



Contrat pour la fourniture de tâches d'ordre supérieur dans le domaine de l'information des clients

conclu entre la Confédération suisse, agissant par :

Office fédéral des transports (OFT)
Mühlestrasse 6
3063 Ittigen
(adresse postale : Office fédéral des transports OFT, CH 3003 Berne)
ci-après « le mandant » ou « l'OFT »,

et l'entreprise :

Chemins de fer fédéraux (CFF) SA
Division Infrastructure
Hilfikerstrasse 1
3014 Berne
ci-après « le mandataire » ou « le gestionnaire du système ».



1 Contexte

1.1 Antécédents tâche systémique Information à la clientèle

Depuis 1906, le mandataire est l'éditeur de l'indicateur officiel. Depuis 2007, l'OFT confie au mandataire des tâches d'ordre supérieur supplémentaires dans le domaine de la collecte et de la publication des données d'information des clients des transports publics. De 2007 à 2020, la Confédération a chargé le mandataire de ces tâches systémiques dans le cadre des conventions sur les prestations (CP). Depuis 2017, il existe un contrat explicite à ce sujet. Après la révision du droit par la loi fédérale du 28 septembre 2018 sur l'organisation de l'infrastructure ferroviaire (OBI)¹, le contrat pour la fourniture des tâches d'ordre supérieur dans le domaine de l'information des clients a été conclu en 2021.

1.2 Adaptation légale à partir du 1^{er} juillet 2020

Le 28 septembre 2018, le Parlement a approuvé la loi fédérale sur l'organisation de l'infrastructure ferroviaire (OBI). Conformément à [l'art. 37](#) de la loi fédérale du 20 décembre 1957 sur les chemins de fer (LCdF)², l'OFT peut confier des tâches d'ordre supérieur liées au transport ferroviaire ou à l'ensemble des transports publics (tâches systémiques), à des gestionnaires d'infrastructure ou à des tiers, si cette délégation permet d'augmenter l'efficacité ou l'interopérabilité, de parvenir à des solutions uniformes pour la clientèle ou de garantir une évolution saine de la concurrence en matière de trafic ferroviaire. L'OFT et ses mandataires règlent par écrit le contenu et l'ampleur de la tâche systémique. Ils fixent notamment, conformément à l'art. 37, al. 2, LCdF :

- la rémunération (ch. 8 [Coûts et financement](#)) ;
- la consultation des entreprises et groupes d'ayants droit concernés et, le cas échéant, la constitution d'un comité (ch. 5 [Organes de la maîtrise du système, consultation des entreprises et groupes d'ayants droit concernés](#)) ;
- les droits sur les systèmes et applications informatiques (ch. 7 [Propriété et conditions d'utilisation](#)) ;
- le type et l'ampleur d'une éventuelle refacturation de prestations aux entreprises concernées (ch. 9 [Refacturation de prestations](#)).

L'OFT publie le contrat sur sa page Web.

Conformément à l'art. 37, al. 4, LCdF, les coûts non couverts planifiés pour l'exécution des tâches systémiques déléguées sont financés par le fonds visé à [l'art. 1](#) de la loi du 21 juin 2013 sur le fonds d'infrastructure ferroviaire (LFIF)³. La rémunération détaillée ainsi que le processus annuel correspondent sont expliqués dans le [chiffre](#) ad hoc.

Conformément à l'art. 37, al. 5, LCdF, les mandataires et toutes les entreprises concernées conviennent par écrit des tâches systémiques déléguées, du droit de regard et de la répartition des coûts. Les entreprises sont tenues de collaborer. Elles sont régulièrement informées et consultées de manière appropriée lors de la suite du développement. Le gestionnaire du système fait parvenir ces contrats aux entreprises de transport concessionnaires dans un délai de six mois et les conserve, après la signature du présent contrat, au moins sous forme électronique pendant la durée la tâche systémique. Si de nouvelles entreprises de transport concessionnaires intègrent la tâche systémique, l'OFT l'annonce immédiatement au mandataire. Celui-ci fait parvenir le contrat sans délai à l'entreprise pour signature.

Conformément à l'art. 37, al. 6, LCdF, les mandataires garantissent l'exécution non discriminatoire des tâches systémiques qu'ils exécutent. Cette exigence est abordée dans le chiffre consacré à la consultation des entreprises et des groupes d'ayants droit concernés ainsi que dans celui consacré au contenu et à l'étendue des prestations. Conformément à l'art. 40^ater LCdF, la RailCom statue sur les

¹ RO 2020 1889

² RS 742.101

³ RS 742.140

litiges concernant l'exécution de tâches systémiques et surveille l'exercice non discriminatoire des tâches systémiques. L'OFT est compétent pour contrôler le respect des obligations découlant du présent contrat avec le gestionnaire du système et pour prendre les mesures nécessaires à son exécution.

Conformément à l'art. 37, al. 7, LCdF, la délégation de tâches systémiques conformément à la présente disposition n'est pas considérée comme un marché public au sens de la loi fédérale du 21 juin 2019 sur les marchés publics ([LMP](#))⁴. Elle n'est pas sujette à recours.

2 Objet et but du contrat

Le présent contrat règle les tâches ainsi que les droits et obligations des parties contractantes qui découlent de la maîtrise du système Information à la clientèle.

Dans le cadre du programme « Utilisation de données pour un système de mobilité efficient », l'échange d'informations facilitant l'interconnexion des transports publics avec d'autres offres de mobilité au sens de la mobilité multimodale (SKI+) est également encouragé temporairement dans le présent contrat. Certains contenus spécifiques sont réglés dans l'annexe au présent contrat : « Eléments contractuels limités dans le temps au sens de l'interconnexion des transports publics avec d'autres offres (SKI+) », désignée ci-après par « Annexe SKI+ ».

