

# BehiG @ Branche

## Rendez-vous régulier

SBB & Q\_PERIOR

Berne/ Hybride, 01.02.2024



# Agenda

1. Données de la LHand: Focus sur le statut d'Accessibilité (Bfr)
2. Défis et aperçu du nouveau quotidien du CCH
3. Objectif de la LHand: But et état actuel
4. Nouveau groupe de travail sur le statut d'Accessibilité (Bfr)
5. Soumission de l'ordre du jour: réunion de l'ICC 28 février
6. Questions ouvertes & Varia

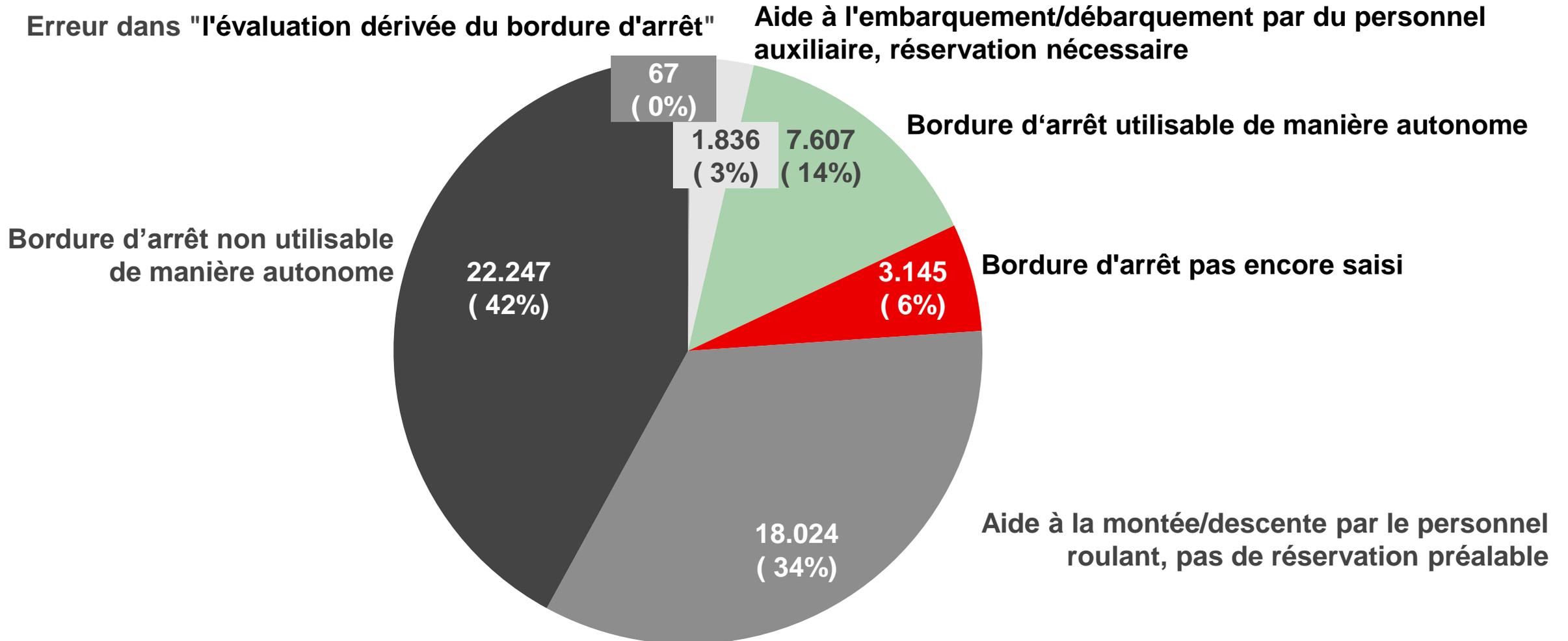


# **Données de la LHand: Focus sur le statut d' Accessibilité (Bfr)**



# Inventaire LHand – Didok Progression de la saisie

Version: 31.01.24



# Quand des informations erronées sont-elles données lors de la planification d'un voyage?

- 1) La planification de l'horaire dans Info+ (horaire théorique) se fait au niveau de l'arrêt, pas au niveau du bordure de l'arrêt
- 2) Attribut NF (plancher bas) non disponible sur le trajet
- 3) Pas la situation actuelle sur le terrain est saisie dans DiDok
- 4) Distinction dans DiDok **Non / Non applicable**
- 5) Plusieurs ET utilisent le même arrêt - Il est important de se concerter pour obtenir les bonnes données
- 6) FYI : L'état valable aujourd'hui dans DiDok est affiché dans l'horaire



