponibilité correspondante des assortiments du SDN et des communautés découle des conditions d'utilisation de NOVA. Dans ce cadre, les exigences minimales définies au chapitre 5.3 de la [C500](#) concernant la garantie du service après-vente et le soutien à la clientèle ainsi que les éventuelles instructions contractuelles doivent être respectées.

#### *2.2.4.4 Produits tiers*

La vente de produits tiers est de la compétence de l'exploitant.

#### *2.2.4.5 Supports des titres de transport*

Les dispositions du chapitre 1 s'appliquent aux titres de transport sur papier et électroniques.

#### *2.2.4.6 Loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand)*

Chaque intermédiaire est responsable de mettre en œuvre les exigences de la loi sur l'égalité pour les handicapés qui le concernent. Les extraits pertinents de la loi et de l'ordonnance figurent au chiffre 5.8.1 [Extraits des dispositions légales](#). Les fonctions et mesures suivantes peuvent notamment être mises en place: inscriptions tactiles d'accès à la ligne d'aide téléphonique, commande vocale, mode inversé, solution 4 quadrants.

#### *2.2.4.7 Exigences posées à l'interface utilisateur (styleguide)*

Les styleguides sont disponibles sur [Confluence](#).



### 3 Justificatif photo et contrat de prestations pour les abonnements sur NOVA

#### 3.1 But et définition

La prestation du partenaire du scannage consiste en la validation, la numérisation et la transmission numérique des documents mis à disposition par la distribution. Afin de permettre d'accomplir ces tâches de façon efficace et automatisée, il est indispensable que les éléments centraux soient conçus et placés sur les justificatifs de manière uniforme et que les processus soient respectés.

Les dispositions suivantes définissent les standards de présentation des documents relatifs aux processus de scannage pour les abonnements sur NOVA. Ils s'appliquent à toutes les entreprises de transport qui obtiennent des assortiments via NOVA et les vendent sur leurs propres systèmes de distribution.

#### 3.2 Papier

##### 3.2.1 Propriété

Grammage 80 à 110 g/

##### 3.2.2 Format/couleur

A4, blanc

#### 3.3 Envoi aux partenaires de scannage

Les processus figurant dans les tarifs et les moyens d'aide pour le SwissPass sont valables pour l'envoi des justificatifs (justificatif photo et contrat de prestations, adressage, périodicité, forme et emballage).

#### 3.4 Document du justificatif photo

##### 3.4.1 Contenu

- N° de client au format xxx-xxx-xxx-x
- Nom et prénom
- Checkbox «Validation avec souplesse» (seulement pour la vente au guichet)
- Code QR
- Champ photo
- Adresse d'envoi
- Indication du standard photo dans la partie supérieure

##### 3.4.2 Placement

- Le placement des contenus selon les P570 ne doit pas être modifié afin de garantir le traitement automatique.
- Placement selon modèle aux chapitres 5.10, Annexe 10: Justificatif photo A4 et 5.11, Annexe 11: Justificatif photo au format IATA (exemple de CASA).



### 3.5 Document du contrat de prestations

Les entreprises de transport ont le choix entre deux formats. Le contrat de prestations peut être imprimé au format IATA ou A4. Les prescriptions suivantes doivent être respectées en fonction de la variante choisie:

#### 3.5.1 Format IATA

- Code-barres avec l'indication «SBBOV1» pour la classification lors du processus de scannage, y c. placement du code-barres
- ET vendeuse en haut à droite (pour la conception libre)
- Adresse TVA: indications de l'ET vendeuse
- Impression des mêmes attributs et textes que sur les modèles suivants. Les attributs sont livrés par NOVA.

#### 3.5.2 Format A4

- Code-barres avec l'indication «SBBOV1» pour la classification lors du processus de scannage, y c. placement du code-barres
- Logo en haut à gauche → Logo et nom de l'ET vendeuse pour la conception libre
- Adresse TVA: indications de l'ET vendeuse
- Impression des mêmes attributs et textes que sur les modèles suivants. Les attributs sont livrés par NOVA.
- L'emplacement publicitaire dans la moitié inférieure est à la libre disposition de l'ET vendeuse.



## 4 Login SwissPass

### 4.1 Généralités

Le login SwissPass est un produit de la branche gage de qualité de la distribution des transports publics suisses. Les clients privés reçoivent un login uniforme pour tous les transports publics à l'échelle nationale. Cela améliore la convivialité pour la clientèle et promeut les innovations de manière ciblée. Grâce au Single Sign-On (SSO) offert par le login SwissPass, l'utilisateur ne doit s'identifier qu'une seule fois, de manière centralisée, pour pouvoir accéder aux différentes applications partenaires telles que la plateforme [swisspass.ch](https://www.swisspass.ch), des boutiques en ligne ou des applications partenaires.

Le login SwissPass offre les fonctions suivantes:

- Identification et authentification centralisées d'utilisateurs sur les sites Internet et dans des applications (hybrides)
- Enregistrement de comptes d'utilisateurs dans des applications web
- Mise à disposition de données d'utilisateurs
- Connexion sans mot de passe
- Rester connecté
- Authentification à deux facteurs (2-FA)
- Réinitialisation de mot de passe par les utilisateurs (mot de passe oublié)
- Vérification de l'identité en ligne

L'ensemble des fonctionnalités figure sur [Functionalities of a SwissPass.ch](#) partner connection.

### 4.2 Prescriptions sur l'obligation de rattachement du login

Pour les canaux en ligne distribuant en libre service des prestations de TP entièrement et/ou partiellement personnalisées (catégories A et B de l'arbre de décision), le rattachement du login SwissPass est obligatoire (voir **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.SwissPass**). Le login est utilisé de manière exclusive dans la distribution et l'intermédiation de prestations de TP: aucun autre fournisseur de login n'est admis. Un achat en tant qu'invité peut être proposé en sus du login SwissPass (catégorie C).

