

Standard national de la branche pour l'information à la clientèle

Transports publics suisses

Produit

09 Information à la clientèle relative aux courses de remplacement

F

Édition du 3 octobre 2023



Photo: tpf

Sommaire

Sommaire	- 2 -
1 Introduction.....	- 4 -
1.1 Objectifs du document	- 4 -
1.2 But.....	- 4 -
1.3 Délimitation.....	- 5 -
2 Principes des services de remplacement	- 6 -
2.1 Définition des services de remplacement.....	- 6 -
Bus en remplacement du train aux heures creuses	- 7 -
2.2 Situations.....	- 7 -
2.2.1 Logique.....	- 7 -
2.2.2 Situation 1	- 7 -
2.2.3 Situation 2	- 8 -
2.2.4 Situation 3	- 8 -
2.2.5 Situation 4	- 9 -
2.2.6 Situation 5	- 9 -
2.3 Désignations des arrêts	- 10 -
2.3.1 La course de remplacement s'arrête au même arrêt que le moyen de transport remplacé.....	- 10 -
2.3.2 La course de remplacement ne s'arrête pas au même arrêt que le moyen de transport qu'elle remplace	- 11 -
2.3.3 Saisie de nouveaux arrêts pour le service de remplacement	- 17 -
2.4 Désignation du service de remplacement	- 17 -
2.4.1 Catégorie d'offre et numéro de ligne	- 17 -
Le service de remplacement est indiqué à la clientèle, indépendamment de la catégorie de moyen de transport, au moyen de la catégorie d'offre	- 17 -
2.4.2 Versions linguistiques de la catégorie d'offre	- 17 -
2.4.3 Symbole	- 18 -
2.5 Affichage de la destination	- 18 -
3 Horaire.....	- 19 -
3.1 Généralités	- 19 -
3.2 Désignation d'une course d'un service de remplacement	- 19 -
3.3 Informations en temps réel	- 23 -
3.4 Autres informations.....	- 23 -
4 Infrastructure	- 24 -
4.1 Au point d'exploitation du moyen de transport à remplacer	- 24 -
4.1.1 Étendue minimale des indications optiques statiques concernant le service de remplacement.....	- 24 -
Signalétique.....	- 24 -
4.1.2 Information à la clientèle optique dynamique	- 25 -
4.2 Point d'exploitation du moyen de transport de remplacement	- 26 -
4.2.1 Étendue minimale des indications optiques statiques concernant le service de remplacement.....	- 26 -
4.2.2 Exemples d'information à la clientèle optique statique	- 27 -
4.2.3 Horaire affiché	- 30 -
4.2.4 Représentation graphique de l'offre	- 30 -
4.2.5 Information à la clientèle optique dynamique	- 31 -
5 Véhicule.....	- 32 -
5.1 Véhicule d'apport au moyen de transport de remplacement	- 32 -
Écrans des correspondances	- 32 -
5.2 Moyen de transport de remplacement.....	- 32 -

5.2.1	Affichages extérieurs	- 32 -
5.2.2	Collier de perles.....	- 35 -
5.2.3	Annonce des arrêts	- 35 -
5.2.4	Écran des correspondances	- 36 -

Impressum

Éditeur Alliance SwissPass Länggassstrasse 7 3012 Berne		Organe responsable et approbation Commission information nationale à la clientèle (KKI)	Élaboré par Groupe de travail Courses de remplacement (dissoute en 2021)
Versions linguistiques D, F	Nombre de pages 36		

Historique des modifications

Date	Modifications
17 juillet 2020	Version pour la consultation
3 mars 2021	Version provisoire / intermédiaire
10 mars 2022	Première édition
3 octobre 2023	Adaptation rédactionnelle de la formulation de l'ancienne P580 au nouveau standard national de la branche information à la clientèle

1 Introduction

1.1 Objectifs du document

Les travaux effectués sur les infrastructures des remontées mécaniques, des trams et des chemins de fer nécessitent souvent d'interrompre l'exploitation. Dans ce cas, les voyageurs sont transportés par un service de remplacement, soit par un autre moyen de transport, généralement le bus. Les voyageurs sont alors invités à s'écarter de leurs habitudes et à s'accommoder de la nouvelle situation. Pour les aider, une communication cohérente et de qualité est nécessaire sur tous les canaux d'information à la clientèle.

Le présent standard de la branche définit les exigences de la clientèle, l'étendue des cas d'application, les exigences minimales pour les différentes mesures d'information à la clientèle et d'autres indications relatives au traitement uniforme des services de remplacement et de leur publication (maintien à jour des données d'horaire comprise). Ces informations cohérentes et univoques sont capitales pour assurer la continuité de la chaîne de voyage pour les clients.

Les recommandations offrent aux clients des transports publics une information cohérente avant et pendant leur voyage lorsqu'ils empruntent des courses de remplacement dues à des fermetures de tronçons ou à des restrictions d'exploitation. Elles permettent aux passagers de trouver rapidement le bon véhicule de remplacement. Ces informations doivent pouvoir être proposées de manière cohérente tout au long de la chaîne de transport, indépendamment des limites de responsabilité ou des systèmes propres aux entreprises.

1.2 But

Le document décrit la communication relative aux courses de remplacement du point de vue de la clientèle. Il représente l'état visé afin que les passagers puissent à l'avenir s'orienter en tout temps pendant leur voyage.

Pour les voyageurs, peu importe si le service de remplacement est planifié ou non. Ils ont besoin des mêmes informations dans les deux cas. Les prescriptions du présent standard doivent être appliquées intégralement lors d'événements planifiés car le délai préalable permet d'anticiper la mise en œuvre des mesures. Face à un événement non planifié, ce temps d'anticipation n'est pas donné, mais les mesures devraient tout de même être mises en œuvre dans toute la mesure du possible. Toutes les prescriptions doivent être prises en compte dans le développement des systèmes. Le tableau ci-dessous décrit la façon dont le présent but se traduit dans les différents canaux d'émission.

Produit	Planifié	Non planifié
Données d'horaire théorique (tous les canaux) 3.1	O	B
Données d'horaire en temps réel (tous les canaux) 3.3	B	B
Marquage au sol sur la chaussée 4.2.2	S	S
Moniteur des correspondances dans le véhicule menant à un véhicule de remplacement 5.1	O ¹	B
Affichage extérieur sur le véhicule de remplacement 5.2.1	O	O
Collier de perles dans le véhicule de remplacement 5.2.2	O ¹	S
Moniteur des correspondances dans le véhicule de remplacement 5.2.4	O ¹	B

L'horaire en ligne étant le canal d'information le plus important pour les clients, l'objectif est que les données d'horaire théorique et en temps réel y figurent même en situation non planifiée.

Légende:

O = obligatoire

O¹ = obligatoire si existant

S = souhaitable → si possible techniquement et dans le respect des prescriptions légales

B = but visé à terme → à proposer si possible

Tableau 1: prescription pour les produits dans le trafic de remplacement planifié et non planifié

1.3 Délimitation

Les thématiques suivantes ne sont pas traitées dans le présent produit:

- Le genre et la forme de présentation de l'information à la clientèle dans les canaux de communication. Ces objets sont déjà définis dans d'autres chapitres du standard national de la branche pour l'information à la clientèle et doivent être systématiquement repris pour les services de remplacement.
 - Les éléments spécifiques aux services de remplacement font en revanche partie intégrante du présent chapitre.
- Le respect des dispositions légales relatives à l'accès sans obstacle. Le respect de la LHand est présumé à travers l'observation des dispositions légales.
- La mise en œuvre et le financement. Les questions concernant la réalisation technique, y compris les flux de données, la collecte, la saisie et la génération de données (p. ex. en temps réel pour les courses de remplacement) et les différentes caractéristiques techniques des interfaces de données (p. ex. la livraison des données par les différents outils de planification des participants au trafic de remplacement), ne font pas partie du présent produit. Ce dernier fournit des recommandations spécifiques du point de vue de la clientèle, mais ne traite pas des exigences techniques des systèmes dont fait notamment partie l'équipement des arrêts et des véhicules. Vous trouverez [ici](#) des informations sur la mise en œuvre technique.

- Les éléments d'information à la clientèle extérieurs au domaine d'influence des entreprises de transport, p. ex. la prise en compte de l'*open data* et les prestataires de systèmes de renseignements tiers tels que Google.
- Les directives régulatrices pour la mise en œuvre de recommandations. La proportionnalité des mesures doit être définie par les entreprises de transport responsables (détentrices de la concession). Le produit indique néanmoins les standards minimaux qui concernent la clientèle et contribue à la cohérence des informations, en particulier lorsque plusieurs ET sont impliquées.
- L'assurance et l'évaluation de la qualité dans la mise en œuvre et l'exploitation de l'information à la clientèle pour les services de remplacement: Les recommandations ne peuvent ni tenir compte d'une conception de l'assurance-qualité en fonction des cas ou des entreprises, ni la remplacer.
- L'annonce préalable de fermetures de tronçons, qui est toutefois présumée.
- La validité des titres de transport, le calcul et les informations tarifaires, qui obéissent aux prescriptions de la distribution et de NOVA.

2 Principes des services de remplacement

2.1 Définition des services de remplacement

Les services de remplacement constituent une offre temporaire proposée en lieu et place d'une autre catégorie de moyen de transport (voir chapitre 06) en raison d'événements planifiés ou non. Le remplacement par un véhicule de la même catégorie de transport (p. ex. bus articulé remplacé par un petit bus) n'est pas considéré comme un service de remplacement.