# Exemple pour 4) Distinction dans DiDok **Non/ Non applicable**

## Autonome Benutzbarkeit

Voraussetzungen erfüllt ⓘ

Ja

Hilfestellung durch Personal ⓘ

Nicht anwendbar

Voranmeldung für Hilfestellung nötig ⓘ

Nicht anwendbar

Hinweise zur Hilfestellung ⓘ

## Zugang zum Verkehrsmittel

Niveaugleicher Einstieg ⓘ

Ja

Hilfsmittel für Rollstuhl ⓘ

Nicht anwendbar

Hinweise zum Zugang zum Verkehrsmittel ⓘ

## Possibilité d'utilisation autonome

Conditions préalables remplies ⓘ

Oui

Assistance par le personnel ⓘ

Non applicable

Notification préalable nécessaire pour assistance ⓘ

Non applicable

Remarques sur l'assistance ⓘ

## Accès au moyen de transport

Accès de plain-pied ⓘ

Oui

Moyen auxiliaire pour chaise roulante ⓘ

Non applicable

Remarques sur l'accès au moyen de transport ⓘ



# Défis et aperçu du nouveau quotidien du CCH

# Démarrage réussi à un niveau bas pour des raisons saisonnières. Défi dans le domaine des renseignements.

## Centre de contact Handicap

### Facts jusqu'au 28.01.24 :

- Environ 3 532 appels au cours du premier mois et des manipulations planifiées à partir de ces appels.
- 245 inscriptions numériques

### la qualité :

- Les collaborateurs/trices sont motivés, engagés et trouvent presque toujours de bonnes solutions pour les clients.
- De nombreuses exceptions et règles spéciales augmentent la complexité des cas.
- Défis à relever, notamment en raison de la qualité parfois insuffisante des données

## Navette

### Faits 28.01.24 :

- 76 navettes coordonnées, dont à
  - Chemins de fer 46
  - Rues 30

### La qualité :

- Exécution et ponctualité très bonnes.
- La disponibilité des données par les prestataires de services de navette et la prise en charge des commandes doivent être améliorées de toute urgence.

**Veillez contrôler à nouveau de toute urgence les données saisies et les corriger le plus rapidement possible :**

- Intégralité de DiDok et Info+
- Intégralité des excels de la navette

# Défis à relever au CCH: données manquantes ou erronées.

Veillez noter que : Dans la plupart des cas, les agents du CCH ne connaissent pas les lieux et ont donc besoin de données complètes et correctes et, le cas échéant, d'instructions supplémentaires. Autrement, il n'est pas possible de fournir des renseignements corrects.

Exemple 1 : statut "non accessible en fauteuil roulant"



Agent a la possibilité de vérifier dans Trafimage si les gares/arrêts sont accessibles, mais ne voit pas le matériel roulant/véhicule utilisé.  
→ L'attribut NF doit impérativement être inclus dans les données de consigne de l'horaire.  
→ Les quais doivent impérativement accompagner les données de consigne de l'horaire.

Exemple 2 : statut "non accessible en fauteuil roulant"

Autonom benutzbar  
Nein  
Halte Randonneur - non accessible

[tpc.ch](http://tpc.ch) →

Gare accessible par un petit sentier à forte pente, quai étroit, pas adapté pour PMR, accès dangereux en général

Si une gare/un arrêt n'est pas accessible en fauteuil roulant, il faut donner des instructions à l'agent sur ce qu'il faut faire.  
→ Livrer les informations avec l'Excel navette (navette ou transports publics alternatifs)  
→ Saisir des informations dans DiDok.

Alternativer öV  
Shuttle-Fahrdienst  
Bitte nutzen Sie den Bus Richtung Pfäffikon oder Ziegelbrücke, Bahnhof Süd. Für alle Kurse ist ein barrierefreies Reisen möglich. Nach 20 Uhr benötigen Sie einen Shuttle. Bitte melden Sie sich bis spätestens 2 Stunden vor Abfahrt telefonisch beim Contact Center Handicap täglich 5.00–24.00 Uhr, Telefon 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), aus dem Ausland +41 800 007 102

Autonom benutzbar  
Nein  
Dieser Bahnhof ist nicht barrierefrei. Bitte nutzen Sie den alternativen ÖV.

Exemple 3 : Statut "Shuttle"



Es sind keine Shuttle Informationen vorhanden.