## Arbre de décision pour déterminer la nécessité de rattacher le login SwissPass.

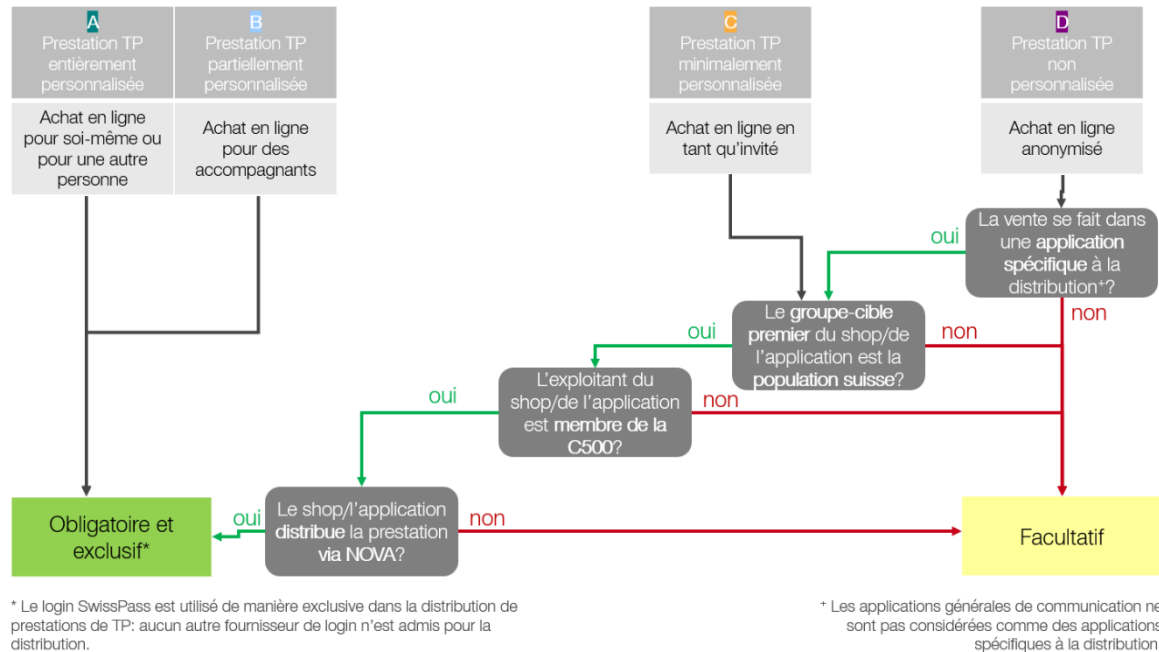


Figure 3 – Arbre de décision relatif au login SwissPass

Sur les canaux de distribution avec des prestations de TP minimalement ou non personnalisées (catégories C et D), il convient d'employer l'arbre de décision pour déterminer si le rattachement du login SwissPass est nécessaire.

Les intermédiaires directs en place, soit ceux rattachés directement à NOVA GP (NOVA Geschäftspartner Service) intègrent le login SwissPass d'ici au 31 décembre 2024 sur les canaux applicables selon l'arbre de décision. Les intermédiaires directs qui ont rattaché des intermédiaires indirects via leurs interfaces sont responsables de l'intégration du login SwissPass dans le délai imparti. En cas de doute, c'est le mandataire CFF qui décide si le login SwissPass doit être rattaché ou non.

Le rattachement du login SwissPass est gratuit pour les intégrateurs si ce dernier est employé dans la distribution de titres de transport des transports publics.

Les partenaires extérieurs à la branche peuvent volontairement rattacher le login, moyennant une taxe d'intégration unique de 8000 francs.

### 4.3 Directives d'utilisation

De manière générale, chaque partenaire est responsable de veiller à ce que le login SwissPass soit rattaché conformément aux directives de la branche, que ce soit par un intégrateur externe ou par le partenaire lui-même. De plus, le partenaire se doit de s'informer des actualités, lesquelles sont publiées sur [CFF Confluence](#) (la fonction «Observation» en haut à droite permet de recevoir un e-mail d'information en cas d'adaptation).



Les conditions suivantes s'appliquent au rattachement du login SwissPass:

- Les authentication brokers/ID brokers ne sont pas admis. Ils augmentent inutilement la complexité et entraînent une baisse de la souveraineté des données. De plus, ils ne permettent pas l'étendue suffisante des fonctionnalités pour «rester connecté», ni un cobranding, et restreignent la sécurité.
- Les applications natives des appareils mobiles (iOS/Android) doivent utiliser le SDK SwissPass pour intégrer les fonctionnalités du login SwissPass. Cela comprend notamment la représentation des pages du site Internet [swisspass.ch](https://www.swisspass.ch) dans l'application au moyen de l'app-to-web SSO.
- Le login SwissPass a été développé comme login pour les TP suisses. Pour des raisons d'efficacité des coûts et afin d'utiliser judicieusement les synergies, aucun autre login ne doit exister auprès des entreprises de transport.
- Pour tous les partenaires du SDN qui vendent des prestations de TP, l'intégration du NOVA HUB est également obligatoire ([davantage d'informations](#)).
- Si un rattachement de login ne répond pas aux directives de sécurité de la branche, le mandataire CFF peut le désactiver avec effet immédiat (décision de la KoV du 29 août 2022). Une réactivation a lieu seulement une fois que le risque sécuritaire a été écarté.

#### 4.3.1 Transfert et protection des données

Le principe de l'économie des données vaut lors du rattachement du login SwissPass. Les attributs nécessaires aux cas d'utilisation sont définis avec le partenaire. Pour davantage d'informations, voir [Data exchange protection and privacy](#).

#### 4.3.2 Styleguide

La présente directive de *corporate design* relative au login SwissPass récapitule toutes les bases conceptuelles du développement de la marque jusqu'à aujourd'hui. Elle soutient une présentation conséquente et uniforme du login SwissPass en collaboration avec les partenaires et permet aux utilisateurs de reconnaître la marque. Lors du rattachement du login SwissPass, ces directives doivent impérativement être respectées. Pour les détails, voir [SwissPass Styleguide](#).

#### 4.3.3 Cycle de vie du login SwissPass

Le cycle de vie du login SwissPass a été lancé en décembre 2022. Il garantit que les comptes clients qui ne sont plus utilisés soient supprimés après dix-huit mois d'inactivité. Cela permet d'éviter des coûts de licence inutiles quant au login et de respecter la protection des données.

##### 4.3.3.1 Point de vue de la clientèle

L'utilisateur est invité par deux fois par e-mail à réactiver son compte. S'il ne le fait pas, son login SwissPass est supprimé.

##### 4.3.3.2 Point de vue technique

Lors d'une suppression, le rôle «utilisateur de [swisspass.ch](https://www.swisspass.ch)» est supprimé de NOVA GP. Les données client, les prestations de TP et les permissions marketing ne sont pas affectées par la suppression.

Les partenaires rattachés sont informés des logins SwissPass supprimés via NOVA HUB.



#### 4.3.3.3 Point de vue de la protection des données

Tout partenaire employant un système de gestion client, soit enregistrant des données sur le login SwissPass et proposant celui-ci, est responsable d'intégrer NOVA HUB et d'implémenter le processus de suppression dans ses systèmes. La responsabilité juridique relative à la conformité à la protection des données incombe à chaque partenaire.

#### 4.3.3.4 Autres cas d'utilisation de suppression

- Les comptes de personnes décédées sont automatiquement supprimés après soixante jours.
- Les utilisateurs peuvent supprimer eux-mêmes leurs comptes en tout temps.

Davantage d'informations figurent sur [SwissPass Login life cycle](#).

## 5 Annexes

Les annexes et les documents auxquels elles se réfèrent font partie intégrante des présentes prescriptions et ont un caractère obligatoire.