Lorsqu'à la suite de la suppression d'un moyen de transport, les voyageurs sont redirigés vers une autre course régulière, il ne s'agit pas d'une course de remplacement, mais d'une redirection.

Exemple:

Les trains sont supprimés entre Berne et Ostermundigen. Les voyageurs sont invités à se reporter sur la ligne de bus N° 10.

Lorsque les courses de remplacement s'effectuent en exploitation mixte avec des courses selon l'horaire, les prescriptions relatives aux courses de remplacement ne s'appliquent pas aux courses ordinaires (catégorie d'offre, affichage, etc.). Seuls les véhicules effectuant les courses de remplacement circulent selon les prescriptions du présent chapitre.

Une information à la clientèle, comprenant guidage de la clientèle et signalétique, est particulièrement importante lorsque les lieux de départ des courses régulières selon l'horaire et ceux des courses de remplacement divergent. Il est impératif que les informations de quai ou de voie soient correctes sur les canaux mobiles. Lors de fermetures de tronçons planifiées, les informations optiques statiques sur place sont également obligatoires.

Bus en remplacement du train aux heures creuses

Lorsque, à des fins d'optimisation de l'offre d'horaire, une liaison régulière par bus est par exemple proposée en lieu et place d'un train, il ne s'agit pas d'une course de remplacement. Cette offre est indiquée au moyen de la catégorie d'offre correspondante (p. ex. «B»).

2.2 Situations

2.2.1 Logique

Dans le présent document, les cinq situations et variantes de services de remplacement suivantes servent de base à toutes les autres prescriptions relatives à l'information à la clientèle aux arrêts, dans les véhicules et sur ceux-ci. Ces situations servent de référence dans les différents sous-chapitres.

Les noms d'arrêts des moyens de transport de remplacement qui divergent de celui de la gare (p. ex. Bedorf et Bachmatt, Rank dans la figure 1) sont expliqués au chapitre 2.3.2, point 3. Ce cas n'a pas d'effet sur les situations.

2.2.2 Situation 1

- Le service de remplacement remplace **une seule ligne (remplacement à l'identique)**.
- La politique d'arrêts de la course de remplacement est la même que celle de la ligne qu'elle remplace.
(Si une station à remplacer ne peut pas être directement desservie, la desserte d'un arrêt de remplacement proche portant un autre nom est considérée comme un remplacement à l'identique avec la même politique d'arrêts, p. ex. Bedorf.)
- Le passager continue son voyage avec la même ligne (catégorie d'offre).

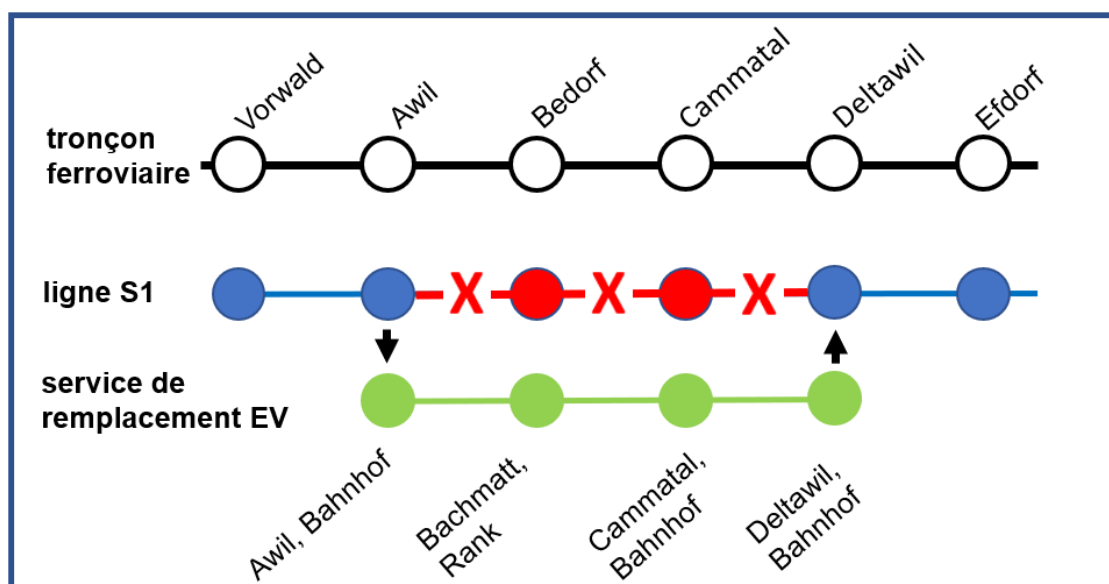


Figure 1: situation 1 – course de remplacement à l'identique

2.2.3 Situation 2

- Le service de remplacement remplace plusieurs lignes.
- Le passager continue son voyage avec une ligne différente (et parfois avec une autre catégorie d'offre).
- La politique d'arrêts de la course de remplacement est la même que celle des lignes qu'elle remplace.

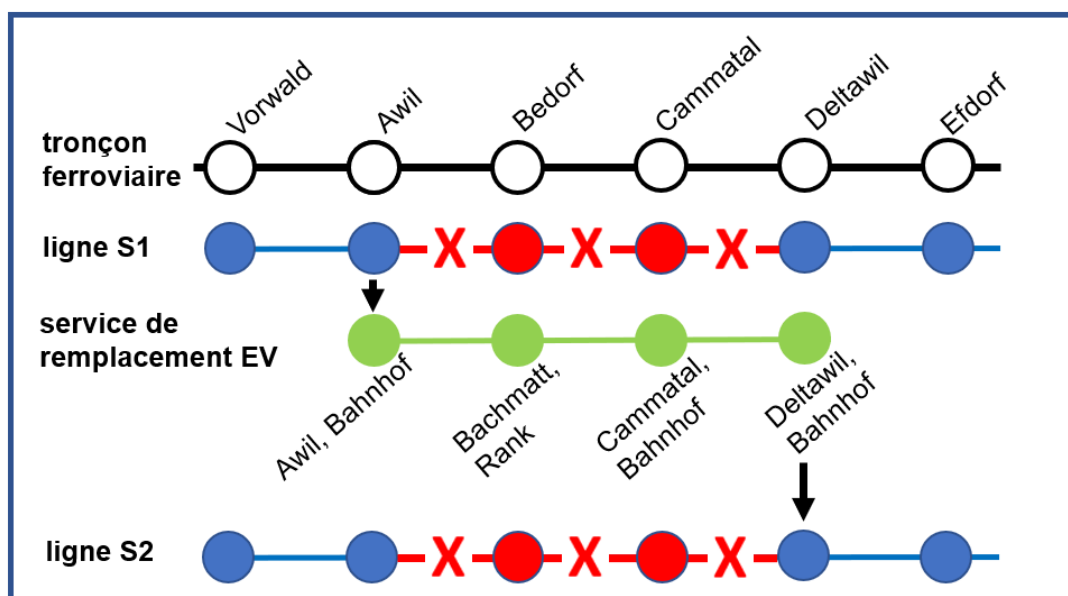


Figure 2: situation 2 – la course de remplacement remplace plusieurs lignes avec la même politique d'arrêts

2.2.4 Situation 3

- Le service de remplacement remplace plusieurs lignes.
- Le service de remplacement peut aussi être assuré par des navettes.
- La politique d'arrêts (la course de remplacement s'arrête à toutes les stations) ne correspond pas à celle de toutes les lignes à remplacer.
- En fonction de la situation, le voyageur continue son voyage avec une ligne différente (et parfois avec une autre catégorie d'offre).

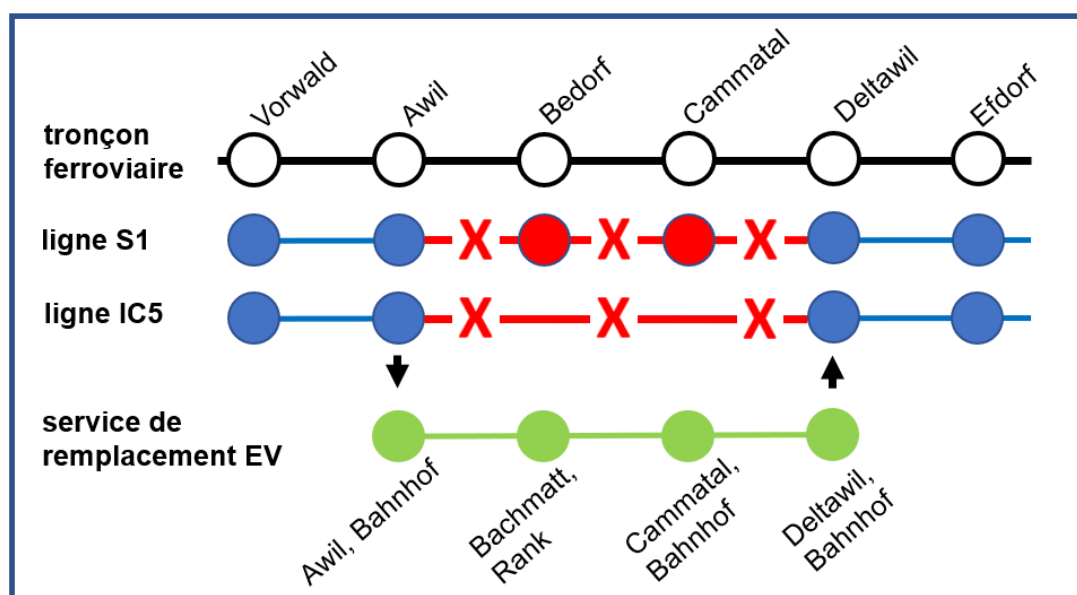


Figure 3: situation 3 – la course de remplacement remplace plusieurs lignes avec différentes politiques d'arrêts

2.2.5 Situation 4

- L'offre du service de remplacement se constitue de plusieurs lignes avec des politiques d'arrêts différentes (p. ex. bus express).
- Toutes les courses de remplacement ont la même destination finale.
- Le nombre de lignes à remplacer n'importe pas.