Si une gare/un arrêt est défini(e) comme navette, il faut impérativement des indications.  
→ Livrer l'itinéraire de la navette avec l'Excel de la navette  
→ Indications du prestataire de services de navette obligatoires.

# Le défi des navettes dans le transport urbain. Regroupement des trajets de navettes.

14:24 ● Bern, Mittelstrasse ▾  
Mit Shuttle zur barrierefreien Haltestelle, vorher anmelden  
+  
B 20  
NF  
14:26 ● Bern, Länggasse ▾  
Mit Hilfe Fahrpersonal ein-/aussteigen

14:04 ● Bern, Mittelstrasse  
Treffpunkt: An der Haltestelle  
1 min Shuttle  
14:15 ● Bern, Unitobler

14:25 ● Bern, Unitobler ▾  
Mit Hilfe Fahrpersonal ein-/aussteigen

14:25 ● Bern, Unitobler ▾  
Mit Hilfe Fahrpersonal ein-/aussteigen

14:26 ● Bern, Länggasse ▾  
Mit Hilfe Fahrpersonal ein-/aussteigen

- Itinéraire initial, trajet en bus 2 minutes.
- Conformément à la consigne de l'ET, transport jusqu'à l'arrêt suivant.
- Suivre les approches le long de la ligne jusqu'à mx. prochain nœud.

16:49 ● Schaffhausen, Gleis 1D ▾  
Selber ein-/aussteigen  
+  
S 1 11168  
16:55 ● Schlatt TG ▾  
Mit Shuttle zur barrierefreien Haltestelle, vorher anmelden

1 min Fussweg 18 m  
⚠ Ihre Umsteigezeit in Schlatt TG ist kürzer als empfohlen.

17:00 ● Schlatt TG, Bahnhof ▾  
Mit Shuttle zur barrierefreien Haltestelle, vorher anmelden  
+  
B 847 84738  
NF  
17:05 ● Schlatt TG, Gemeindehaus ▾  
Mit Shuttle zur barrierefreien Haltestelle, vorher anmelden

Schaffhausen → Schlatt TG → Schlatt TG, Gemein

17:19 ● Schaffhausen  
Treffpunkt: Vor dem Bahnhofsgebäude  
13 min Shuttle  
17:42 ● Schlatt TG, Gemeindehaus

- Fournisseur de navette Le lieu de départ est convoqué.
- Facturation à ET lieu de départ.
- Réexamen au T3 2024

# Trafimage – obtention automatisée de données à partir de DiDok.

Personen mit eingeschränkter Mobilität  
Barrierefreie Stationen, Nicht barrierefreie Stationen

Stationen ... Anmelden Deutsch

**Neuchâtel**

Autonom benutzbar

Ja

Der Ein- / Ausstieg ist bei entsprechenden Fahrzeugen barrierefrei möglich. Bitte beachten Sie die Information im Fahrplan und melden Sie sich nötigenfalls bis spätestens 1 Stunde vor Abfahrt unter [swisspass.ch/handicap](http://swisspass.ch/handicap) oder beim Contact Center Handicap täglich 5.00–24.00 Uhr, Telefon 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), aus dem Ausland +41 800 007 102.SBB Rollstuhl für Ein- und Ausstieghilfe vorhanden.

**Kundeninformation**

Dynamische Kundeninformation vorhanden  
Akustische Kundeninformation vorhanden

**Weitere Informationen**

[sbb.ch](http://sbb.ch) →

1 von 2 →

- Une information séparée sur la saisie des données a été envoyée par le centre de compétences Handicap.
- Des propositions de texte ont été fournies.
- Les ET routiers ne sont actuellement pas encore affichés en couleur, en raison de la différence dans DiDok Information sur les arrêts (correction au cours du T1).
- Extension début T2 aux données relatives aux bords d'arrêt.



# Objectif de la LHand: But et état actuel

# Quel est le but de l'image cible ? Quel est l'objectif ?



- Quelles sont les activités auxquelles je dois m'attendre à l'avenir, que me demande-t-on de faire ?
- Sur quoi je peux compter ; par ex. soutien financier pour l'AMO en raison de l'objectif d'automatisation maximale (également dans le processus de facturation)
- Obtenir la collaboration (par ex. la mise à disposition de données) par l'engagement des TU & EVU



- Donner une orientation : Qu'est-ce que le secteur s'engage à faire à long terme en matière de service à la clientèle ?
- Savoir que (et par quelles mesures) l'égalité à long terme dans les transports publics est visée dans le sens de l'inclusion



- Les prescriptions légales constituent la base des activités qui doivent être mises en œuvre par le secteur...
- ... et permettre au passager de participer à la société par la mobilité.