- Annexe 1:** Normes techniques relatives au papier sécurisé CIT 2012
- Annexe 2:** Normes techniques relatives aux abonnements plastifiés
- Annexe 3:** Modèles SwissPass
- Annexe 4:** Extrait du contrat «Traitement et production des titres de transport au format carte de crédit»
- Annexe 5:** Modèles d'E-Tickets
- Annexe 6:** Modèles de billets dégriffés
- Annexe 7:** Offres du SDN émises de manière centralisée
- Annexe 8** Distributeurs de billets automatiques – Standards pour les personnes handicapées
- Annexe 9** Données d'utilisation (relevé des fréquences)
- Annexe 10:** Justificatif photo A4
- Annexe 11:** Exemple de justificatif photo au format IATA
- Annexe 12:** Exemple de contrat de prestations au format IATA → partenaire contractuel et voyageur identiques
- Annexe 13:** Exemple de contrat de prestations au format IATA → partenaire contractuel et voyageur différents
- Annexe 14:** Exigences minimales quant à la qualité du conseil et du service

## 5.1 Annexe 1: Normes relatives au papier sécurisé CIT 2012

Les informations détaillées ne sont disponibles qu'en allemand.

ÖV-Sicherheitspapier CIT 2012

Version: V570

Format	Einzelbillette, Mobile Verkaufsgeräte		Einzelbillette und/oder Abonnemente, stationäre Verkaufsgeräte				
	Gerät	ELAZ	Kleine Verkaufsgeräte Typ C	FareGo Printer	Billettautomaten Typ L / M (national)	Kleine Verkaufsgeräte Typ C / CS (national)	Billettautomaten Typ L / M (international)
Artikelnummer	952-88-9021	952-88-9023	952-24-983	952-88-9024	952-88-9025	952-88-9034	952-88-9035
Verwendung	Einzelbillette	Einzelbillette	Einzelbillette sowie Abonnemente	Einzelbillette sowie Abonnemente	Einzelbillette sowie Abonnemente	Einzelbillette sowie Abonnemente	Einzelbillette sowie Abonnemente
Format Einzelbeleg	76,0 x variabel	76,0 x variabel	82,55 x variabel	76,0 x variabel	76,0 x variabel	82,55 x variabel	82,55 x variabel
Toleranz (mm)	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3
Basispapier	Mitsubishi TF 8075	Mitsubishi TF 7067	Mitsubishi TF 1267	Mitsubishi TF 1267	Mitsubishi TF 1267	Mitsubishi TF 1267	Mitsubishi TF 1267
Druckverfahren	Thermo-Direkt-Druck	Thermo-Direkt-Druck	Thermo-Direkt-Druck	Thermo-Direkt-Druck	Thermo-Direkt-Druck	Thermo-Direkt-Druck	Thermo-Direkt-Druck
Papierqualität	82 g/m <sup>2</sup>	74 g/m <sup>2</sup>	127 g/m <sup>2</sup>	127 g/m <sup>2</sup>	127 g/m <sup>2</sup>	127 g/m <sup>2</sup>	127 g/m <sup>2</sup>
Sicherheitsgrund	Druck VS, mehrfarbig, UV Lumi-Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV Lumi-Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV Lumi-Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV Lumi-Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV Lumi-Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV Lumi-Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV Lumi-Lack
Druckgeschwindigkeit	max. 400 mm/sek.	max. 300 mm/sek.	max. 300 mm/sek.	max. 300 mm/sek.	max. 300 mm/sek.	max. 300 mm/sek.	max. 300 mm/sek.
Ausführung	Rollen	Rollen	Rollen	Rollen	Rollen	Rollen	Rollen
A	Rolldurchmesser (mm)**	40	65	max. 270	max. 270	65	max. 270
	Toleranz (mm)	+/- 1	+/- 2			+/- 2	+/- 2
B	Kerndurchmesser aussen (mm)**	11	25,5	85	85	25,5	85
	Toleranz (mm)	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3
	Kern	Kunststoff	Karton	Karton	Karton	Karton	Karton
C	Kerndurchmesser innen (mm)**	9	25,5	75	75	25,5	25,5
	Toleranz (mm)	+0,3 / -0,0	+0,1 / -0,2	+/- 0,3	+/- 0,3	+0,1 / -0,2	+0,1 / -0,2
D	Papierbreite (mm)	76,0	76,0	82,55	76,0	76,0	82,55
	Toleranz (mm)	+0,3 / -0,0	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3	+/- 0,3
Barcode	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein	Ja	Ja
						(Rollenbarcode I Nxxxxxxx)	(Rollenbarcode I Txxxxxxx)
Rollennummer	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja
Warmstreifen rot	Ja (0,5m)	Ja (0,5m)	Nein	Nein	Ja (0,5m)	Nein	Ja (0,5m)
Blackmark	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja	Ja

\*\* gilt für die Ausführung in Rollen (nicht für Stapel)  
 Legende Typ:  
 Typ C = z.B. Chauffeurverkaufsgerät  
 Typ CS = z.B. Tischverkaufsgerät  
 Typ L & M = Ticketautomat

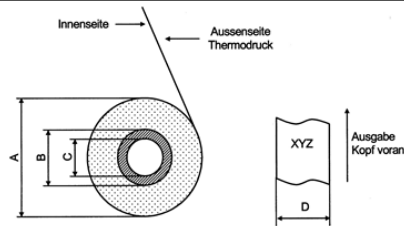
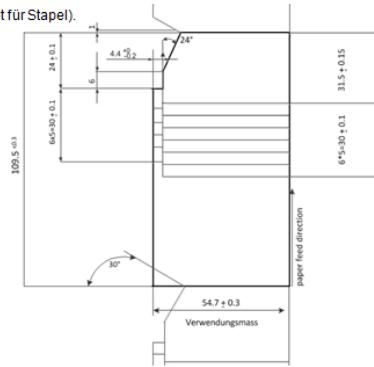


Figure 4 – Normes relatives au papier sécurisé des billets unitaires et abonnements



	Entwertungskarten		
	FareGo Printer	Billetautomaten Typ L / M	Kleine Verkaufsgeräte Typ C / CS
Artikelnummer	952-24-973	952-68-8026	952-68-8027
Verwendung	Tages- und Mehrfahrtenkarten	Tages- und Mehrfahrtenkarten	Tages- und Mehrfahrtenkarten
Format Einzelbeleg Toleranz (mm)	54,7 x 109,5 +/- 0,3	54,7 x 109,5 +/- 0,3	54,7 x 109,5 +/- 0,3
Basispapier	Mitsubishi T2437	Mitsubishi T2437	Mitsubishi T2437
Druckverfahren Papierqualität	Thermo-Direkt-Druck 234 g/m <sup>2</sup>	Thermo-Direkt-Druck 234g/m <sup>2</sup>	Thermo-Direkt-Druck 234 g/m <sup>2</sup>
Sicherheitsgrund	Druck VS, mehrfarbig, UV Lumi-Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV Lumi-Lack	Druck VS, mehrfarbig, UV Lumi-Lack
Druckgeschwindigkeit	max. 200 mm/sek.	max. 200 mm/sek.	max. 200 mm/sek.
Ausführung	Rollen	Rollen	Rollen
<b>A</b> Rollendurchmesser (mm)** Toleranz (mm)	max. 270	max. 270	max. 120
<b>B</b> Kerndurchmesser aussen (mm)** Toleranz (mm) Kern	85 +/- 0,3 Karton	85 +/- 0,3 Karton	85 +/- 0,3 Karton
<b>C</b> Kerndurchmesser innen (mm)** Toleranz (mm)	75 +/- 0,3	75 +/- 0,3	75 +/- 0,3
<b>D</b> Papierbreite (mm) Toleranz (mm)	54,7 +/- 0,3	54,7 +/- 0,3	54,7 +/- 0,3
Barcode	Ja	Nein	Nein
Rollnummer	Nein	Ja	Ja
Wärmestreifen rot	Nein	Nein	Nein
Blackmark	Ja	Ja	Ja