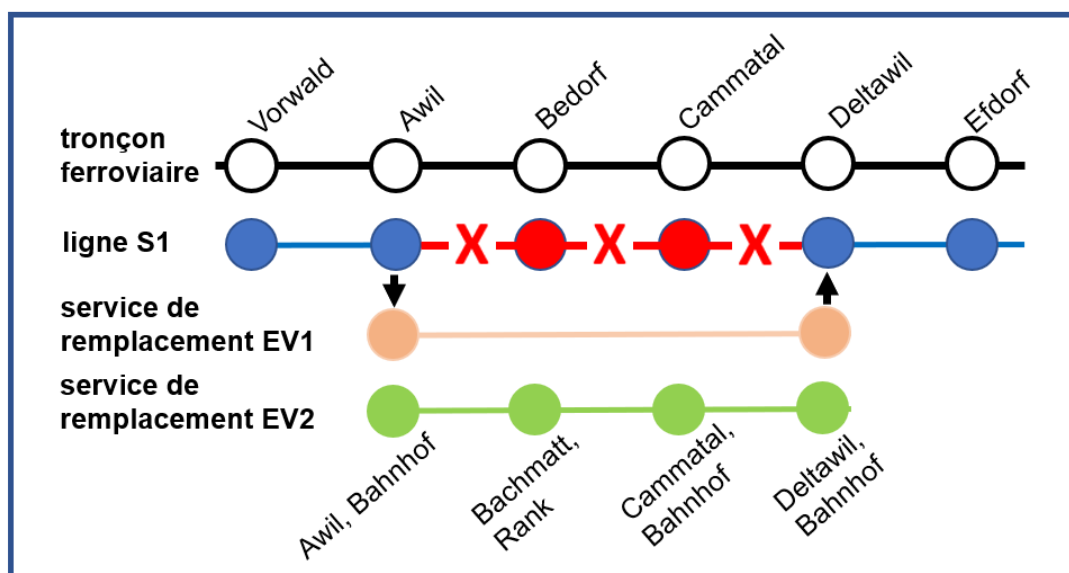


Figure 4: situation 4 – plusieurs lignes de courses de remplacement avec la même destination finale mais différentes politiques d'arrêts

2.2.6 Situation 5

- L'offre du service de remplacement se constitue de plusieurs lignes avec des politiques d'arrêts différentes (p. ex. bus express).
- Les courses de remplacement ont différentes destinations finales.
- Le nombre de lignes à remplacer n'importe pas.
- La destination finale d'une course de remplacement peut coïncider avec un arrêt intermédiaire d'une autre course de remplacement.

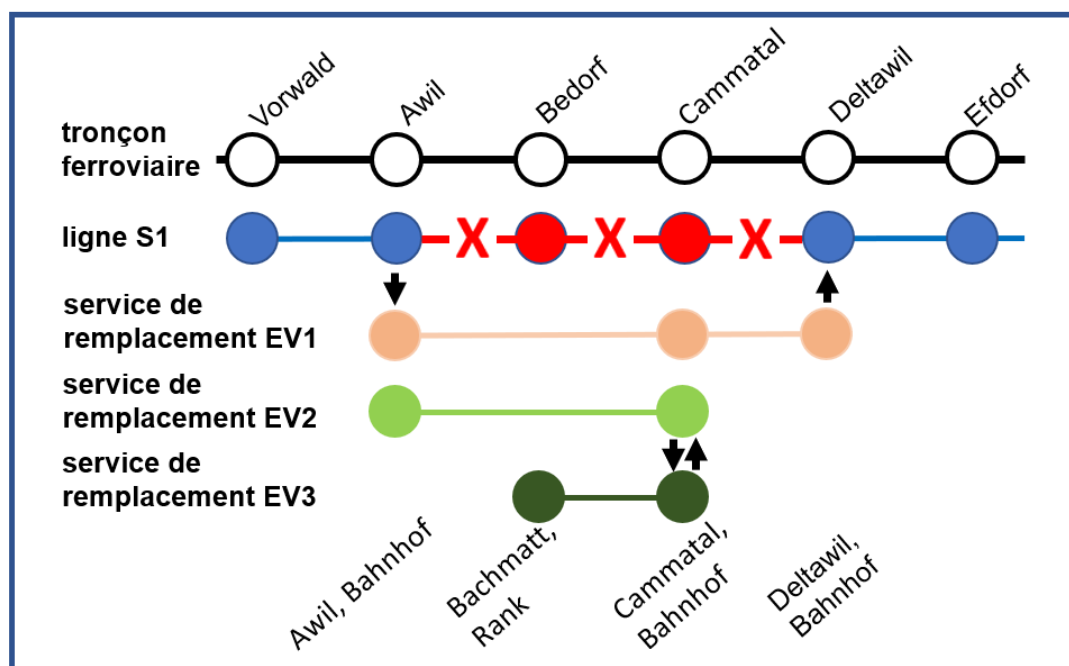


Figure 5: situation 5 – plusieurs lignes de courses de remplacement avec différentes destinations finales et différentes politiques d'arrêts

2.3 Désignations des arrêts

Il existe deux variantes d'utilisation des arrêts afin que les lieux d'arrêt des courses de remplacement (🚍) soient représentés correctement et communiqués de façon cohérente sur tous les canaux.

2.3.1 La course de remplacement s'arrête au même arrêt que le moyen de transport remplacé

Le moyen de transport de remplacement s'arrête au même endroit que le moyen de transport remplacé.

Cette variante n'est généralement possible que pour un bus remplaçant un tram. Le bus peut cependant s'arrêter sur un quai différent du tram.

Exemple:

Même quai

Muri bei Bern (tram N° 6)

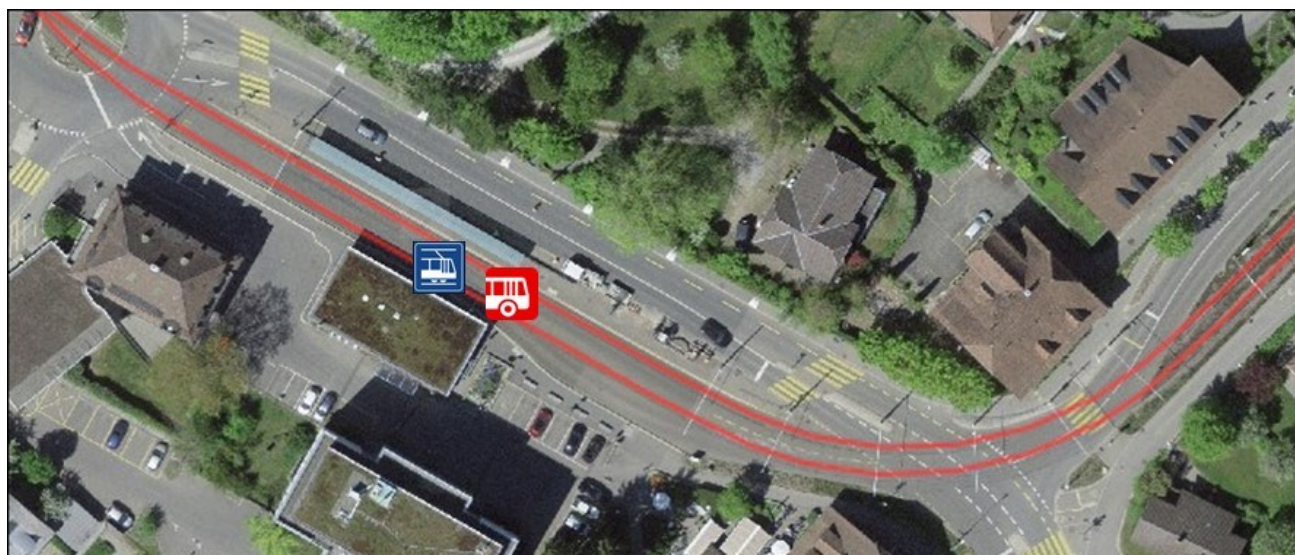


Figure 6: arrêt de Muri bei Bern

Propre quai

À l'arrêt «Bern, Egghölzli», le bus de remplacement de la ligne de tram N° 8 en direction de Saali utilise le quai de la ligne de tram N° 6 en direction de Worb.