3 But de la maîtrise du système

La maîtrise du système Information à la clientèle doit créer des conditions permettant d'atteindre les objectifs mentionnés ci-après.

Objectifs de base et obligations légales qui découlent de la maîtrise du système

Avec la tâche systémique Information à la clientèle, l'OFT poursuit l'objectif suivant : les transports publics suisses garantissent une information largement standardisée, basée sur des données uniformes, adaptée aux destinataires, précise et cohérente quant au contenu pour les clients du transport de voyageurs concessionnaire avant, pendant et après le voyage, aux arrêts et dans les gares ainsi que dans les moyens de transport. L'ensemble de la chaîne d'information et de voyage est pris en compte, aussi bien en situation régulière qu'en cas de perturbation. Pour ce faire, des données concernant l'ensemble du transport de voyageurs concessionnaire en Suisse sont notamment collectées, traitées et mises à la disposition des acquéreurs intéressés sous forme de données librement accessibles.

Les entreprises de transport concessionnaires sont soumises à l'obligation d'établir des horaires et à l'obligation d'informer. Ces deux obligations constituent la base de la maîtrise du système Information à la clientèle, dont le contexte juridique est expliqué ci-après. L'obligation d'établir des horaires signifie que des horaires doivent être établis et publiés. L'ordonnance du 4 novembre 2009 sur les horaires (OH)⁵ dispose que cette publication doit se faire en commun et comment traiter les modifications et les interruptions de l'exploitation. Il en résulte un besoin de coordination et d'harmonisation dans le domaine de l'information des clients dans les transports publics, principalement en matière de traitement des données, entre les entreprises de transport concessionnaires qui proposent des courses régulières et professionnelles dans le transport de voyageurs. Ce besoin résulte de l'OH (en particulier des art. 8 et 13).

Les droits et obligations découlent des bases légales suivantes :

- Loi du 20 mars 2009 sur le transport de voyageurs (LTV)⁶ ; notamment :
 - art. 13, 15a et 18, al. 1, let. a ;

⁴ RS 172.056.1

⁵ RS 745.13

⁶ RS 745.1

- Ordonnance du 4 novembre 2009 sur le transport de voyageurs (OTV)⁷ ; notamment :
 - art. 23, 52 et 55b ;
- Ordonnance du 4 novembre 2009 sur les horaires (OH)⁸ (actuellement en cours de révision, entrée en vigueur du nouveau droit 01.02.2025)
- Directive de l'OFT 581 relative à la fourniture et à la publication des données d'horaire ainsi qu'à l'établissement des tableaux-horaires
- Directive de l'OFT 582 relative à la détermination des numéros de lignes et aux désignations des lignes
- Courrier de l'OFT relatif aux délais

Dans le domaine de l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées, les prescriptions suivantes s'appliquent directement ou indirectement à l'information des clients :

- Loi du 13 décembre 2002 sur l'égalité pour les handicapés, (LHand)⁹
- Ordonnance du DETEC du 23 mars 2016 concernant les exigences techniques sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics (OETHand)¹⁰
- Explications de l'OFT relatives à l'OETHand avec les explications relatives à la norme SN EN 16584
- Aides de l'OFT relatives à l'interprétation de l'OETHand
- Guide de l'OFT pour experts LHand « Véhicules ferroviaires non interopérables »
- Guide de l'OFT « Aménagement intérieur des bus de ligne conforme à la LHand »
- Guide de l'OFT « Procédure d'homologation des bateaux »
- Liste de contrôle OFT exigences LHand « Téléphériques à va-et-vient »
- Liste de contrôle OFT exigences LHand « Téléphériques à mouvement continu »
- Liste de contrôle OFT exigences LHand « Funiculaires »

Dans le cadre du QMS-TRV, l'OFT fixe, en collaboration avec les cantons, des prescriptions de qualité pour les rapports qualité des ET (Q-rapports) et les directives d'évaluation au sein du transport régional des voyageurs, qui concernent partiellement l'information à la clientèle également :

- Ordonnance du 11 novembre 2009 sur l'indemnisation du trafic régional de voyageurs (OITRV)¹¹
- Directives d'évaluation de l'OFT « Recensement clients-test QMS TRV »

L'information sur l'interconnexion des transports publics avec d'autres offres de mobilité fait également partie de la tâche systémique Information à la clientèle, voir à ce sujet l'annexe SKI+.

4 Tâches de la maîtrise du système

4.1 Tâches du gestionnaire du système

Le présent contrat charge le gestionnaire du système des tâches suivantes :

- a) Exploiter, entretenir et perfectionner un système d'information de base afin de :
 - documenter l'ensemble des services du transport concessionnaire en suisse sur la base de l'art. 34 de l'ordonnance du 21 mai 2008 sur les noms géographiques¹², tout en respectant les exigences de l'art. 3a de l'ordonnance du 12 novembre 2003 sur les aménagements visant à assurer l'accès des personnes handicapées aux transports publics¹³ et en procédant à