\*\* gilt für die Ausführung in Rollen (nicht für Stapel).



Rückseite der Entwertungskarte (MFK)

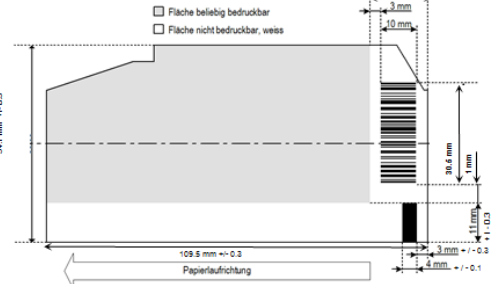
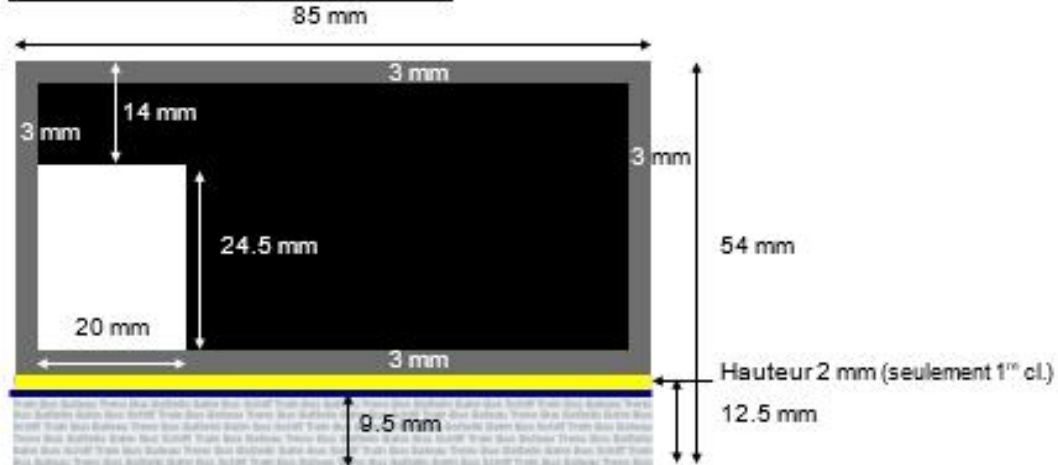


Figure 5 -- Normes relatives au papier sécurisé des cartes à oblitérer

5.2 Annexe 2: Normes techniques relatives aux abonnements plastifiés

5.2.1 FVP

Présentation de la partie de contrôle



Partie de contrôle FVP CFF



Partie de contrôle FVP UTP



Partie de présentation FVP CFF



Partie de présentation FVP UTP



Figure 6 – Présentation FVP

Taille minimale d'écriture: validité	5.395 mm
Taille minimale d'écriture: désignation d'article (parcours/zone)	3.53 mm
Taille minimale d'écriture: remplacement ou duplicata, Numéro de carte de base, numéro d'article	3.53 mm
Taille minimale d'écriture: bureau d'émission	1.35 mm

### 5.3 Annexe 3: Modèles SwissPass

#### 5.3.1 SwissPass de 1<sup>re</sup> génération (émission jusqu'au 30 novembre 2021)

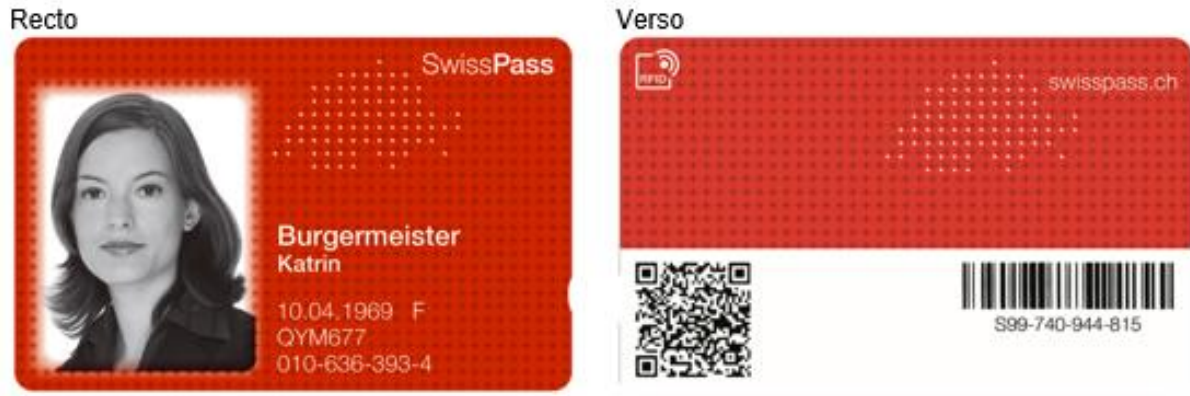


Figure 7 – SwissPass de 1<sup>re</sup> génération

#### 5.3.2 SwissPass next generation (émission à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2021)



Figure 8 – SwissPass next generation

#### 5.4 Annexe 4: Extrait du contrat «Traitement et production des titres de transport au format carte de crédit»

Les points suivants, tirés du contrat, «Traitement et production des titres de transport au format carte de crédit» font partie intégrante des présentes prescriptions.

##### 5.4.1 Types de cartes

La répartition des frais de fabrication pour les ébauches de billets est convenue sur la base des quantités et du format, entre l'entreprise générale et CFF SA.

##### 5.4.2 Degré d'ouvrison des ébauches

Dimension:	ISO 85,5 x 54 mm
Épaisseur:	ISO 760 - 830 my
Matériel:	PVC et PETE
Éléments de sécurité:	Photoprotection avec épaisseur de ligne variable Grille de sécurité avec tracé Grille de sécurité motif montagnes au verso Micro-écriture swisspass.ch Encre de sécurité invisible UV jaune au recto Personnalisation laser
Présentation:	Conformément dispositions du branding du SDN

##### 5.4.3 Répartition et acquisition des ébauches

Le mandataire du SDN et l'entreprise générale définissent régulièrement et en temps opportun, mais au moins six mois à l'avance, la répartition en fonction du type et de la quantité d'ébauches à acquérir.