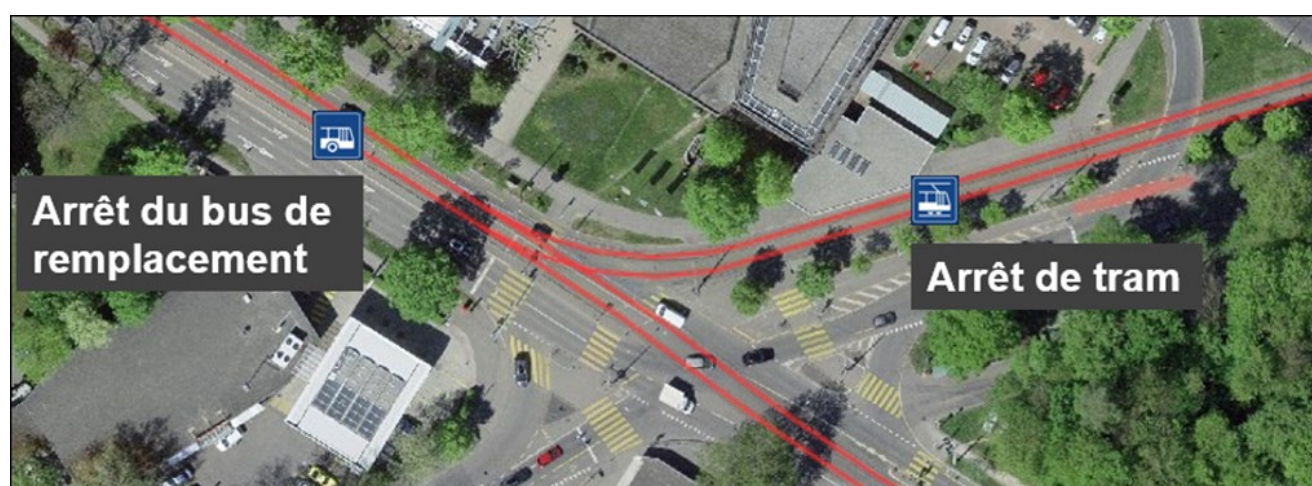


Figure 7: arrêt Bern, Egghölzli

2.3.2 La course de remplacement ne s'arrête pas au même arrêt que le moyen de transport qu'elle remplace

Cette variante est toujours appliquée pour les courses remplaçant un train, un bateau, un funiculaire et une remontée mécanique (scénarios 1 à 5). Lors du remplacement d'un tram ou d'un bus, ce cas se présente lorsque le moyen de transport de remplacement ne peut pas desservir l'arrêt du moyen de transport qu'il remplace (scénarios 6 et 7).

Dans ces cas, le moyen de transport de remplacement n'utilise jamais l'arrêt du moyen de transport qu'il remplace. C'est toujours un arrêt du moyen de transport de remplacement qui est utilisé. Le trajet à pied jusqu'à cet arrêt doit être signalisé depuis l'arrêt du moyen de transport à remplacer. Si aucun arrêt n'existe encore pour le moyen de transport de remplacement (scénarios 2, 5 et 7), un arrêt doit impérativement être créé. La désignation de celui-ci obéit à la convention de nomenclature selon le moyen de transport de remplacement. Davantage

d'informations au sujet de la saisie de nouveaux arrêts pour les courses de remplacement figurent au chiffre 2.3.3.

Les scénarios 1 à 5 décrivent dans le détail les variantes pour le train, le bateau, le funiculaire et les transports à câbles en prenant pour exemple un train remplacé par un bus. Les scénarios 6 et 7 décrivent les variantes pour le tram et le bus avec l'exemple d'un tram remplacé par un bus. Ils correspondent aux variantes 3 et 5 du chemin de fer.

1. Scénario: à l'arrêt de bus officiel de la gare

Si un arrêt existe déjà au lieu de départ du moyen de transport de remplacement, il doit être utilisé.

Exemple de noms d'arrêt:



Figure 8: gare de Langenthal

2. Scénario: à la gare, actuellement sans arrêt de bus officiel

Si aucun arrêt de bus officiel n'existe à une gare, un arrêt de bus doit être créé pour les courses de remplacement. L'arrêt de train ne peut pas être utilisé en tant qu'arrêt de bus (en vue de minimiser éventuellement la charge de travail).

Exemple de noms d'arrêt:

<i>Train:</i>	Deitingen
<i>Bus de ligne:</i>	non existant dans DiDok
<i>Service de remplacement:</i>	Deitingen, Bahnhof



Figure 9: gare de Deitingen

3. Scénario: à un arrêt de bus officiel éloigné de la gare

Si le bus de remplacement ne peut pas desservir directement la gare et s'arrête donc à un arrêt de bus officiel situé à proximité, c'est celui-ci qui est utilisé pour la course de remplacement.

Exemple de noms d'arrêt:

Train:	Blumenau
Bus de ligne:	Jona, Geberit
Service de remplacement:	Jona, Geberit



Figure 10: situation à Blumenau et Jona, Geberit

4. Scénario: à une gare disposant d'un arrêt de bus officiel, mais où le lieu de départ de la course de remplacement n'est actuellement pas un quai officiel

Si un arrêt de bus officiel existe, mais que la course de remplacement circule à partir d'un autre lieu, un nouveau quai doit être créé pour l'arrêt existant. Dans ce cas, l'ensemble de l'arrêt de bus doit bénéficier de désignations de quais.

Exemple de noms d'arrêt:

<i>Train:</i>	Biel/Bienne
<i>Bus de ligne:</i>	Biel/Bienne, Bahnhof/Gare
<i>Service de remplacement:</i>	Biel/Bienne, Bahnhof/Gare

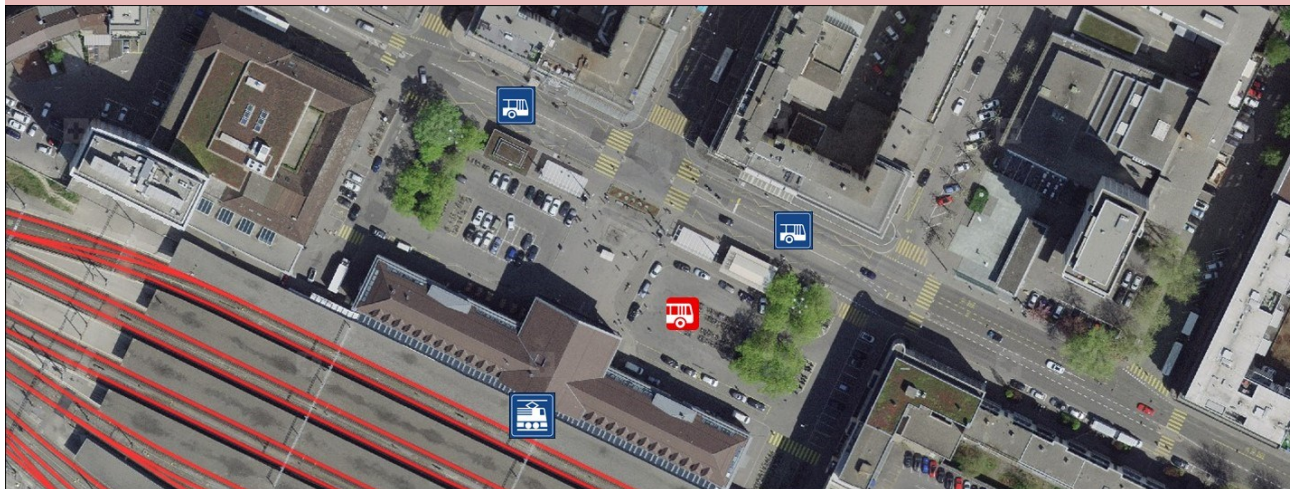


Figure 11: gare de Biel/Bienne

5. Scénario: à un arrêt éloigné de la gare qui n'est actuellement pas un arrêt de bus officiel

Si le bus de remplacement s'arrête au bord de la route sans arrêt officiel, un arrêt doit être créé.

Si un arrêt officiel existe déjà à proximité mais n'est pas desservi par la course de remplacement, un point d'exploitation différent portant un autre nom doit être créé. Ceci permet de mieux guider les clients vers le lieu d'arrêt correct de la course de remplacement.

Exemple de noms d'arrêt:

<i>Train:</i>	Riazzino
<i>Bus de ligne:</i>	Riazzino, Stazione (il ne s'agit pas du même arrêt que Riazzino, Crespo)
<i>Service de remplacement:</i>	Riazzino, Crespo (seulement pour le service de remplacement)