Points communs  
et  
Saisir les  
différences et  
réunir 3 points de  
vue

Direction et  
Mise au point

Motivation et  
Engagement

Communication  
et  
Coopération

# Contexte: situation de départ et objectif

Question : Voulons-nous uniquement servir la loi OU offrir un service complet et l'égalité des droits aux passagers ?

Représentation : Positionnement actuel du secteur des TP dans la fourchette entre les mesures légales obligatoires et le service maximal aux souhaits des clients.

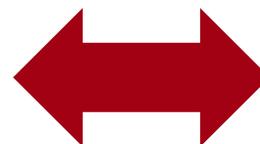
§



**Service complet -  
Égalité des droits  
pour tous les  
passagers**

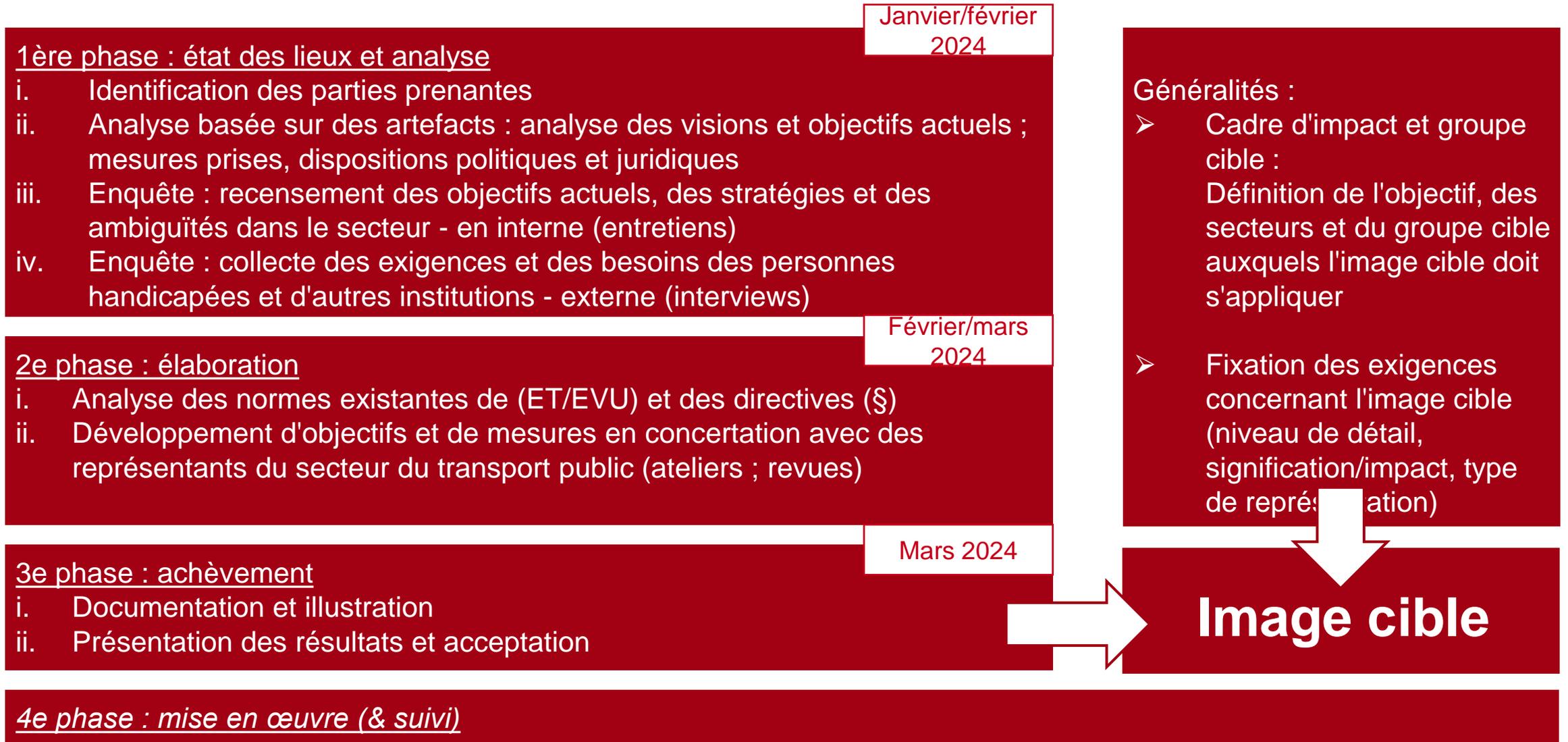


**Je sais ce que je dois faire**



**Je sais ce que je peux attendre**

# Procédure



# Parties prenantes à impliquer dans le développement de l'image cible.

| TU/ EVU  | Parties prenantes proches de TU/EVU | Passager   | Autres                                 |
|--|-------------------------------------|--|--|
| CFF  | UTP                                 | Inclusion Handicap   | BAV                                    |
| ZVV  | Bureau de l'ASP                     | KPZ  | Cantons (KKDÖV)                        |
| Car postal                                       |                                     | Groupe de travail spécialisé dans l'interaction avec les clients | Association des communes et des villes |
| Chemins de fer rhétiques                         |                                     |  |  |
| CJ (Chemins de fer du Jura)                      |                                     |  |  |
| TPF  |                                     |  |  |
| tl (Transports publics de la région lausannoise) |                                     |  |  |
| BLS (navigation)                                 |                                     |  |  |
| Remontées mécaniques suisses (RMS)               |                                     |  |  |

Qui d'autre peut être impliqué ?



# **Nouveau groupe de travail Statut d'Accessibilité (Bfr)**

# Quel est le défi ?

Quoi d'autre ?

- > Des changements à court terme dans le déroulement de l'exploitation se produisent.