⁷ RS 745.11

⁸ RS 745.13

⁹ RS 151.3

¹⁰ RS 151.342

¹¹ RS 745.16

¹² RS 510.625

¹³ RS 151.34

- l'échange international des données concernant les prestations (base de données ERSAD *Accessibility data to collect for the Inventories of Assets for Infrastructure*) ;
- le faire servir de base de données pour le *Station Board* concernant les arrêts sur les cartes swisstopo ;
 - documenter toutes les organisations commerciales des entreprises de transport concessionnaires ;
 - documenter l'ensemble des lignes et des ligne primitives.
- b) Exploiter, entretenir et perfectionner un système numérique pour la collecte et la distribution des données horaires du transport concessionnaire en Suisse au moyen de formats de données courants ou standardisés au niveau européen. En outre, en accord avec SKI+, les données horaires des régions proches de la frontière sont collectées et intégrées pour le recueil public des horaires CH.
- c) Exploiter, entretenir et perfectionner un système numérique pour la collecte et la distribution d'informations en temps réel pour le transport concessionnaire en Suisse au moyen de formats de données courants ou standardisés au niveau européen.
- d) Exploiter, entretenir et perfectionner un système numérique pour la saisie, la collecte et la distribution de données relatives aux événements pour le transport concessionnaire en Suisse aux formats de données courants ou standardisés au niveau européen.
- e) Mettre à disposition les données visées aux let. a) à d) sur une plate-forme de données librement accessibles, à déterminer par l'OFT, aux formats de données courants et fourniture des exigences concernant le développement, l'exploitation et l'extension de ladite plate-forme.
- f) Exploiter, entretenir et perfectionner le site Web [Consultation de l'horaire tp suisses \(tp-info.ch\)](http://tp-info.ch). Le site doit offrir les fonctionnalités de base suivantes :
- création et publication officielle de l'horaire sous forme de tableaux-horaires ;
 - mise à disposition d'un planificateur d'itinéraires au moyen d'une logique de liaison pour les transports publics suisses ;
 - les tableaux-horaires doivent pouvoir servir de bons à tirer pour les brochures d'horaires régionales etc. ;
 - fonction de plate-forme en ligne accessible au public pour la consultation des milieux intéressés – communication d'informations, notamment sur le standard commun à la branche en matière d'information des clients.
- g) Réaliser un échange de données permettant de voyager sans obstacles grâce aux systèmes numériques.
- h) Surveiller la qualité technique et systémique des processus de saisie et de transmission des données ainsi que soutenir et conseiller les entreprises de transport concessionnaires et assurer la qualité de leurs propres produits et prestations.
- i) Effectuer des travaux de normalisation et au sein des organes en vue de la mise en œuvre des prescriptions du règlement délégué (UE) 2024/490 pour les données provenant du domaine concessionnaire.
- j) Mettre en œuvre les exigences d'un « point d'accès national » (PAN) selon le règlement délégué (UE) 2024/490 pour les données provenant du domaine concessionnaire comme input pour le PAN multimodal désigné par l'OFT.
- k) Accomplir les tâches du gestionnaire du système selon l'annexe SKI+.

Le gestionnaire du système assume ses tâches en concertation avec la Commission Information à la clientèle (KKI, [de l'allemand *Kommission Kundeninformation*]), à l'exception des tâches temporaires visées à la let. k), pour lesquelles la concertation se fait uniquement avec l'OFT. Le gestionnaire du système soutient la direction de la KKI et l'OFT de manière proactive et met à disposition toutes les informations nécessaires, notamment en ce qui concerne les décisions.

4.2 Tâches exclues

Les éléments suivants ne font pas partie des tâches du gestionnaire du système dans le cadre du présent contrat :

- a) Imposer des décisions du gestionnaire du système, qui nécessitent des décisions des autorités de surveillance.
- b) Fournir des renseignements concernant des prescriptions régaliennes.
- c) Exécuter des mandats de prestations spécifiques de soutien aux gestionnaires d'infrastructure, aux entreprises de transport ferroviaire ou à des tiers (à l'exception du ch. 4.1, let. h).
- d) Assurer la qualité des données de entreprises de transport concessionnaires.
- e) Réaliser des développements informatiques / adapter des interfaces dépassant les limites du système du mandataire auprès des entreprises de transport concessionnaires ou des ayants droit, dans la mesure où ceux-ci ne commandent pas les prestations auprès du mandataire ni ne les indemnisent et où ces prestations ne sont pas fournies dans le cadre d'une planification concertée.
- f) Développer des interfaces non standardisées pour les ayants droit.
- g) Mettre à disposition du matériel informatique, des logiciels supplémentaires ainsi que des terminaux pour les ayants droit.
- h) Réaliser des activités d'information de la clientèle pour les entreprises de transport concessionnaires dans les gares, les arrêts ou les moyens de transport.

4.3 Tâches de l'OFT

Les tâches de l'OFT découlent de la loi sur les chemins de fer, de la loi sur les subventions et de la loi sur le transport de voyageurs, ainsi que des conventions sur les prestations en vigueur. Les tâches de l'OFT sont les suivantes :

- a) Fournir des informations sur le présent contrat aux entreprises concernées ainsi qu'à l'Union des transports publics (UTP), à l'Association de la branche des remontées mécaniques suisses (RMS), à la Conférence des délégués cantonaux des transports publics (CDCTP), à l'Alliance Swiss Pass (ASP) et à la KKI.
- b) Intégrer, dans les dispositions correspondantes, les bases et les prescriptions du gestionnaire du système qui doivent être réglées au niveau supérieur, ou les édicter sous une forme appropriée (notamment selon le processus d'escalade publié).
- c) Inscire dans les CP conclues avec les gestionnaires d'infrastructure un paragraphe qui renvoie à la tâche systémique Information à la clientèle et qui exclut de la CP concernée le financement des prestations SKI dans le domaine de l'information des clients.
- d) Veiller à ce que le mandataire exécute les tâches de manière non discriminatoire.
- e) Œuvrer au financement de la maîtrise du système, sous réserve des demandes et des décisions de crédit annuelles des organes fédéraux compétents concernant le budget et le plan financier.
- f) Œuvrer à la connexion des entreprises de transport concessionnaires aux plates-formes d'information des clients ou à une plaque tournante régionale des données.

5 Organes de la maîtrise du système

La présente section définit les organes de la maîtrise du système ainsi que l'implication des entreprises et des groupes d'ayants droit concernés.

5.1 Comité de gestion de l'OFT – gestionnaire du système – direction de la KKI

L'OFT, le gestionnaire du système ainsi que la direction de la KKI se concertent régulièrement sur les objectifs annuels (convention détaillée), sur la réalisation des objectifs en termes de contenu, de délais et de finances ainsi que sur les mesures à prendre dans le cadre de la tâche systémique Information à la clientèle. Ceci est valable à l'exception des éléments contractuels limités dans le temps, voir à ce sujet l'annexe SKI+ et les explications relatives au Conseil de transition SKI+.