## 5.5 Annexe 5: Modèles d'E-Tickets

### 5.5.1 Billet print@home (modèle CFF)

SBB CFF FFS				Ticket-ID 563244145209		
Billet de parcours				Muster Max		
Valable: 2023				01.04.2000		
		von/de/da/from	→ nach/a/a/to			KL. CL.
15.06	00:00	Evian-les-Bains (lac)	→ Zollikofen	16.06	05:00	1
*	*	*	→ *	*	*	*
via  - Ouchy - Lausanne - Fribourg - Düdingen -  PAG - Kerzers - Bern *****						
Prix entier				CHF 109.80		
				BAR		
(1.)(EF) Commande no: null			No article: 125 incl. 7.70% TVA			
<p>L'utilisation des billets électroniques est régie par les tarifs actuels des entreprises suisses de transport du Service direct, notamment les dispositions tarifaires accessoires communes du Service direct et des communautés participantes (T600) ainsi que les tarifs des communautés tarifaires et de transport.</p> <p>Extrait:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les billets électroniques sont des titres de transport personnels et non transmissibles. Ils doivent être présentés spontanément au personnel de contrôle, accompagnés d'une pièce d'identité officielle valable et/ou d'une carte de réduction au nom de la personne concernée.</li><li>- Le T600.9 ou les conditions de l'entreprise de transport/de la communauté concernée s'applique(nt) pour les remboursements. Le remboursement des billets électroniques dans le cadre de voyages internationaux est soumis à la réglementation internationale.</li></ul>						
Schweizerische Bundesbahnen Hilfikerstrasse 1 3000 Bern 65 No TVA: CHE-102.909.703 TVA				 No référence: 0326960766 / 07061002 19728 © SBB AG 1052.24 WS		

Figure 9 – Modèle billet print@home

## 5.5.2 Screen-Ticket

### Modèle Mobile CFF



**Berger Sandra**  
01.01.1980

Streckenbillett

**Luzern**  
via Zürich - Weinfelden - Lengwil - BUS PAG  
**Kreuzlingen, Mösliweg**

2. Klasse, einfache Fahrt, Reduziert 1/2  
**CHF 25.50**

Gültig:  
09.02.2021 00:00 -  
10.02.2021 05:00

Verkauft:  
08.02.2021 20:21:31

Ticket-ID:  
401051330215

Referenz-Nr.:  
0164365509

Bestell-Nr.:  
687775426

Artikel-Nr.:  
125

(2.)(EF)(HA)

TV MA 4

Figure 10 – Modèle Screen-Ticket CFF

Autres modèles

Bernmobil

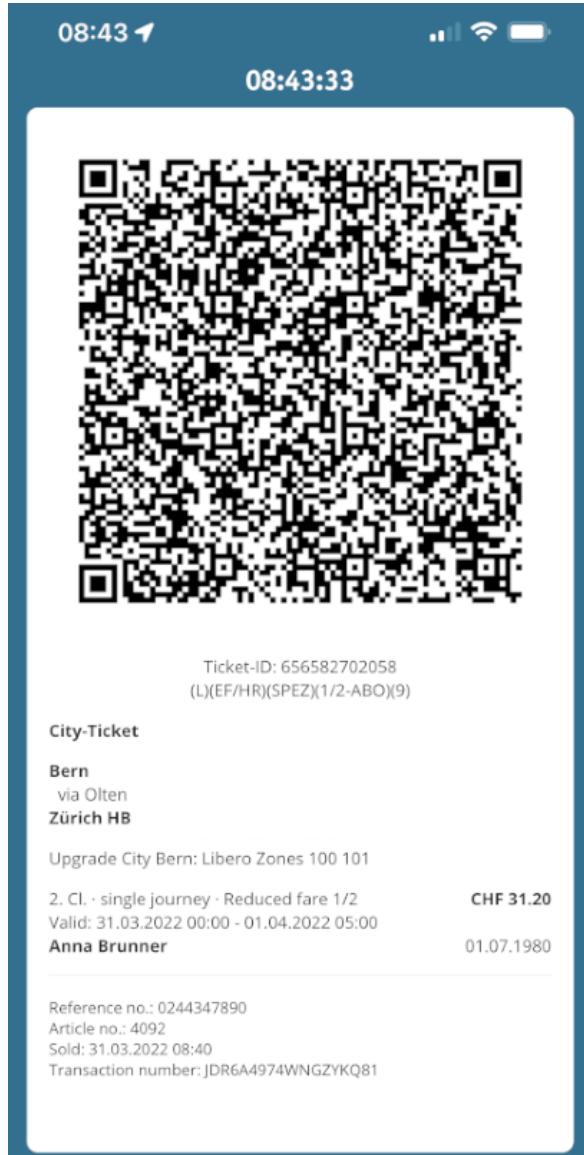


Figure 11 – Modèle Screen-Ticket Bernmobil

tpf (application whim)