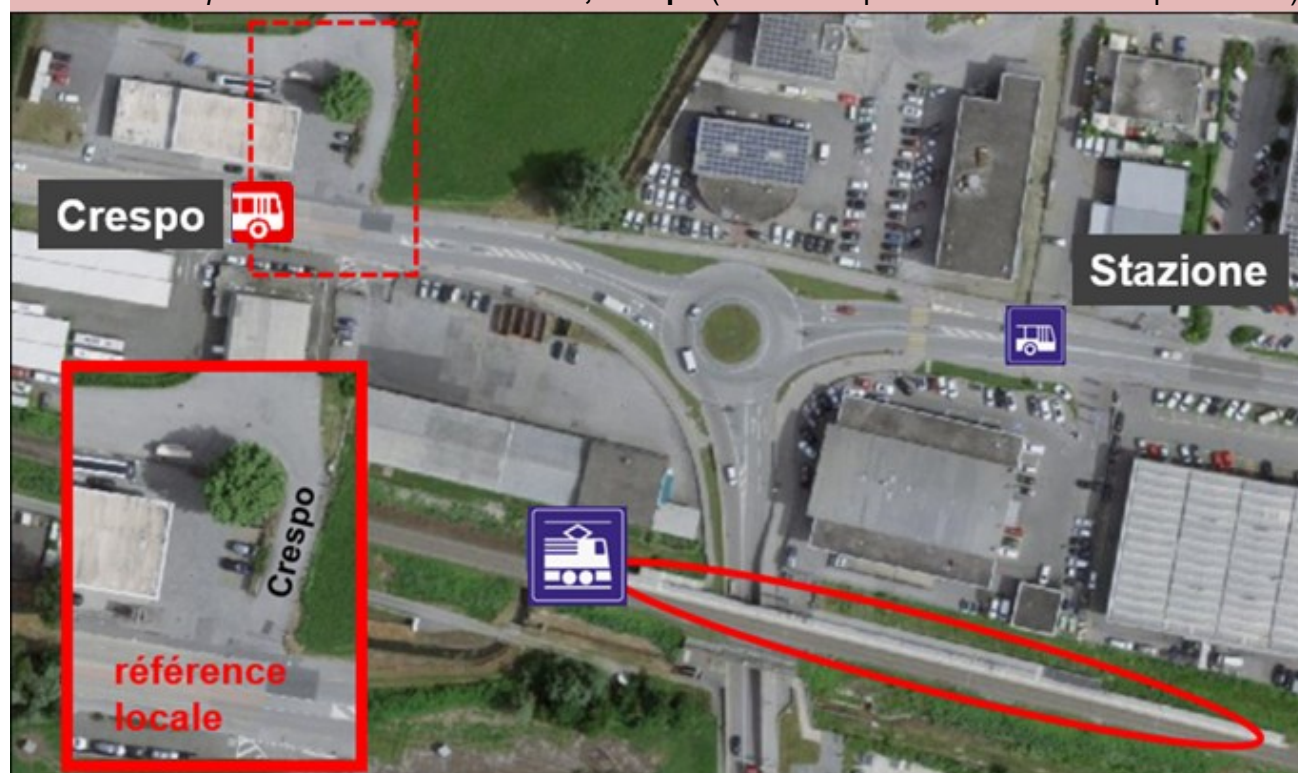


Figure 12: situation à Riazzino

Les variantes d'un tram remplacé par un bus sont décrites en détail ci-dessous. Elles correspondent aux variantes 3 et 5 pour le train.

6. Scénario: à un arrêt officiel éloigné de l'arrêt ordinaire

Si le moyen de transport de remplacement ne peut pas desservir directement l'arrêt de tram et s'arrête à un arrêt de bus officiel situé à proximité, c'est celui-ci qui est utilisé avec un quai existant pour le service de remplacement.

Exemple de noms d'arrêt:



Figure 13: situation à Bern, Bundesplatz et Bern, Bärenplatz

7. Scénario: à un arrêt éloigné de l'arrêt ordinaire qui n'est actuellement pas un arrêt officiel

Si la course de remplacement s'arrête au bord de la route sans arrêt officiel, un arrêt doit être créé.

Si un arrêt officiel existe déjà à proximité mais n'est pas desservi par la course de remplacement, un point d'exploitation différent portant un autre nom doit être créé. Ceci permet de mieux guider les clients vers le lieu d'arrêt correct de la course de remplacement.

Exemple de noms d'arrêt:

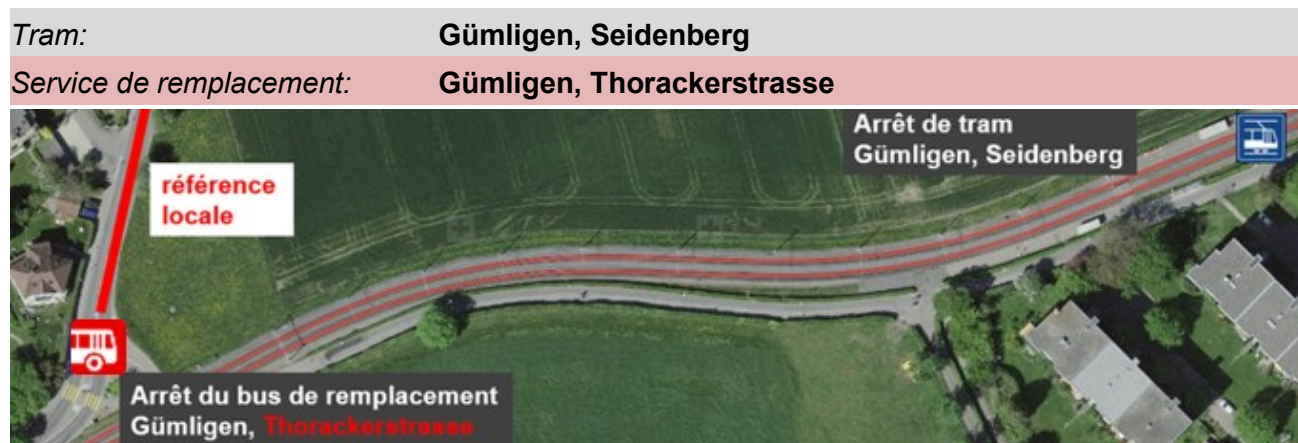


Figure 14: situation à Gümligen, Seidenberg

2.3.3 Saisie de nouveaux arrêts pour le service de remplacement

La responsabilité de la saisie des arrêts dans DiDok incombe au concessionnaire commanditaire (entreprise de transport). Celui-ci peut charger une autre entreprise de gérer ses données dans DiDok. La responsabilité enregistrée dans DiDok pour la gestion des données correspond à l'entreprise mandatée (champ DiDok Organisation commerciale/SBOLD).

La saisie d'un arrêt pour le service de remplacement est identique à celle d'un arrêt ordinaire. Cela signifie que les directives portant sur l'orthographe des noms de stations doivent être respectées et qu'une audition doit être lancée lorsque la validité du nom dépasse 60 jours. De même, les données doivent être saisies conformément aux dispositions de l'inventaire des actifs LHand. Un arrêt du service de remplacement appartient à la typologie «arrêt sur demande» et est saisi sans date de fin. Lors de la saisie d'un nouvel arrêt dans DiDok, la durée du parcours à pied entre l'arrêt et l'arrêt de remplacement doit être annoncée à la publication de l'horaire.

2.4 Désignation du service de remplacement

2.4.1 Catégorie d'offre et numéro de ligne

Le service de remplacement est indiqué à la clientèle, indépendamment de la catégorie de moyen de transport, au moyen de la catégorie d'offre

EV – service de remplacement

Si plusieurs lignes sont proposées en tant que services de remplacement (p. ex. avec différentes politiques d'arrêts ou différentes destinations finales selon ch. 2.2.5), la catégorie d'offre «EV» est complétée de numéros de lignes. Chaque ligne est indiquée uniquement par un chiffre¹.

Aucun numéro de ligne n'est nécessaire si une seule ligne circule comme course de remplacement. Seule la catégorie d'offre «EV» est utilisée. Il y a cependant lieu d'éviter que différentes lignes «EV» ne circulent sans numéro ou avec des numéros de ligne identiques lorsque plusieurs services de remplacement existent dans une même région.

Si des numéros de ligne sont utilisés, ils doivent impérativement être affichés en combinaison avec la catégorie d'offre EV. Les numéros de ligne EV ne doivent avoir aucun lien avec les numéros de ligne ordinaires. **C'est sur la base du numéro de ligne que le voyageur identifie les différences de politique d'arrêt et de destination finale ou les différences de tracé de la course de remplacement de façon cohérente à travers tous les canaux d'information à la clientèle.**

2.4.2 Versions linguistiques de la catégorie d'offre

Langue	Français	Allemand	Italien	Anglais	Romanche
Abréviation	EV				
Nom complet	Service de remplacement	Ersatzverkehr	Servizio sostitutivo	Replacement service	Traffic da substituziun

Tableau 2: versions linguistiques de la catégorie d'offre

¹ Dans le cas exceptionnel des bus, des numéros de ligne à deux chiffres peuvent être utilisés. Il faut toutefois s'assurer que le numéro puisse être affiché en continu sur tous les canaux (véhicule, en ligne, arrêt). Voir [le concept de réalisation](#) des services de remplacement.

2.4.3 Symbole

Le symbole consiste en des lettres noires sur fond orange.

Police d'écriture: Arial

Valeur de couleur Noir: RVB (0, 0, 0) #000000

Valeur de couleur Orange: RVB (255, 99, 0) #FF6300

Les valeurs de couleurs prescrites doivent être respectées afin que le rapport de contraste selon WCAG 2.1 Level AA: 7:1 soit respecté (remplit toutes les exigences, AAA).

Représentation sur les différents canaux d'émission:

Affichage



Application mobile



Panneau directionnel
(information statique)



Les éventuels numéros de ligne sont directement rattachés aux lettres «EV».



Si le symbole est situé sur un fond de couleur (p. ex. celui de la signalétique), il peut être encadré d'une bordure blanche.



Valeur de couleur Blanc: RVB (255.255.255) #FFFFFF

2.5 Affichage de la destination

Les courses du service de remplacement (p. ex. bus de remplacement) indiquent toujours la destination effective sur tous les canaux.

Cela se justifie par le fait que l'offre du service de remplacement remplace souvent différentes lignes (et catégories d'offre) avec des destinations et politiques d'arrêts variées. Mais les départs simultanés de plusieurs bus de remplacement avec des politiques d'arrêt ou des destinations différentes à partir du même arrêt ou du même quai nécessitent par exemple également que la destination soit indiquée. C'est pourquoi l'affichage de la destination effective de la course de remplacement prime toujours le manque de connaissance des lieux des passagers (en particulier pour les petites gares). Avec la catégorie d'offre et le numéro de ligne, l'affichage de la destination sert de clé d'identification permettant de trouver le véhicule de remplacement correct (voir 2.4.1).

Exemple

La course de remplacement circule en lieu et place des lignes interrompues S1 à destination de Gutwil et IC5 à destination de Hochmut. La course de remplacement doit être communiquée sur tous les canaux avec la destination effective «Deltawil, Bahnhof».