- > Des changements temporaires dans le futur sont connus.

Le statut Accessibilité des arrêts ou des arêtes change (temporairement).

Les voyageurs handicapés ainsi que les agents de la CCH ne disposent pas d'informations valables sur le statut Accessibilité des arrêts et des bordures en temps réel.

Les voyageurs handicapés qui choisissent une liaison présentée comme "utilisable de manière autonome" ne peuvent pas monter et descendre de manière autonome sur la liaison. De plus, aucune alternative ne leur est communiquée de manière proactive.



## Objectif

**A tout moment, les données sur lesquelles se base le calcul du statut Bfr pour une période définie (date et heure de début et de fin de la modification) rendre modifiable par les personnes autorisées de l'EF et de l'ET.**



# Compréhension commune du champ d'application de ce groupe de travail Statut Accessibilité (Bfr)

Portée :

**Elaborer des scénarios de mise en œuvre qui**

permettent d'atteindre l'objectif en **2-3 mois**.

**"Quick-Win's" (gains rapides)**

Parallèlement, des exigences sont posées pour résoudre le défi à long terme (horizon temporel > 1 an).



# Réunion bi-hebdomadaire: mercredi, 14h-15h

| Personnes   | Entreprise               |
|---|--------------------------|
| Ueli Fässler  | AB                       |
| (Michel Reuteler, Russ Weedon)                            | BLS                      |
| Andre Berger, Matthias Leffler, Richard Lutz              | CarPostal                |
| Benita Katenkamp, Leon Weinsziehr, Thomas Haiz            | Q_PERIOR                 |
| Uwe Kollegger, (Marcel Haussener, Tobias Perini)          | RhB                      |
| Roland Michel, Thomas Jezler                              | CFF <sup>?</sup> Horaire |
| Daniel Ryser, Simon Freihart                              | SKI                      |
| (Hans Juerg Spirgi), Michael Sakotic, Jean-Michel Cuennet | TPF                      |
| Dominik Grögler, Marco Ludwig                             | ZVV                      |
| <b>AUTRES PERSONNES INTÉRESSÉES ???</b>                   |                          |