5.2 La KKI en tant que conseil de gestion en matière d'information des clients

En tant que conseil de gestion (*management board*), la KKI coordonne et développe l'information des clients dans le transport concessionnaire. À l'aide de groupes de travail permanents et temporaires, elle élabore les exigences professionnelles et techniques pour le standard national commun à la branche Information à la clientèle. Ce standard est publié sur le site Web [Consultation de l'horaire tp suisses \(tp-info.ch\)](http://www.consultation-tp-suisse.ch) en même temps que la newsletter et les documents de réunion de la KKI.

L'objectif est de perfectionner l'information des clients par les entreprises de transport concessionnaires suisses dans le sens du plan stratégique. À cet effet, la KKI élabore des solutions appropriées pour toutes les entreprises de transport concessionnaires en Suisse. Si nécessaire, elle demande des décisions à l'OFT.

Le conseil de gestion représente les intérêts des entreprises de transport concessionnaires participantes. La représentation se fait sur la base d'un modèle de secteurs et de modes de transport qui garantit une bonne défense des intérêts. Le secrétaire général de la KKI, l'OFT, l'UTP, RMS ainsi que le gestionnaire du système Information à la clientèle y participent en tant qu'assesseurs.

Le [règlement d'organisation de la KKI](#)¹⁴ régit ses tâches, ses compétences, ses responsabilités ainsi que sa composition. Le règlement est publié sur [Consultation de l'horaire tp suisses \(tp-info.ch\)](#). Le règlement et ses modifications sont soumis à l'approbation de l'OFT.

En vertu de l'art. 37, al. 1, LCdF, l'OFT peut confier à des tiers la coordination des travaux de la KKI et des groupes de travail dans le cadre de la tâche systémique. Il règle cette activité dans un contrat séparé. Les coûts de cette coordination sont entièrement ou partiellement couverts par le budget de la tâche systémique.

6 Droits et obligations

6.1 Droits et obligations du gestionnaire du système

Le gestionnaire du système

- a) prend les décisions opérationnelles sur la base des décisions stratégiques de la KKI et en concertation avec l'OFT ;
- b) élabore, sur la base du présent contrat, les conditions d'utilisation (utilisation des données) et les soumet à l'OFT pour approbation ;
- c) peut bloquer temporairement des interfaces sur la base du processus d'escalade convenu avec l'OFT, si
 - celles-ci entraînent une dégradation importante du système ou des erreurs grossières dans les données, ou
 - les conditions d'utilisation selon le contrat d'utilisation ne sont pas respectées, ou
 - des données sont fournies qui ne correspondent pas à la définition de l'interface ou qui sont erronées ;il convient de lever le blocage dès que le défaut est réglé ;
- d) s'engage à exécuter le contrat soigneusement, fidèlement et de manière compétente. Il veille à ce que toutes les prestations fournies soient conformes aux conditions et spécifications contractuelles et qu'elles répondent aux prescriptions légales ;
- e) assume les fonctions conformément au règlement interne de la KKI et du règlement d'organisation du conseil transitoire SKI+ ;
- f) s'assure que toutes les parties prenantes soient traitées de manière neutre et non discriminatoire (art. 37, al. 6, LCdF), notamment en évitant tout statut particulier d'autres unités d'organisation (y c. d'autres niveaux techniques et de direction des CFF) hormis la maîtrise du système Information à la clientèle, et en veillant à ce que les collaborateurs des CFF concernés s'engagent exclusivement à atteindre les objectifs du présent contrat dans l'accomplissement de leur mission pour la tâche systémique Information à la clientèle ; les collaborateurs des CFF concernés sont formés en conséquence ;
- g) informe régulièrement l'OFT, dans le cadre des entretiens périodiques ainsi que des rapports annuels, de l'exécution des tâches confiées et lui signale immédiatement par écrit toute circonstance qui compromet ou menace l'exécution conforme au contrat ;
- h) transmet les éléments suivant à l'OFT via la Web(-Interface) Données Infrastructure (WDI) :
 - les offres de base, les offres définitives et les conventions détaillées,
 - les rapports annuels,

¹⁴ www.tp-info.ch – Organisation – Commission nationale information à la clientèle (KKI) – Tâches et responsabilités

- le cas échéant, les notifications en cours d'année des adaptations du plan d'investissement qui doivent être approuvées (modifications de programme),
 - le cas échéant, les demandes d'adaptation des indemnités d'exploitation ou d'augmentation des contributions d'investissement (avenants) ;
- i) s'assure que, pour les mesures relevant de ses tâches, les effets possibles sur la performance, la fiabilité, la disponibilité, la maintenance, l'exploitation, l'indépendance par rapport aux autres systèmes des CFF et les éventuelles répercussions sur les systèmes adjacents sont évalués et que les mesures appropriées sont prises en accord avec l'OFT ;
 - j) fixe des dates de maintenance et des versions obligatoires pour les systèmes informatiques et les publie ;
 - k) convient par écrit avec les entreprises concernées des tâches systémiques, du droit de regard et de la répartition des coûts conformément à l'art. 37, al. 5, LCdF ; ces contrats régissent notamment la livraison standardisée des données et leur utilisation par les ayants droit par le biais de conditions d'utilisation ;
 - l) informe à temps et de manière appropriée les entreprises de transport concessionnaires des adaptations prévues, notamment au niveau des interfaces, et se concerte régulièrement avec elles par le biais de l'interface de données d'information à la clientèle (KIDS) avec les entreprises de transport concessionnaires de Suisse ;
 - m) participe aux comités techniques nationaux et internationaux en concertation avec la KKI ou l'OFT concernant SKI+ ;
 - n) met à disposition des auxiliaires (définitions, directives, documents de formation) pour que les ETC effectuent correctement leurs modifications ; effectue des contrôles transversaux afin de vérifier que les ETC assument leur tâche ;
 - o) [publie](#)¹⁵ les standards d'interface (standards techniques) et en confie le perfectionnement à la KKI ;
 - p) publie, pour chaque système, les horaires d'exploitation à garantir, la vitesse de dépannage et le délai de mise en œuvre des ajustements de configuration ;
 - q) soutient la qualité des données livrées :
 - en définissant des caractéristiques de qualité mesurables (par ex. respect des normes établies, exactitude, cohérence, exhaustivité, précision, actualité, absence de redondance, univocité) ;
 - en décrivant comment et quand la qualité des données fournies est vérifiée et en procédant à ladite vérification ;
 - en s'assurant que les jeux de données correspondants soient mis au propre et que les exigences soient remplies (processus d'escalade) si les exigences définies en matière de qualité des données ne sont pas respectées.