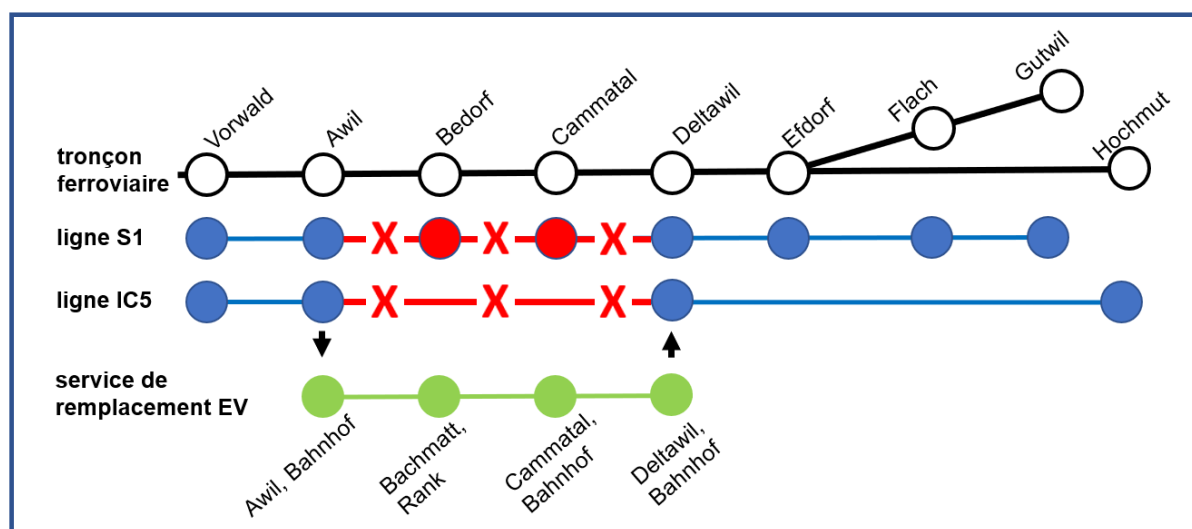


Figure 15: exemple de cas pour l'affichage de la destination

3 Horaire

3.1 Généralités

Les données d'horaire du service de remplacement et les horaires modifiés des moyens de transport devant être remplacés doivent être livrés suffisamment tôt aux systèmes sources du gestionnaire du système d'information à la clientèle – INFO+, DIDOK, CUS, etc. – afin que les horaires électroniques puissent fournir des indications correctes.

Délais

Les dispositions de l'ordonnance sur les horaires doivent être respectées.

3.2 Désignation d'une course d'un service de remplacement

Que voit le client dans l'horaire?

- Une chaîne de transport entièrement adaptée au plan des travaux, y compris le service de remplacement et les relations de correspondance aux nœuds. Si le plan des travaux l'exige (heures de départ, durées de changement minimales et parcours à pied modifiés), les autres entreprises de transport concessionnaires (d'apport et en correspondance) devraient adapter leurs horaires afin d'assurer l'exactitude des renseignements relatifs à la relation (garantie de la chaîne de transport).
- La désignation des bus de remplacement et des arrêts s'effectue conformément aux chapitres 2.2 à 2.4.

Que ne voit pas le client dans l'horaire en cas de courses de remplacement planifiées?

La relation originellement planifiée n'apparaît pas dans les horaires électroniques. Cela concerne également les suppressions planifiées.

Exemple de travaux entre Huttwil et Langenthal dans l'horaire en ligne

Concept: deux lignes de remplacement avec une désignation de ligne chacune pour les RER supprimés (S6 / S7). Le service de remplacement circule à partir des arrêts «EV» situés à la gare. À Huttwil et Langenthal, le service de remplacement dessert les arrêts de bus officiels de la gare.

- Huttwil–Langenthal avec tous les arrêts = EV1
- Huttwil–Langenthal sans arrêt à Langenthal Süd, Gutenberg ni Lindenholtz = EV2

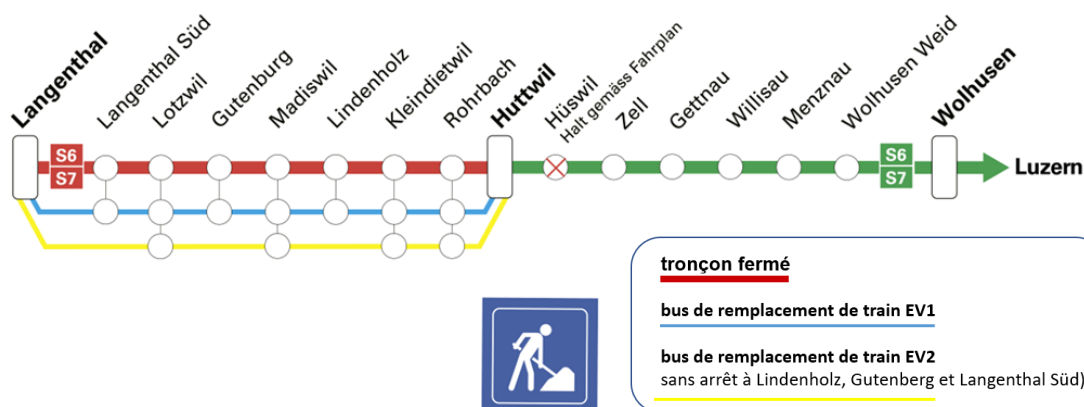


Figure 16: exemple de plan de réseau de lignes du service de remplacement avec différentes politiques d'arrêt. Cette illustration sert uniquement à expliquer systématiquement les figures suivantes.

Exemple de l'horaire du BLS

L'horaire du BLS ne fournit pas d'information sur le service de remplacement dans la vue d'ensemble de la relation.

Remarque: Les illustrations n'indiquent que la présentation du service de remplacement. Les pictogrammes ne correspondent pas au standard de la branche qui prévoit d'indiquer les moyens de transport sur le côté.

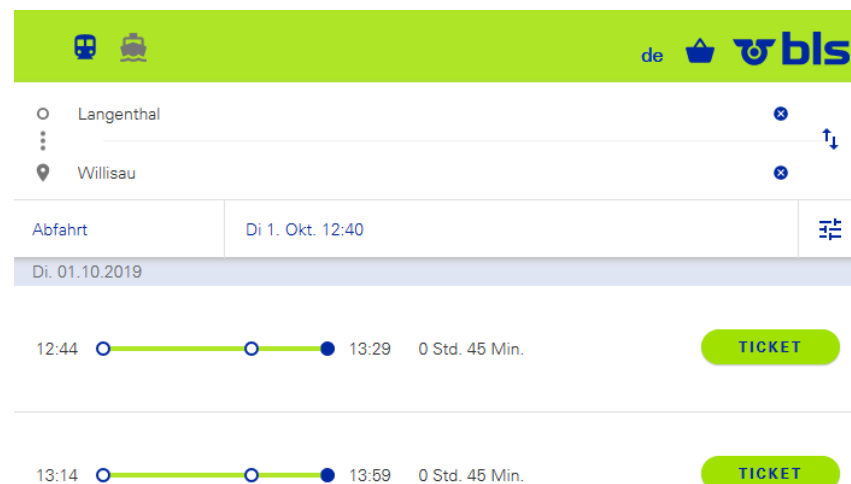


Figure 17: vue d'ensemble de la relation dans l'horaire du BLS

Dans l'horaire du BLS, les catégories de moyen de transport et d'offre sont seulement indiquées dans la vue détaillée:

- pictogramme du bus
- catégorie d'offre (forme courte) et numéro de ligne: EV1 et EV2
- désignation correcte de la direction (arrêt): «Huttwil, Bahnhof»

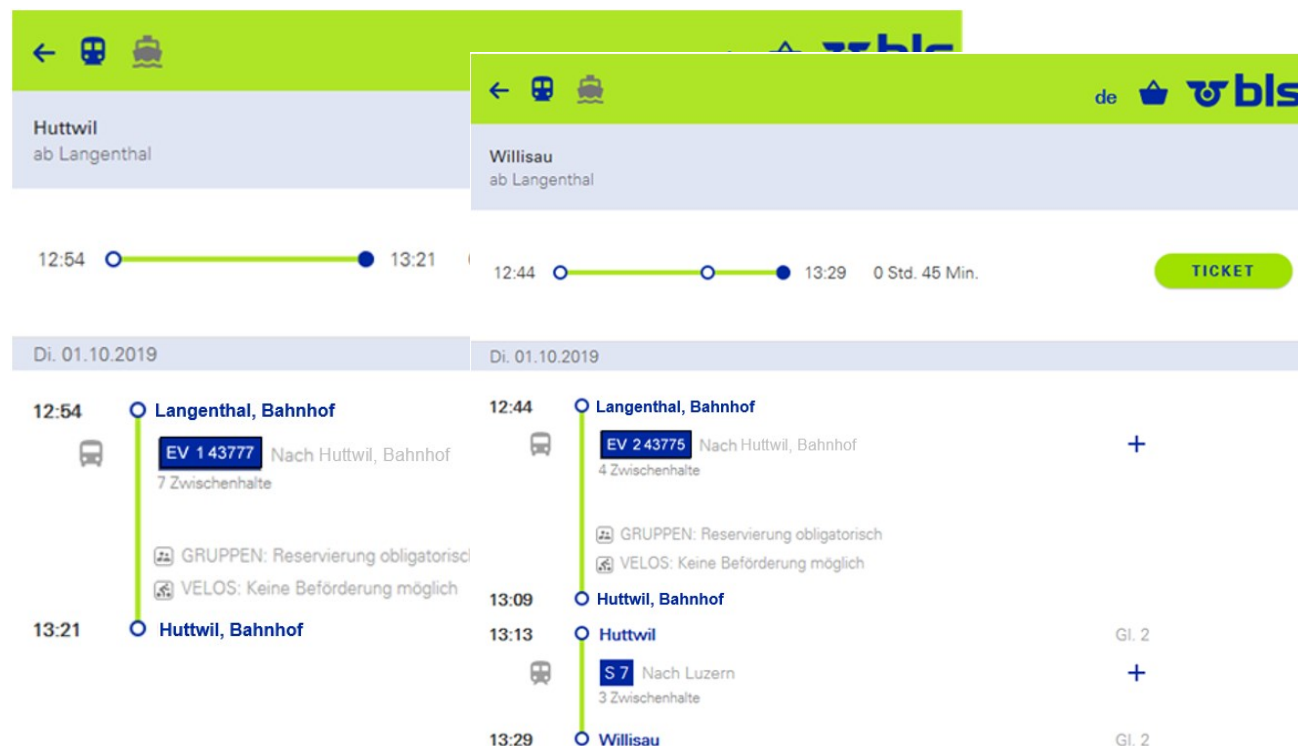


Figure 18: affichage détaillé de l'horaire du BLS

Horaire CFF

Les éléments suivants sont indiqués dans la vue d'ensemble de la relation:

- pictogramme du bus
- catégorie d'offre (forme courte) et numéro de ligne: EV1 et EV2
- désignation correcte de la direction (arrêt): «Huttwil, Bahnhof»

Lors de la consultation de l'horaire pour le parcours Langenthal–Huttwil, les deux lignes de remplacement apparaissent. Elles s'affichent correctement avec leur numéro de ligne et l'indication de la direction (désignation de l'arrêt).

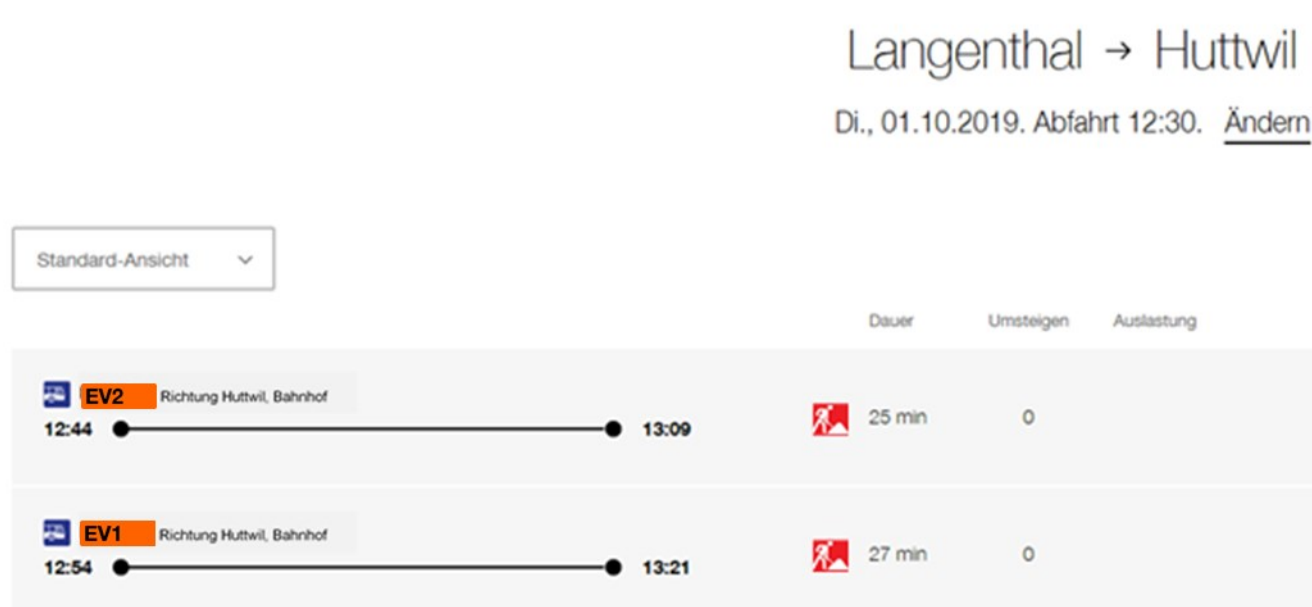


Figure 19: vue d'ensemble de la relation dans l'horaire CFF

La vue détaillée fournit en sus l'indication de la correspondance entre l'arrêt de la course de remplacement et la gare (Huttwil, Bahnhof – Huttwil).

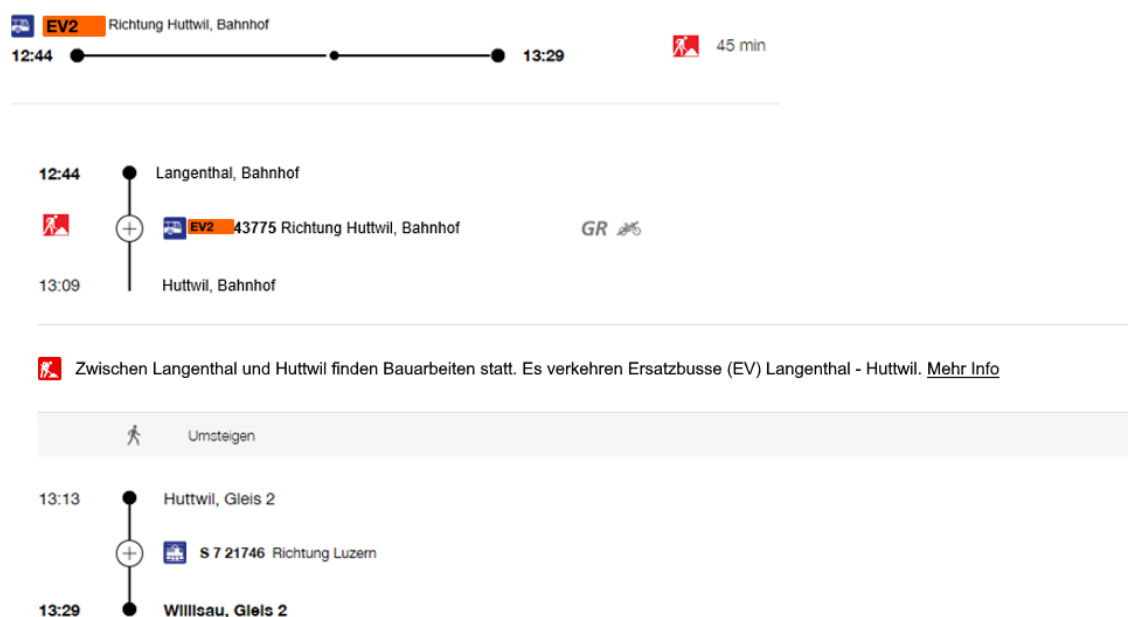


Figure 20: affichage détaillé dans l'horaire CFF

Dans l'horaire des CFF, lorsque les arrêts intermédiaires sont affichés, la catégorie d'offre (forme longue) «service de remplacement» est utilisée. Les arrêts intermédiaires affichés sont ceux du service de remplacement.

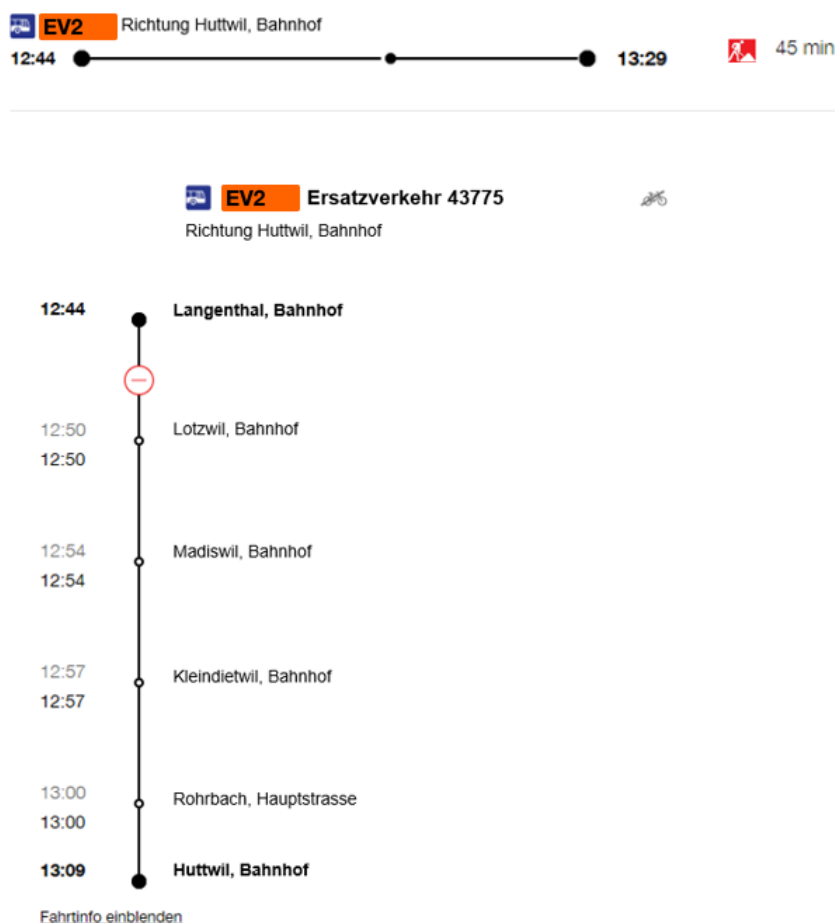


Figure 21: affichage des arrêts intermédiaires

3.3 Informations en temps réel

Les événements non planifiés tels que les retards, suppressions, changements de quai ou de voie, courses supplémentaires, etc., doivent être livrés dans la mesure du possible conformément au chapitre 05 « Informations en temps réel » également pour le service de remplacement. L'affichage s'effectue conformément aux prescriptions du chapitre 03 «Systèmes d'affichage optique dynamique».

