

# SERVICE DE REMPLACEMENT: AIDE À LA MISE EN ŒUVRE

## Tâches systémiques d'information à la clientèle (SKI)

Statut	Binding
Version	1.0
Dernière modification	11.01.2024
Modification effectuée par	Böhm Michael (I-FUB-PLA-KI)
Référence	--
Traduction	En cas de contradiction entre les différentes langues, la version allemande fait foi.

## Informations sur le document

Description	Ce document est une aide à la mise en œuvre du produit 09 des P580 dans le cadre de la maîtrise de système Information à la clientèle.
Groupe cible	Collaborateurs et collaboratrices d'entreprises de transport responsables de la planification de courses de remplacement.
Lieu d'archivage électronique	
Langue	Le document a été rédigé en allemand et traduit en français et en italien.

## Liste des modifications

Version	Statut	Modification	Auteur	Valable à partir de
1.0	Définitif	Création du document	M. Böhm	01.02.2024

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Arrêts .....</b>	<b>3</b>
2.1	Arrêt existant avec bordure d'arrêt existante.....	3
2.2	Arrêt existant avec bordure d'arrêt supplémentaire.....	3
2.3	Nouvel arrêt.....	3
2.4	Contrôle .....	4
<b>3</b>	<b>Horaire .....</b>	<b>5</b>
3.1	Arrêts.....	5
3.2	Données d'horaire (données théoriques) .....	5
3.3	Données en temps réel.....	5
<b>4</b>	<b>Obligation de mise en œuvre.....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Glossaire.....</b>	<b>6</b>

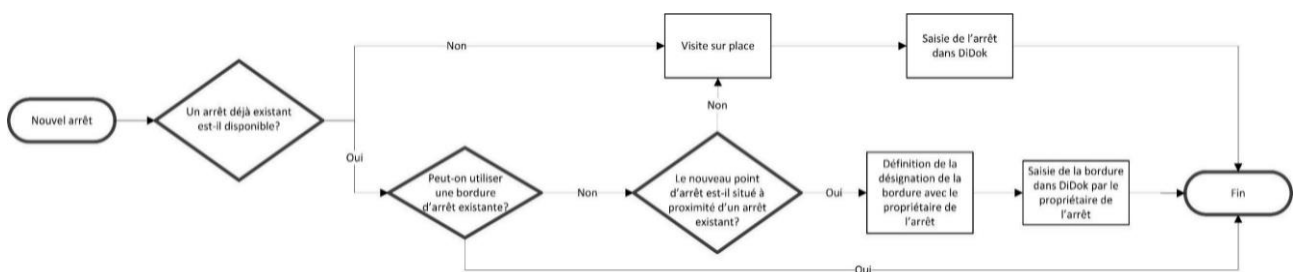
# 1 Introduction

Le chapitre 9 « Information à la clientèle relative aux courses de remplacement » du [standard de la branche information à la clientèle](#) indique comment le service de remplacement doit être communiqué à la clientèle. Pour qu'il soit mis en œuvre correctement, différents éléments sont à prendre en compte. Le présent document vise à aider les entreprises de transport commandant des courses de remplacement à penser à tous les points importants.

## 2 Arrêts

Selon le chiffre 9.3.3.2 du [standard de la branche information à la clientèle](#), il faut toujours utiliser un arrêt saisi dans DiDok.

Le diagramme ci-dessous décrit la procédure.



### 2.1 Arrêt existant avec bordure d'arrêt existante

L'utilisation d'arrêts existants doit toujours faire l'objet d'une concertation avec le propriétaire de l'arrêt indiqué dans DiDok.

### 2.2 Arrêt existant avec bordure d'arrêt supplémentaire

L'utilisation de bordures supplémentaires pour des arrêts existants n'est autorisée que si la bordure supplémentaire est située à un endroit logique pour la clientèle par rapport aux bordures existantes. De cette façon, les différentes bordures d'arrêt pourront être identifiées sur place. Si ce n'est pas possible, il convient de saisir un nouvel arrêt (cf. chiffre 2.3).