Le mandataire veille à ce que les principes suivants soient respectés dans le cadre de l'utilisation des données par les personnes autorisées :

- a) les entreprises de transport concessionnaires, en particulier les exploitants des plates-formes régionales de données, garantissent l'intégrité des données ;
- b) lors de l'utilisation des données, il s'agit de respecter leur intégrité : les données doivent être utilisées de manière complète, inchangée et cohérente, conformément à l'utilisation prévue ;
- c) l'enrichissement des données est autorisé dans le sens où d'autres contenus (par ex. taux d'occupation, etc.) peuvent être ajoutés aux données existantes.

6.2 Droits et obligations exclus

Le gestionnaire d'infrastructure n'est pas responsable de la mise en œuvre des bases et des prescriptions pour les entreprises de transport concessionnaires.

¹⁵ www.tp-info.ch – Standards de la branche – Standard de la branche Information à la clientèle

6.3 Droits et obligations de l'OFT

Les droits et obligations découlent de la LCdF, de la LTV, de la LSu ainsi que des ordonnances afférentes et du présent contrat. Dans le cadre de la présente maîtrise du système, il s'agit en particulier de :

- la surveillance des bases réglementaires qui figurent au ch. 3 sous « Obligations légales qui découlent de la maîtrise du système » ;
- l'examen de la pertinence réglementaire des orientations générales par la KKI ;
- la concertation en cas de conséquences financières avec la CDCTP ainsi qu'avec les sections commanditaires de l'OFT.

Le mandant dispose à tout moment d'un droit de contrôle et d'information sur toutes les parties du mandat.

7 Propriété et conditions d'utilisation

Les systèmes informatiques nécessaires à la fourniture des prestations sont la propriété du mandataire ou font l'objet d'un droit d'utilisation. L'aménagement des systèmes doit se faire de manière qu'ils puissent être exploités indépendamment des systèmes des CFF et, si nécessaire, séparés sur le plan organisationnel.

Le mandataire est autorisé à proposer l'utilisation payante des systèmes informatiques à des tiers. Les recettes sont intégrées au compte de résultats de la tâche systémique en tant que recettes annexes conformément à l'art. 2 de l'ordonnance du DETEC du 18 janvier 2011 sur la comptabilité des entreprises concessionnaires¹⁶.

Lors du transfert d'installations (par ex. systèmes informatiques SKI+) à un autre gestionnaire du système, les parties correspondantes doivent être remises ou transférées en temps voulu, sans perte de données ni de services, à leur valeur comptable.

L'OFT attend du gestionnaire du système qu'il veille, lors de l'acquisition, de l'exploitation et du perfectionnement de systèmes informatiques, y compris de leurs interfaces, à ce que ceux-ci puissent être détachés du système existant et continuer à être exploités de manière indépendante, appropriée et économique, tout en garantissant leur pleine exploitation. Les frais de transfert technique ou de remplacement des anciens logiciels/systèmes demeurent réservés.

Si les systèmes informatiques sont remplacés pendant la durée du contrat, ils doivent être mis à la disposition des parties concernées aux mêmes conditions que celles décrites dans le présent contrat. Une acquisition externe est autorisée. Dans le cadre de l'acquisition, le mandataire (pour l'entreprise qui fournit des données et le mandant ainsi que le tiers désigné par ce dernier) doit veiller à ce que les parties concernées puissent utiliser les systèmes informatiques sans que cela n'entraîne de frais.

Les données sont la propriété des entreprises de transport concessionnaires, qui sont responsables de la qualité des données (exactitude, exhaustivité, actualité, intégrité). Elles s'assurent que les données sont libres de tout droit de protection. Les données sont mises à la disposition de toutes les personnes intéressées par le mandataire via une plate-forme données librement accessibles.

8 Coûts et financement

8.1 Généralités

L'OFT finance les coûts non couverts prévus pour la maîtrise du système. Au total, les besoins moyens en financement pour les années à venir sont estimés à 25 millions de francs par an (y c. la TVA due au

¹⁶ RS 742.221, l'OCEC sera supprimée au 1er janvier 2025. Les articles pertinents seront repris dans l'ordonnance sur les concessions, la planification et le financement de l'infrastructure ferroviaire (OCFF).

titre de ces indemnités). Les parties contractantes s'efforcent d'éviter tout écart important par rapport à ce cadre, à moins qu'il n'en ait été convenu suffisamment tôt.

Compte tenu des indemnités versées par la Confédération, le gestionnaire du système ne doit pas subir de coûts directs ou indirects non couverts découlant de la fourniture de la prestation de gestionnaire du système.

Si des entreprises (ou d'autres domaines d'entreprise des CFF) demandent des prestations qui dépassent celles définies dans le présent contrat, l'entreprise doit les commander séparément et prendre en charge les coûts qui en découlent. Les coûts ne doivent pas être imputés au secteur Infrastructure des CFF. Le gestionnaire du système facture directement aux tiers concernés l'intégralité des coûts occasionnés par les commandes / achats de prestations de tiers.