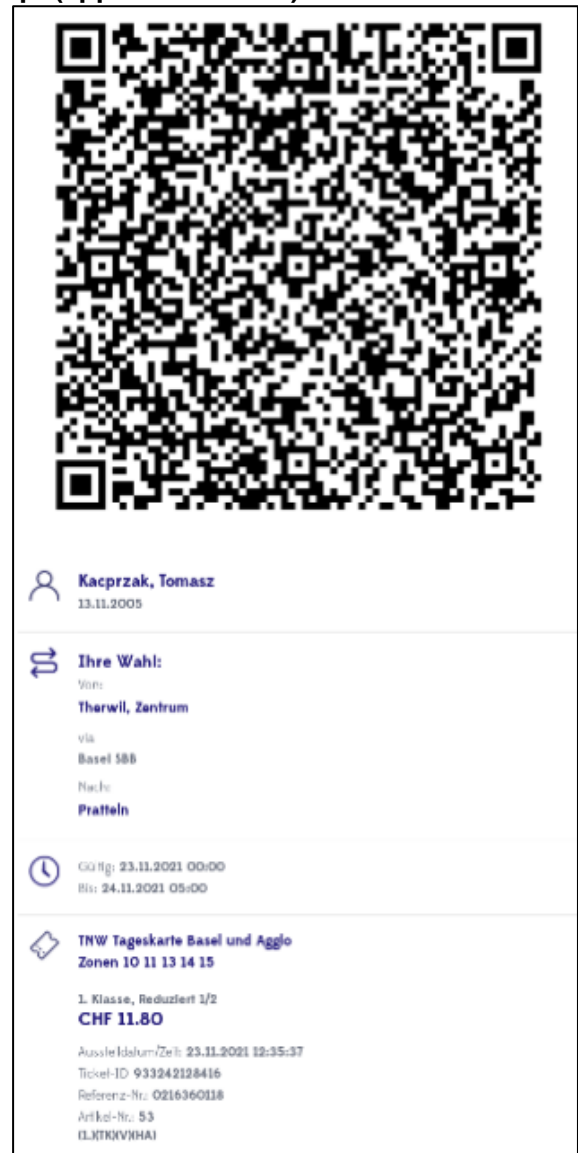


Figure 12 – Modèle Screen-Ticket whim App

### 5.5.3 Wallet (Mobile CFF)

Recto

Verso

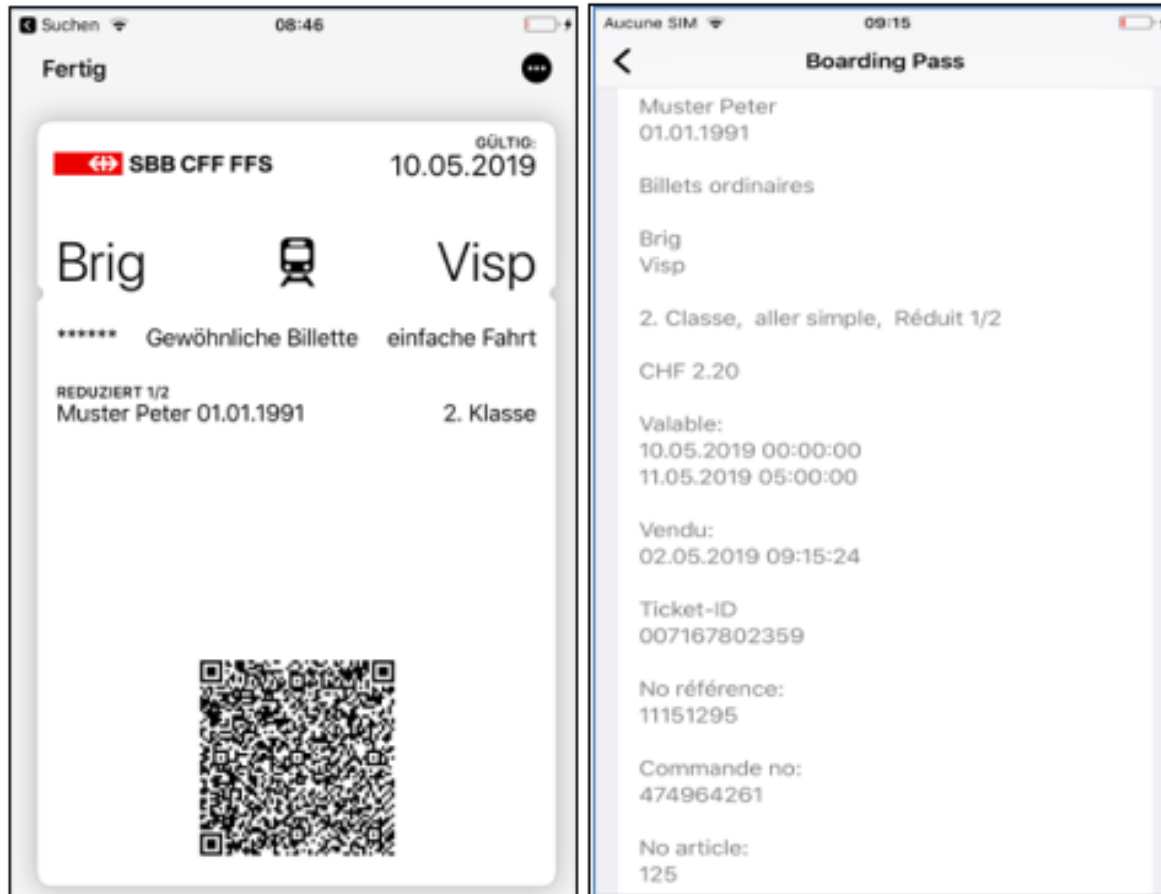


Figure 13 – Modèle Wallet (Mobile CFF)



## 5.6 Annexe 6: Modèles de billets dégriffés

### 5.6.1 Billet print@home







SBB CFF FFS				Ticket-ID 958532551413		
<b>Billet dégriffé</b>				Muster Max		
Valable: 2023				01.01.1993		
		von/de/da/from	→ nach/a/a/to			KL. CL.
25.05	13:07	Bern	→ Visp	25.05	14:02	1
*	*	*	→ *	*	*	*
*****						
Seulement valable pour: IC816						
Réduit 1/2				CHF 35.00		
				BAR		
(1.) (SPEZ) (SPEZ) (HA)			No article: 84004			
Commande no: null			incl. 7.70% TVA			
Bern dép. 25.05.2023 13:07						
Visp arr. 25.05.2023 14:02						
<p>Conditions spéciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valable uniquement pour le train/jour réservé</li> <li>- Changement de classe ou de parcours impossible</li> </ul> <p>L'utilisation des billets électroniques est régie par les tarifs actuels des entreprises suisses de transport du Service direct, notamment les dispositions tarifaires accessoires communes du Service direct et des communautés participantes (T600) ainsi que les tarifs des communautés tarifaires et de transport.</p> <p>Extrait:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les billets électroniques sont des titres de transport personnels et non transmissibles. Ils doivent être présentés spontanément au personnel de contrôle, accompagnés d'une pièce d'identité officielle valable et/ou d'une carte de réduction au nom de la personne concernée.</li> <li>- Le T600.9 ou les conditions de l'entreprise de transport/de la communauté concernée s'applique(nt) pour les remboursements. Le remboursement des billets électroniques dans le cadre de voyages internationaux est soumis à la réglementation internationale.</li> </ul>						
						
<p>Schweizerische Bundesbahnen Hilfenstrasse 1 3000 Bern 65 No TVA: CHE-102.909.703 TVA</p>						
				No référence: 0323559289 / 23051346 19728 © SBB AG 0104.21 WS		

Figure 14 – Modèle billet dégriffé Print@home

## 5.6.2 Screen-Ticket


	<p><b>Muster Patrick</b> 01.01.1970</p>	<p>Verkauft: 28.04.2023 13:34:28</p>
	<p>Sparbillett</p>	<p>Ticket-ID: 927380706417</p>
	<p><b>Fribourg/Freiburg</b> via Bern - Spiez <b>Zweisimmen</b></p>	<p>Referenz-Nr.: 0028273883</p>
	<p>1. Klasse, einfache Fahrt, Reduziert 1/2 <b>CHF 33.80</b></p>	<p>Bestell-Nr.: 2976638599</p>
	<p>Gültig: Nur gültig für: IC717 RE4171 R6823 Fribourg/Freiburg ab 01.05.2023 12:04 Bern an 01.05.2023 12:26 Bern ab 01.05.2023 12:39 Spiez an 01.05.2023 13:10 Spiez ab 01.05.2023 13:12 Zweisimmen an 01.05.2023 13:59</p>	<p>Artikel-Nr.: 84004</p>
		<p>MWST-Nr.: CHE-102.909.703 MWST inkl. 7.70% MWST VIS</p>
		<p>(1.)(SPEZ)(SPEZ)(HA)</p>
		<p>TV MA 6</p>