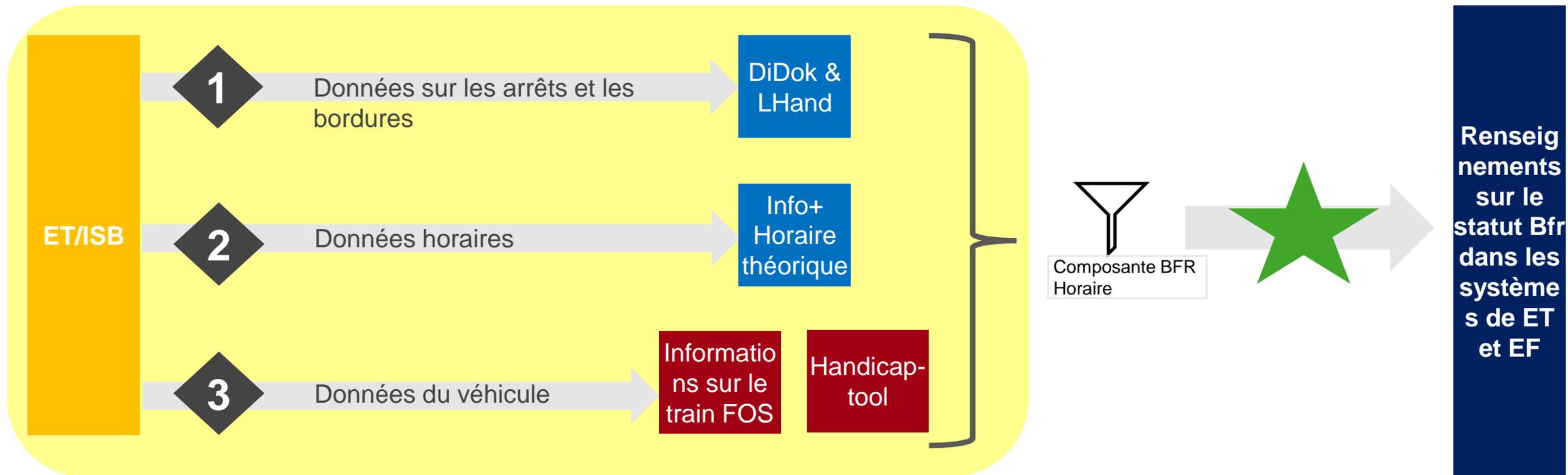
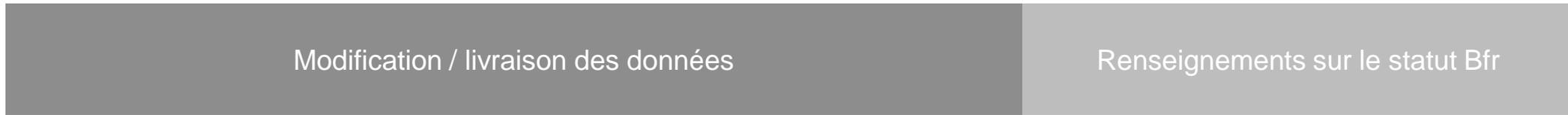


# Ingénierie des exigences par cas d'utilisation

## Possibilité de participation pour les personnes intéressées

| No. | Cas d'utilisation  | Date et heure  |
|-----|--|--|
| 1   | "Modification des données relatives aux arrêts et aux bords de ligne EF".          | Coup d'envoi déjà le 29.1.<br>☒ deuxième session tbd                             |
| 2   | "Modification des données sur les arrêts et les bords de la route. TU"             | Coup d'envoi dès le 29.1,<br>ZVV le 14:05-15:30 heures<br>☒ deuxième session tbd |
| 3   | "Modification des données de l'horaire et du matériel roulant EF"                  | <b>05.02. 10:35-12:00 heures</b>   |
| 4   | "Modification des données d'horaire et de véhicule pour le transport routier". TU" | Pas encore de date   |
| 5   | Concept d'autorisation   | Pas encore en ligne de mire  |

# Séparation entre les exigences relatives aux "Modification/livraison des données" et "Informations sur le statut d'Accessibilité".



## Evaluation des ET avec au moins 1 quai dans les données de l'horaire (état : 18.01.2024)

Planification des trajets par TU\_Arrêt vs. planification par arrêtes.xlsx

Implications en cas d'absence du Planification en fonction des points d'arrêt :

- Le statut Accessibilité de l'arrêt est édité.  
-> Il peut être "pire" que le statut d'un quai au même arrêt.
- Des aides au personnel ou des transports en navette pourraient être coordonnés en supplémentaire, malgré l'accès autonome aux transports publics



# **Soumission de l'ordre du jour : Réunion de l'ICC 28 février**

# Les thèmes de l'image cible et du statut Accessibilité sont informés et discutés.

Défis actuels :

- Ancrage et mise en œuvre durable de l'**image cible**
- **Statut Accessibilité** : la structure complexe des données et les interdépendances exigent une approche plus durable des bases de l'utilisation des données.
  - Besoin : ressources en personnel et soutien financier (planification et mise en œuvre en collaboration avec la PIC)

# **Session de questions ouvertes**

**Qu'est-ce qui vous préoccupe ?  
Comment pouvons-nous vous aider ?**