Dès que des éléments du contrat ne sont plus fournis par le gestionnaire du système, la rémunération pour ces éléments du contrat est automatiquement supprimée.

8.2 Offre et convention annuelle détaillée

Les prestations et les coûts prévisionnels de la tâche systémique sont définis chaque année en temps utile par le mandataire dans une offre détaillée relative au présent contrat. Les objectifs à atteindre, les résultats concrets (livrables), les coûts à indemniser et les délais correspondants sont fixés chaque année. En outre, il est précisé combien de pourcentages de postes seront consacrés à l'élaboration des résultats au cours de l'année concernée. L'offre soumise n'est valable qu'une fois acceptée par l'OFT.

En outre, les valeurs effectives des prestations doivent être actualisées une fois par an. L'échange d'informations en la matière se fait par le biais de la WDI. Le contenu des informations demandées par l'OFT doit être complet et livré dans les délais. L'offre et les informations transmises via la WDI sont considérées ensemble comme une convention détaillée. Ces données servent de base au *controlling* des prestations et des coûts à indemniser.

L'offre et les conventions détaillées doivent mentionner séparément les montants prévus pour les indemnités d'exploitation et les contributions d'investissements pour les tâches principales (SKI) et ceux pour les éléments contractuels limités dans le temps (SKI+).

La fixation des coûts par année ne nécessite pas d'adaptation du contrat. Si, en cours d'année, des écarts importants apparaissent par rapport aux hypothèses sur lesquelles se fondent les coûts non couverts prévus, les parties entament des négociations pour adapter la convention détaillée.

8.3 Ressources

Pour les activités relevant de la tâche systémique, les ressources nécessaires (notamment le personnel, le matériel, les prestations de tiers) sont mises à disposition par les CFF au profit de la tâche systémique.

8.4 Comptes annuels

Si une contribution d'investissement a été versée, elle est décomptée conformément aux dispositions de l'art. 25 de l'ordonnance du 14 octobre 2015 sur les concessions, la planification et le financement de l'infrastructure ferroviaire¹⁷. Les coûts et les recettes de la tâche systémique sont décomptés selon les principes du compte par secteur. Le résultat est affecté à une réserve spéciale au sens de l'art. 67 LCdF. Les CFF veillent à ce que les amortissements de la tâche systémique soient comptabilisés séparément de manière compréhensible par rapport aux amortissements financés par le biais de la CP.

¹⁷ RS 742.120

9 Refacturation de prestations

L'acquisition, la connexion ainsi que l'utilisation des données librement accessibles ne sont soumises à aucune restriction ni ne doivent être taxées. Si les ayants droit demandent des prestations qui vont au-delà des prestations fédérales au bénéfice d'une indemnisation, l'ayant droit doit les commander séparément et prendre en charge les coûts qui en résultent.

Toutes les données de l'horaire à gérer manuellement sont facturées en fonction des charges, là où une saisie électronique et automatique est possible. Le taux de frais uniforme pour les travaux manuels s'élève à 133 francs (hors TVA) par heure.

Dans le cadre de son activité de conseil, dont l'étendue est réglée dans le cadre de la convention annuelle détaillée, le gestionnaire du système Information à la clientèle élabore une clé de répartition annuelle par ligne qui fixe le nombre d'heures de conseil par entreprise de transport concessionnaire. Les prestations de conseil dépassant ce cadre sont facturées à un taux de frais correspondant. Le taux de frais uniforme pour les travaux de conseil s'élève à 190 francs (hors TVA) par heure.

Les prestations re-compensées sont présentées en montants bruts dans les comptes annuels (avec dépenses et recettes).

10 Droits de protection

En cas de résiliation du contrat, le mandataire transfère au nouveau gestionnaire du système l'ensemble des systèmes informatiques, les droits de protection et d'utilisation nécessaires à l'exécution de la tâche systémique (droits des biens immatériels et droits voisins ainsi que les expectatives de tels droits) relatifs aux résultats du travail réalisé dans le cadre de l'exécution du contrat (y c. les contrats préalables relatifs à la tâche systémique Information à la clientèle). Les droits de tiers sont réservés. Le mandataire renonce à faire valoir des droits de la personne non transmissibles. Les mêmes prescriptions s'appliquent en cas de remplacement des éléments contractuels SKI+ limités dans le temps lors de leur transfert à l'organisation de l'exploitation de l'IDM. Les immobilisations matérielles et immatérielles sont transférées à leur valeur comptable.

Le mandataire conserve tous les droits de protection des résultats de travail qui font l'objet du présent contrat et qui ne sont pas issus de l'exécution du contrat (y c. les contrats antérieurs relatifs à la tâche systémique Information à la clientèle) (résultats de travail préexistants). Le mandataire accorde au nouveau gestionnaire du système un droit d'utilisation gratuit, non résiliable et non limité dans le temps, dans l'espace et sur le fond. Celui-ci comprend tous les types d'utilisation actuels et futurs possibles, le droit de sous-licence et de cession ainsi que le droit de traitement.

Le mandataire se porte garant que lui-même et les tiers auxquels il fait appel disposent de tous les droits nécessaires à la fourniture des prestations conformément au contrat. Il s'engage à se défendre immédiatement contre les prétentions de tiers pour violation de droits de propriété intellectuelle et à prendre en charge tous les frais (y c. les dommages-intérêts) qui en résultent pour le mandant.

Tous les systèmes, développements et tâches doivent être conçus de manière à pouvoir être exploités sans surcoût significatif indépendamment des systèmes propres aux CFF et en dehors des CFF en tant qu'organisation. Les systèmes existants et les nouveaux systèmes acquis peuvent être séparés des applications CFF en l'espace d'un an et confiés à un nouveau gestionnaire du système.