Figure 15 – Modèle billet dégriffé Screen-Ticket

## 5.7 Annexe 7: Offres du SDN émises de manière centralisée

Offre	Format	Service émetteur	Service du SDN octroyant l'autorisation
<b>Ordre de marche</b>	A4	Base logistique de l'armée Comptabilité des troupes Viktoriastrasse 85 3003 Berne	Alliance SwissPass
<b>Protection civile</b>	A4, y c. Rail Check Solutions spéciales pour ZH, SH, SG, AI, AR	Autorités cantonales de protection civile	Alliance SwissPass
<b>Service civil</b>	Base: carte de légitimation du service civil, A6 → Celle-ci permet de retirer des billets à moitié prix → Avec une carte multicourse	Service central Service civil Uttigenstrasse 19 3600 Thoune Tél. 033 228 19 99	Alliance SwissPass
<b>Tour-opérateur</b>	IATA	Tour-opérateur concerné	Mandataire du SDN (CFF) après entente avec l'organe de gestion du SDN (Alliance SwissPass)
<b>Billets spéciaux (p. ex. fête de gymnastique)</b>	Cartes multicourses Format print@home	Service commercial	Alliance SwissPass
<b>Billets d'avion valables comme billets de train</b>	IATA	Compagnies aériennes	Mandataire du SDN (CFF MP-FV-PEM-IPR)
<b>EURAIL INTERRAIL</b>	Selon <a href="#">tarif 712</a>	Selon <a href="#">tarif 712</a>	Gestion EURAIL
<b>Toutes les offres non citées</b>	-	-	KoV / Alliance SwissPass

Tableau 2 – Offres du SDN émises de manière centralisée

Le service du SDN octroyant les autorisations répond du respect des présentes prescriptions vis-à-vis du service émetteur.

Lorsque l'on doit utiliser d'autres supports que ceux cités aux chapitres 1.2 et 1.4 pour des offres du SDN, il faut obtenir au préalable l'autorisation de la KoV.

## 5.8 Annexe 8 Distributeurs de billets automatiques – Standards pour les personnes handicapées

### 5.8.1 Extraits des dispositions légales

[Loi sur l'égalité pour les handicapés \(RS 151.3\)](#) – En vigueur depuis le 01.01.2004

Art. 3 Champ d'application

**La présente loi s'applique:**

- a. *aux constructions et installations accessibles au public pour lesquelles l'autorisation de construire ou de rénover des parties accessibles au public est accordée après l'entrée en vigueur de la présente loi;*
- b. *aux équipements (constructions, installations, systèmes de communication et systèmes d'émission de billets) et aux véhicules accessibles au public qui sont exploités par les transports publics et soumis à l'une des lois suivantes:*
  1. *loi fédérale du 20 décembre 1957 sur les chemins de fer (RS 742.101)*
  3. *loi fédérale du 20 mars 2009 sur le transport de voyageurs (RS 744.10)*
  4. *loi du 29 mars 1950 sur les trolleybus (RS 744.21),*
  5. *loi fédérale du 3 octobre 1975 sur la navigation intérieure (RS 747.201),*
  6. *loi fédérale du 21 décembre 1948 sur l'aviation (RS 748.0)*
  7. *loi du 23 juin 2006<sup>15</sup> sur les installations à câbles, à l'exception des téléskis et des téléphériques de moins de neuf places par unité de transport*

Section 3: Proportionnalité;

Art. 11 – Principes

*Le tribunal ou l'autorité administrative n'ordonnent pas l'élimination de l'inégalité lorsqu'il y a disproportion entre l'avantage qui serait procuré aux personnes handicapées et notamment:*

- a. *la dépense qui en résulterait;*
- b. *l'atteinte qui serait portée à l'environnement, à la nature ou au patrimoine;*
- c. *l'atteinte qui serait portée à la sécurité du trafic ou de l'exploitation*

Art. 12 – Cas particuliers

Alinéa 3

*S'ils n'ordonnent pas l'élimination de l'inégalité en application de l'art. 11, al. 1, le tribunal ou l'autorité administrative ordonnent à l'entreprise concessionnaire ou à la collectivité publique mise en cause de prévoir une solution de rechange appropriée.*

Art. 22, al. 2 – Délais d'adaptation pour les transports publics

*Les systèmes de communication et les systèmes d'émission de billets doivent être adaptés aux besoins des personnes handicapées au plus tard dix ans après l'entrée en vigueur de la présente loi.*

[Ordonnance concernant les exigences techniques sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics \(RS 151.342\)](#)

Art. 8 - Distributeurs automatiques de billets et oblitérateurs

Alinéa 1

*Les distributeurs automatiques de billets et les oblitérateurs doivent, en principe, pouvoir être utilisés par les personnes handicapées. S'il n'est pas possible d'en garantir l'utilisation par certaines personnes handicapées, il faut offrir aux groupes de personnes concernées des solutions de rechange appropriées.*

Alinéa 2

*Les éléments de commande des distributeurs automatiques doivent être placés à 130 cm du sol au maximum. S'il existe, au maximum à la même hauteur, un dispositif pour le paiement sans espèces numériques, les dispositifs d'introduction de la monnaie peuvent être placés plus haut.*

Alinéa 3

*La hauteur de la fente d'oblitération des distributeurs automatiques et des oblitérateurs placés aux arrêts ne doit pas dépasser 110 cm. Dans les véhicules pourvus de distributeurs automatiques ou d'oblitérateurs, l'un d'entre eux au moins doit être à portée des chaises roulantes.*

## **5.9 Annexe 9: Données d'utilisation (relevés de fréquentation)**

### **5.9.1 Index des entreprises se procurant les données d'utilisation avec des codes de recensement pour les titres de transport:**

<b>Chemins de fer</b>	<b>Bus</b>
BLS	PAG (quelques lignes uniquement)
MOB	
MVR-cev	
MVR-mtgn	
RA (uniq. sur CFF Infra-structure)	
RhB	
CFF (y c. OeBB)	
SOB	
THURBO	
TRAVYS-pbr	
ZB	

### **5.9.2 Index des moyens de distribution ne permettant techniquement pas l'impression du code de recensement:**

- Émission manuelle de billets PP en tous genres
- TCV 716
- Tous les canaux électroniques (émission d'E-Tickets)

Conformément à la décision de la KoV, l'article 125 (billet de parcours) peut être émis sans code de recensement.

## 5.10 Annexe 10: Justificatif photo A4

### Critères requis pour la photo de votre SwissPass.



#### 1. Dimensions

Format	env. 35 × 45 mm
Distance visage-bord	min. 2 mm
Largeur du visage	20–31 mm
Hauteur du visage	25–41 mm

#### 2. Qualité

- Nous n'acceptons une photo imprimée par vous que si elle est sur du papier photo et en haute résolution.
- La photo doit être nette et très contrastée.
- Photos noir et blanc ou couleur acceptées.