Selon le chiffre 9.3.3.2 du [standard de la branche information à la clientèle](#), les désignations des bordures doivent dans ce cas être indiquées pour l'ensemble de l'arrêt. Dans les systèmes d'information sur l'horaire, la clientèle sera ainsi dirigée vers la bordure de départ correcte.

Il faut s'assurer que l'entreprise de transport propriétaire de cet arrêt selon DiDok saisisse une nouvelle bordure d'arrêt dans DiDok.

### 2.3 Nouvel arrêt

Si le service de remplacement s'arrête à un endroit où il n'existe pas d'arrêt officiel, le point d'arrêt doit être officialisé. Pour cela, plusieurs conditions prévues par la loi sur les routes doivent être remplies, comme pour un arrêt ordinaire. Il est recommandé d'organiser une visite sur place avec

les représentants de l'entreprise de bus, de la police et des autorités locales afin de définir le point d'arrêt exact dans chaque direction ainsi que leur désignation.

### **2.3.1 Saisie dans DiDok**

Lorsque toutes les questions sont réglées, le commanditaire du service de remplacement déclenche la saisie du nouvel arrêt dans DiDok.

L'entreprise de transport commanditaire décide si elle souhaite avoir la responsabilité de l'arrêt dans DiDok ou la confier à l'entreprise de transport mandatée.

Si l'arrêt est géré dans DiDok par l'entreprise de transport commanditaire, les points suivants sont à prendre en compte:

- Les autorisations requises sont à commander auprès du service spécialisé DiDok ([Accès | Documentation des services TP suisses \(DiDok\)](#)).
- La manière de saisir ces arrêts est décrite dans le «[Manuel pour la saisie des arrêts du service de remplacement dans DiDok](#)».

Avant de saisir l'arrêt dans DiDok, il convient de vérifier s'il n'existe pas déjà dans DiDok un arrêt portant le nom souhaité qui aurait été supprimé. Le cas échéant, cet arrêt doit être réactivé dans DiDok et les données adaptées.

#### **Remarque**

Pour la saisie des arrêts, il est recommandé d'utiliser une organisation commerciale spécifique si les services responsables de la saisie des arrêts du service de remplacement dans l'entreprise sont différents de ceux en charge des arrêts ordinaires. Cette organisation commerciale peut être commandée auprès du service spécialisé DiDok ([didok@sbb.ch](mailto:didok@sbb.ch)).

### **2.3.2 Relation de l'arrêt et temps de parcours à pied**

Pour pouvoir générer des horaires corrects dans les systèmes d'information, une relation doit être établie entre l'arrêt de train et l'arrêt de bus.

Lorsque l'arrêt a été créé dans DiDok, les informations suivantes doivent être transmises à l'adresse [umsteigezeiten@sbb.ch](mailto:umsteigezeiten@sbb.ch):

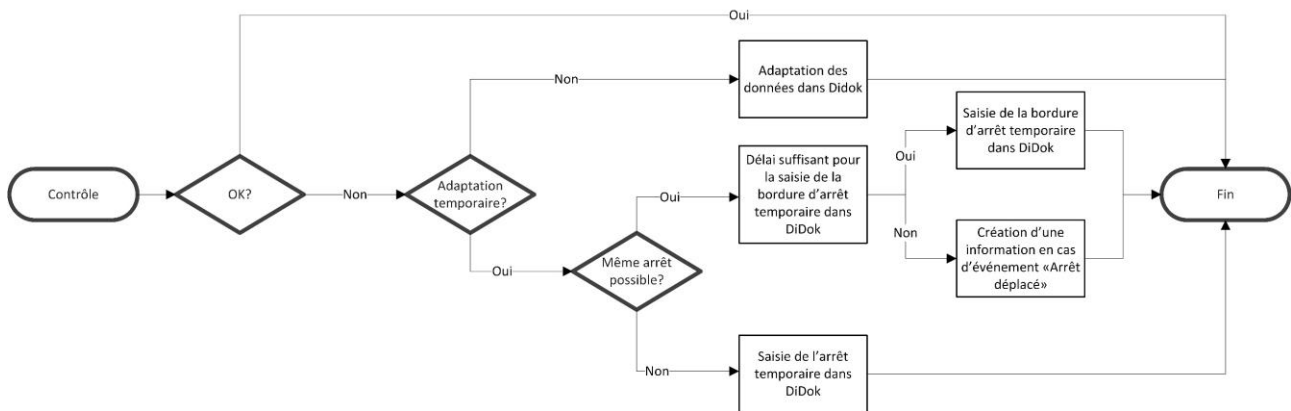
- Relation Point d'exploitation du train–point d'exploitation du bus
- Temps de parcours à pied en minutes entre les deux points d'exploitation