11 Maintien du secret, protection et sécurité des données

Les parties traitent de manière confidentielle tous les faits et informations qui ne sont ni évidents ni généralement accessibles et pour lesquels il existe un intérêt de maintenir le secret en toute bonne foi. En cas de doute, les faits et informations doivent être traités de manière confidentielle. L'obligation légale de garder le secret existe déjà avant la conclusion du contrat et également après la fin de la relation contractuelle.

Les parties s'engagent à respecter les dispositions de la législation suisse en matière de protection des données et à protéger efficacement les données produites dans le cadre de l'exécution du contrat contre toute prise de connaissance non autorisée par des tiers. En cas de cyberattaque, le service compétent en matière de cybersécurité de l'OFT et l'Office fédéral de la cybersécurité doivent être immédiatement informés. Le mandataire s'engage à mettre en œuvre en temps utile toutes les mesures appropriées pour garantir la sécurité et l'exploitation des systèmes et des données et à les contrôler régulièrement.

Le gestionnaire du système garantit la confidentialité des faits et des informations non seulement vis-à-vis des tiers, mais aussi au sein des CFF, c'est-à-dire vis-à-vis des autres divisions/départements et filiales des CFF.

Le gestionnaire du système prend connaissance du fait que les documents qu'il remet à l'OFT doivent être traités conformément à la loi du 17 décembre 2004 sur la transparence¹⁸. Les documents peuvent être remis à des tiers sur demande si les conditions légales sont remplies.

Sans l'accord écrit du mandant, le mandataire ne peut pas faire de publicité sur le fait qu'une collaboration existe ou a existé avec le mandant, ni le citer comme référence.

12 Responsabilité du gestionnaire du système

12.1 Étendue

Le gestionnaire du système exécute le présent mandat en bonne conscience, avec le soin requis et dans le respect des dispositions de sécurité ad hoc. Il est responsable de tous les dommages qu'il cause au mandant, à moins qu'il ne prouve qu'aucune faute ne lui est imputable.

Les parties répondent du comportement de leurs auxiliaires et des tiers auxquels elles font appel (par ex. fournisseurs, sous-traitants, personnes de remplacement) comme de leur propre faute.

12.2 Restrictions

Le gestionnaire du système ne répond que des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. Il ne répond pas des dommages dus au comportement d'un tiers qui ne lui sont pas imputables.

La responsabilité est en outre exclue si les dommages sont dus à des circonstances que le gestionnaire du système ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier.

Le gestionnaire du système n'est pas responsable de la défaillance ni du dysfonctionnement des systèmes informatiques ni des conséquences qui en découlent, dans la mesure où il a fait preuve de la diligence habituelle lors de la mise en œuvre et de l'exploitation.

13 Modifications

Les modifications et les compléments apportés au présent contrat ainsi que son annulation requièrent la forme écrite. Cela vaut également pour la levée de la présente réserve de la forme écrite.

14 Clause salvatrice

Si certaines dispositions du contrat s'avèrent nulles ou illégales, la validité du contrat n'en est pas affectée.

¹⁸ RS 152.3

15 Entrée en vigueur, durée de validité, résiliation

Le contrat entre en vigueur à la signature de toutes les parties et est valable pour une durée indéterminée. Il remplace l'ancien contrat de janvier 2021 pour la réalisation de tâches d'ordre supérieur dans le domaine de l'information des clients.

Pour les éléments contractuels limités dans le temps selon l'annexe SKI+, le contrat est valable jusqu'à l'entrée en force du transfert dans l'organisation de l'exploitation de l'IDM, sous réserve d'autres décisions d'ordre supérieur concernant la suite du programme d'utilisation des données en vue d'un système de mobilité efficient.

Le contrat peut être résilié à tout moment avec un préavis d'un an pour la fin d'une année civile. En cas de violation grave du contrat par l'une des parties, l'autre partie peut résilier le contrat sans préavis. Une demande de dommages-intérêts pour résiliation en temps inopportun est réservée. La réparation du manque à gagner est exclue. À la demande du mandant, le mandataire cesse immédiatement ses prestations.

16 Droit applicable

Les litiges découlant de la présente relation contractuelle sont exclusivement régis par le droit suisse, à l'exclusion des règles de conflits de lois.

Le for exclusif est Berne.

17 Nombre d'exemplaires et signature

Chaque partie contractante reçoit un exemplaire signé électroniquement.

Le contrat et l'annexe sont signés dans la version allemande.

Pour le mandant

Office fédéral des transports

Christa Hostettler, directrice

.....

Martin von Känel, sous-directeur

.....

Pour le mandataire

Chemins de fer fédéraux SA

Joachim Schöpfer, responsable horaire et exploitation

.....

Harald Döbele, responsable finances infrastructure

.....



Annexe au contrat pour la fourniture de tâches d'ordre supérieur dans le domaine de l'information des clients – éléments contractuels limités dans le temps, au sens de la combinaison des transports publics avec d'autres offres (SKI+)

1 Objet et but du complément, limité dans le temps, de la tâche systémique Information à la clientèle

Le Conseil fédéral veut encourager l'utilisation des données dans l'ensemble du système de mobilité. Pour ce faire, une nouvelle loi fédérale supramodale (LIDMo) est en cours d'élaboration. Celle-ci prévoit la création d'une infrastructure de données sur la mobilité (IDM) qui, en tant qu'infrastructure de base, doit encourager au niveau technique la mise en réseau des données sur la mobilité provenant de tous les domaines de la mobilité.

Dans la perspective de la future IDM, la tâche systémique Information à la clientèle (SKI) et, par conséquent, le contrat ad hoc comprend également, depuis 2021, des tâches qui impliquent progressivement une meilleure information sur la mise en réseau des transports publics avec d'autres offres de mobilité¹. Ces éléments désignés comme SKI+ sont limités dans le temps dans la mesure où ils doivent être repris le moment venu par l'organisation d'exploitation de la future IDM.