#### 3. Critères requis

- Cliché de face
- Yeux ouverts et non masqués
- Arrière-plan monochrome
- Eclairage homogène (pas d'ombre)

#### 4. Envoi

A l'aide d'un feutre, écrivez vos prénom, nom et date de naissance au dos de la photo et collez celle-ci sur la carte ci-dessous. Merci.

#### Exemples de photos appropriées



#### Photos avec accessoires



#### Photos avec couvre-chef



TUL\_01\_0516

### Talon photo

Validation à titre exceptionnel

N° de client 123-456-820-7

Nom Nom-Cinq  
Prénom Prénom-Cinq

Envoyer la photo à:  
SBB Fotoscanning  
Postfach  
8501 Frauenfeld



Coller la photo ici. Ni trombone, ni agrafe.

Figure 16 – Modèle justificatif photo A4

### 5.11 Annexe 11: Justificatif photo au format IATA (exemple de CASA)


<b>Fotobeleg</b>		<input type="checkbox"/> Validierung mit Kulanz
Kunden-Nr.:	037-799-606-4	
Name:	Bührer	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">         Bitte hier ein aktuelles,          qualitativ gutes Passfoto          einkleben.       </div>
Vorname:	Markus	
Dienststelle:	07113, Bern P-F-CHS Support BUHA	
WS:	101	
Ausstelldatum/Zeit:	19.04.2022 13:55:26	
Einsenden an:	SBB Fotoscanning Postfach 8501 Frauenfeld	

Figure 17-- Justificatif photo au format IATA (exemple de CASA)

### 5.12 Annexe 12: Contrat de prestations au format IATA → partenaire contractuel et voyageur identiques (exemple de CASA)


<b>Leistungsvertrag</b> <b>Halbtax Erwachsene</b> <b>Leistung gültig ab: 19.04.2022</b>	 <small>SBB071   NP02041961</small>	Bern P-F-CHS Support BUHA Gemeinsamer Dienst 101 19.04.2022 13:58:57
<b>Vertragspartner:in / Reisende:r</b> Kunden-Nr.: 037-799-606-4 Name: Bührer Vorname: Markus Geburtsdatum: 13.08.1976 Adresse: Neufeldstrasse 13 Land/PLZ/Ort: CH 3012 Bern Zahlungsintervall: Jährlich Betrag: CHF 185.00		
Als Vertragspartner nehme ich zur Kenntnis, dass ich mich mit der Unterzeichnung dieses Vertrags zur fristgerechten Bezahlung sämtlicher Forderungen verpflichte. Bis zur Kündigung ist der Vertrag unbefristet gültig. Es gelten die allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) <a href="http://www.sbb.ch/agb-ga-halbtax">www.sbb.ch/agb-ga-halbtax</a> . Gilt nicht als Fahrausweis.		19.04.2022 Markus Bührer Schweizerische Bundesbahnen Hilfikerstrasse 1 3000 Bern 65 MWST-Nr.: CHE-102.909.703 MWST inkl. 7.70% MWST

Figure 18 – Contrat de prestations au format IATA - partenaire contractuel et voyageur identiques (exemple de CASA)

### 5.13 Annexe 13: Contrat de prestations au format IATA → partenaire contractuel et voyageur différents (exemple de CASA)


<b>Leistungsvertrag</b>			Bern P-F-CHS Support BUHA
<b>Halbtax Erwachsene</b>			Gemeinsamer Dienst
<b>Leistung gültig ab: 07.04.2022</b>			101
			07.04.2022 13:12:36
<b>Vertragspartner: in</b>		<b>Reisende: r</b>	
Kunden-Nr.:	098-373-075-2	061-052-406-0	
Name:	Jeger	Buehrer	
Vorname:	Christoph	Markus	
Geburtsdatum:	18.04.1964	13.08.1976	
Adresse:	Kirchmattstrasse 5	Länggassstrasse 7	
Land/PLZ/Ort:	CH 4654 Lostorf	CH 3012 Bern	
Zahlungsintervall:	Jährlich		
Betrag:	CHF 185.00		
<p>Als Vertragspartner nehme ich zur Kenntnis, dass ich mich mit der Unterzeichnung dieses Vertrags zur fristgerechten Bezahlung sämtlicher Forderungen verpflichte. Bis zur Kündigung ist der Vertrag unbefristet gültig. Es gelten die allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) <a href="http://www.sbb.ch/agb-ga-halbtax">www.sbb.ch/agb-ga-halbtax</a>. Gilt nicht als Fahrausweis.</p>		<p>07.04.2022 Christoph Jeger Schweizerische Bundesbahnen Hilfikerstrasse 1 3000 Bern 65 MwST-Nr.: CHE-102.909.703 MWST inkl. 7.70% MwST</p>	

Figure 19 – Contrat de prestations au format IATA □ partenaire contractuel et voyageur différents (exemple de CASA)

### 5.14 Annexe 14: Exigences minimales quant à la qualité du conseil et du service

Les détails relatifs aux différentes exigences minimales servant de base au modèle d'indemnisation du Service direct national sont résumées dans le tableau suivant:

Critère de qualité	Attentes	Instrument possible
Formation et expérience professionnelle	Le savoir-faire de base nécessaire aux tâches de conseil et de vente dans le SDn est transmis aux collaborateurs par l'intermédiaire de prestations lors de la formation de base. Celle-ci est orientée sur le conseil et la vente de tout l'assortiment du SDn ainsi que sur les processus de distribution y relatifs (y c. service après-vente). Au moins une deuxième langue nationale ou l'anglais, niveau B2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Description de poste, profil professionnel</li> <li>Certificats de formation de login ou internes à l'entreprise</li> <li>Concept de formation</li> <li>Catalogue d'exigences pour le conseil à la clientèle</li> <li>Statistiques et dossiers personnels</li> </ul>
Formation continue	Suivre régulièrement des blocs de formation continue (au moins un jour par année) permet aux collaborateurs d'entretenir les qualifications, les instruments et les moyens d'aide requis pour exécuter leur activité en contact avec la clientèle selon les besoins, et d'approfondir leurs compétences.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme et plans de formation continue</li> <li>Statistiques et dossiers personnels</li> <li>Documentation des formations continues suivies</li> </ul>
Flux d'information	Les collaborateurs doivent être informés régulièrement de toute modification ou nouveauté de l'assortiment du SDn et des processus de distribution y relatifs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantie d'accès aux tarifs et prescriptions</li> </ul>
Prestations de conseil et de service	Les prestations de vente, de conseil et de service doivent être garanties pour tout l'assortiment du SDn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processus standardisé et documenté</li> </ul>

Figure 20 – Exigences minimales quant à la qualité du conseil et du service