## **2.4 Contrôle**

Étant donné que les arrêts du service de remplacement ne sont pas desservis de manière régulière, les changements intervenant sur place ne sont pas toujours connus. En cas d'événements planifiés, il est conseillé de les intégrer en temps utile dans la planification du service de remplacement. Pour

éviter tout problème lors d'événements imprévus, il est recommandé de contrôler régulièrement les arrêts.

Le diagramme ci-dessous décrit la procédure.



Lorsque les données dans DiDok sont adaptées, le temps de parcours à pied selon le chiffre 2.3.2 doit être vérifié et adapté si nécessaire.

Si les données dans DiDok ne peuvent être adaptées à temps, la clientèle doit être informée au moyen d'une information en cas d'événement «Arrêt déplacé» selon le chiffre 1.1.5 1 de [l'annexe 1 «textes d'événement»](#) du standard national de la branche.

## 3 Horaire

### 3.1 Arrêts

Le service de remplacement utilise toujours un arrêt de sa catégorie de moyen de transport, ce qui signifie que lors du remplacement d'un train par des bus, on planifiera le service de remplacement sur un arrêt de bus et non sur l'arrêt de train. De cette façon, la clientèle est toujours dirigée au bon endroit dans les renseignements sur l'horaire. Pour les arrêts, se référer au chiffre 2.

### 3.2 Données d'horaire (données théoriques)

Pour la livraison des données d'horaire dans la base nationale des données d'horaire (Info+), il convient de se référer au [concept de réalisation du service de remplacement](#).

### 3.3 Données en temps réel

Pour la livraison des données d'horaire dans la plate-forme nationale d'échange des données en temps réel (CUS), il convient de se référer au [concept de réalisation du service de remplacement](#).

## 4 Obligation de mise en œuvre

La mise à disposition de l'horaire du service de remplacement dans la base des données d'horaire selon le chiffre 3 et l'utilisation de l'arrêt correct selon le chiffre 2 garantissent la communication des horaires corrects dans les systèmes d'information. La clientèle dispose ainsi d'informations exactes sur les horaires et conserve en permanence ses moyens d'action. La mise en œuvre correcte des prescriptions concernant la communication relative au service de remplacement est par conséquent essentielle pour la clientèle. Elle est du reste également attendue par l'OFT.

## 5 Glossaire

<b>BAV</b>	Bundesamt für Verkehr	→ OFT	→ UFT
<b>CUS</b>	Echtzeitdatendrehscheibe des öV-Schweiz	Plate-forme d'échange des données en temps réel des transports publics suisses	Piattaforma dei dati in tempo reale dei trasporti pubblici svizzeri
<b>DiDok</b>	Dienststellendokumentation, Verzeichnis der Dienststellen	Documentation des services, répertoire des services	Documentazione dei servizi, registro dei posti di servizio
<b>Info+</b>	Umsetzung der Nationalen Fahrplansammlung	Mise en œuvre de la collection nationale des horaires théoriques.	Attuazione della raccolta dell'orario nazionale
<b>OFT</b>	→ BAV	Office fédéral des transports	→ UFT
<b>UFT</b>	→ BAV	→ OFT	Ufficio federale dei trasporti