2 Contenu

La présente annexe au contrat de juillet 2024 pour la fourniture de tâches d'ordre supérieur dans le domaine de l'information des clients contient des contenus spécifiques de ces éléments contractuels limités dans le temps dans le domaine SKI+. Il s'agit des tâches spécifiques concrètes en exécution du ch. 4.1, let. k, dudit contrat, des organes spécifiques au domaine SKI+ et de quelques thèmes complémentaires.

3 Tâches de la maîtrise du système dans le domaine SKI+

3.1 Tâches du gestionnaire du système

- a) Travaux de normalisation et au sein des organes en vue la mise en œuvre des prescriptions du règlement délégué (UE) 2024/490 pour les données du domaine non concessionnaire.
- b) Développement, exploitation et extension de la plate-forme de données librement accessibles pour les offres de mobilité, en complément du transport de voyageurs concessionnaire et en coordination avec le Réseau des transports CH jusqu'à son détachement dans l'IDM. Une feuille de route SKI+ définit au début de l'année 2025 la mise en œuvre des exigences pour la période 2025 jusqu'au transfert dans l'IDM (en remplacement de l'annexe 5 du contrat de janvier 2021 pour la fourniture de tâches d'ordre supérieur dans le domaine de l'information des clients).

¹ Arrêtés du Conseil fédéral du 1^{er} juillet 2020 et du 2 février 2022 concernant la promotion de l'échange de données dans le programme d'utilisation des données en vue d'un système de mobilité efficient ; message du sur le financement de l'exploitation et de la maintenance de l'infrastructure ferroviaire, des tâches systémiques dans ce domaine et sur les contributions d'investissement en faveur des installations privées de transport de marchandises pour les années 2021 à 2024 et 2025 à 2028.



- c) Mise en place, perfectionnement ainsi qu'exploitation et entretien d'un planificateur d'itinéraires neutre des transports publics en relation avec d'autres offres de mobilité, en coordination avec le Réseau des transports CH, jusqu'à son transfert dans l'IDM. Une feuille de route SKI+ définit au début de l'année 2025 la mise en œuvre des exigences pour la période 2025 jusqu'au transfert dans l'IDM (en remplacement de l'annexe 6 du contrat de janvier 2021 pour la fourniture de tâches d'ordre supérieur dans le domaine de l'information des clients).
- d) Mise en œuvre des exigences pour un point d'accès national selon le règlement délégué (UE) 2024/490 concernant les services multimodaux d'informations sur les déplacements jusqu'à son remplacement par l'IDM. Une feuille de route SKI+ définit au début de l'année 2025 la mise en œuvre des exigences pour la période 2025 jusqu'au transfert dans l'IDM (en remplacement de l'annexe 6 du contrat de janvier 2021 pour la fourniture de tâches d'ordre supérieur dans le domaine de l'information des clients).

Le gestionnaire du système assume ses tâches en concertation avec l'Office fédéral des transports (OFT). En accord avec l'OFT, le conseil transitoire SKI+ est informé et impliqué en tant qu'organe consultatif. Le gestionnaire du système soutient l'OFT de manière proactive et met à sa disposition toutes les informations nécessaires, notamment en ce qui concerne les décisions.

4 Organes de la maîtrise du système dans le domaine SKI+

4.1 Pilotage OFT – gestionnaire du système

L'OFT et le gestionnaire du système se concertent régulièrement sur les objectifs annuels (convention détaillée), sur la réalisation des objectifs en termes de contenu, de délais et de finances, ainsi que sur les mesures à prendre dans le cadre des éléments contractuels, limités dans le temps, de la tâche systémique Information à la clientèle SKI+.

4.2 Conseil transitoire Tâche systémique élargie Information à la clientèle SKI+ (conseil transitoire SKI+)

Le conseil transitoire SKI+ accompagne, en tant qu'organe consultatif, l'OFT en tant que commanditaire pour la mise en œuvre des travaux dans le cadre de SKI+. Il est composé de représentants des acteurs concernés et de l'OFT, ainsi que du gestionnaire du système en tant que soutien technique.

Le conseil transitoire SKI+ doit notamment contribuer à ce que le développement ou la mise à l'épreuve d'éléments ou de concepts de la future IDM pendant la phase de transition au niveau de SKI+ se fassent conformément aux principes définis par le Conseil fédéral en juillet 2020, à savoir de manière neutre, non discriminatoire et en fonction des besoins des différents ayants droits en tant que futurs utilisateurs de l'IDM (secteur de la mobilité, pouvoirs publics, exploitants de plates-formes, etc.).

Lors de la commande dans le domaine SKI+, l'OFT tient compte des cas d'utilisation et d'affaires considérés comme prioritaires par le conseil transitoire SKI+, dans le cadre des possibilités juridiques et financières et sous réserve des priorités d'ordre supérieur fixées dans le processus législatif relatif à la LIDMo.

Le conseil transitoire SKI+ agit en toute indépendance de la Commission Information à la clientèle (KKI).

L'OFT édicte le règlement d'organisation du conseil transitoire SKI+ , qui régit les tâches, les compétences et les responsabilités ainsi que la composition du conseil transitoire SKI+.

5 Réglementations transitoires personnel SKI+

L'OFT s'assure que, lors du transfert des tâches selon la présente annexe SKI+ au contrat relatif à l'organisation d'exploitation de l'IDM, des réglementations transitoires appropriées soient prises en faveur du personnel de la SG SKI existant dans le domaine SKI+. Cela ne concerne pas le personnel de la SG SKI qui travaille dans le domaine SKI, qui continuera à assumer les tâches dans ledit

Référence : BAV-223-150/3/2/1

domaine en tant que tâche systémique TP, notamment en vue de la consolidation des données du transport de voyageurs concessionnaire.