3.4 Autres informations

Les indications relatives à l'accès sans obstacle et les indications de transport, indications d'offre et informations doivent être affichées ou livrées aux systèmes SKI conformément au chapitre 06 «Harmonisation des moyens de transport».

4 Infrastructure

4.1 Au point d'exploitation du moyen de transport à remplacer

4.1.1 Étendue minimale des indications optiques statiques concernant le service de remplacement

Signalétique

Aux stations où le lieu de départ du moyen de transport de remplacement ne se situe pas à proximité immédiate de celui de l'offre régulière, la signalétique (en gare) du lieu de départ du service de remplacement doit également être indiquée. Le symbole du service de remplacement est disponible sur cff.ch/marque.



Figure 22: exemple d'indication du lieu de départ des courses de remplacement dans la signalétique en gare (lieu unique)

Si le service de remplacement s'arrête à des endroits différents selon la direction, les quais doivent être indiqués en sus.

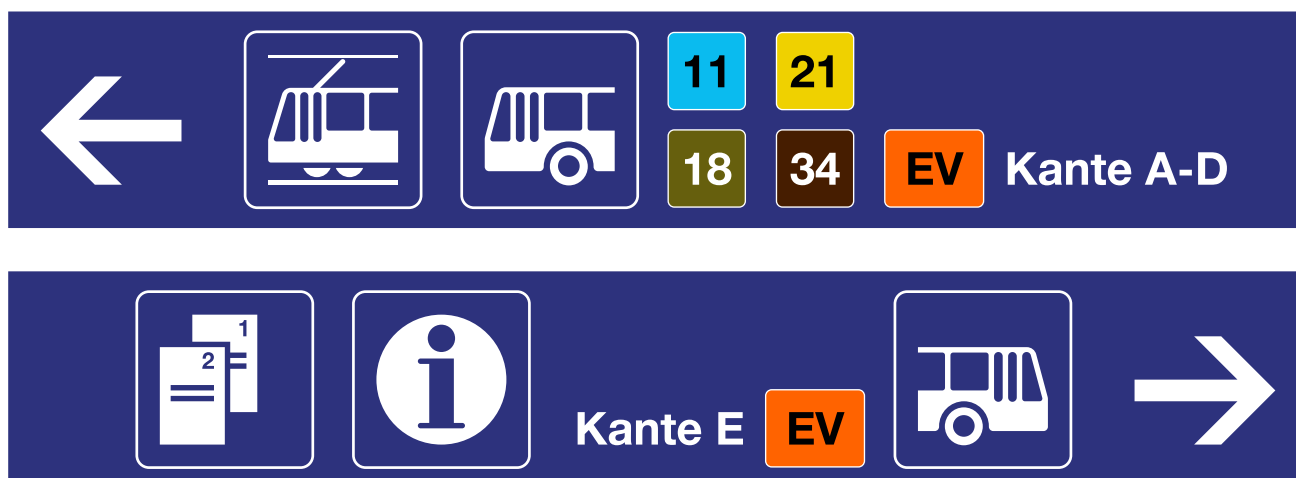


Figure 23: exemple d'indication des lieux de départ des courses de remplacement dans la signalétique en gare (plusieurs lieux)

En l'absence de signalétique, le guidage des clients doit s'effectuer par des indications temporaires (plan et/ou fléchage) qui doivent correspondre aux principes visuels des transports publics.

Si les clients ne peuvent pas être guidés vers le lieu de départ à l'aide de la signalétique parce que celui-ci est situé en dehors de l'arrêt, un plan doit être publié.

Contenty:

- Parcours à pied
- Lieu de départ

Si différents lieux de départ existent, il y a lieu d'indiquer quel quai (y c. sa désignation) doit être utilisé pour quelle direction.



Figure 24: exemple de plan de situation avec parcours jusqu'à la course de remplacement

Si l'arrêt dispose d'un plan des environs, les arrêts du service de remplacement doivent y figurer.

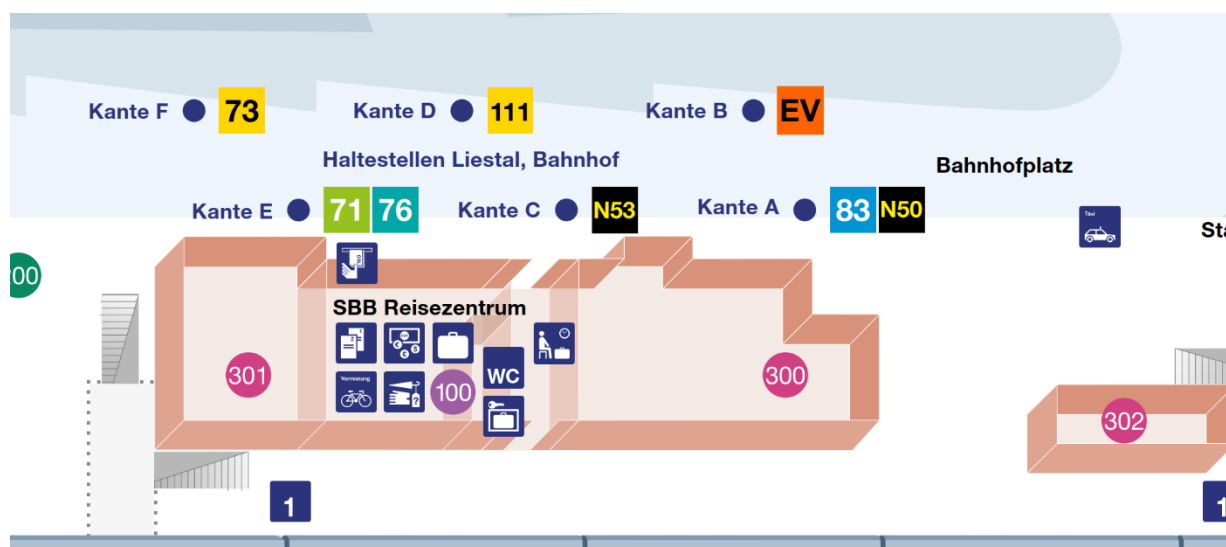


Figure 25: exemple de plan de la gare

4.1.2 Information à la clientèle optique dynamique

La course de remplacement est indiquée comme suit sur l'affichage général et les moniteurs des départs:

Le voyageur est tout d'abord informé de la suppression par le biais d'une remarque.

En sus, le voyageur est informé des différentes courses du service de remplacement, lieu de départ et retards éventuels compris.

- Le service de remplacement est toujours indiqué, peu importe où se trouve le lieu de départ (même avec un long parcours à pied).

- La course de remplacement est indiquée en tant que course à part entière conformément au chapitre 04 «Systèmes d'affichage optique dynamique».
- Les courses de remplacement sont toujours indiquées dans l'ordre chronologique (et non immédiatement après la course à remplacer).
- Le lieu de départ (quai, désignation telle que «Place de la gare», nom officiel de l'arrêt) doit être indiqué.
- Le moyen de transport de remplacement est indiqué au moyen de remarques:

Français	Allemand	Italien	Anglais	Romanche
bus de remplacement	Ersatzbus	Autobus sostitutivo	Replacement bus	bus da substituziun
tram de remplacement	Ersatztram	Tram sostitutivo	Replacement tram	tram da substituziun
bateau de remplacement	Ersatzschiff	Battello sostitutivo	Replacement ship	nav da substituziun
train de remplacement	Ersatzzug	Treno sostitutivo	Replacement train	tren da substituziun

Tableau 3: versions linguistiques des moyens de transport de remplacement

	À destination de	Voie/quai	Remarque
R	13:10 Bedorf Cammatal Deltawil Efdorf		Supprimé
	Un bus de remplacement (EV) circule, départ 13:17		
R	13:15 Seewil Ruhmatt Ypslikon	1	
EV	13:17 Bachmatt, Rank Cammatal, Bahnhof Deltawil, Bahnhof	C	Env. 10 min. plus tard Bus de remplacement
R	14:10 Bedorf Cammatal Deltawil Efdorf		Supprimé
	Un bus de remplacement (EV) circule, départ 14:15		
EV	14:15 Bachmatt, Rank Cammatal, Bahnhof Deltawil, Bahnhof	C	Bus de remplacement
Informations de dérangement: travaux			
Travaux entre Awil et Deltawil du 01.01.19 au 10.01.19.			
Des bus de remplacement (EV) circulent. Départ Place de la Gare.			

Figure 26: exemple de moniteur des départs

Dans la mesure du possible, une information de guidage vers la course de remplacement doit être adjointe au moyen de transport supprimé (à l'exemple du R de 13:10 à destination d'Efdorf) conformément au chapitre 04 «Systèmes d'affichage optique dynamique».

4.2 Point d'exploitation du moyen de transport de remplacement

4.2.1 Étendue minimale des indications optiques statiques concernant le service de remplacement

Les clients doivent disposer d'un élément d'identification des véhicules de remplacement qui soit univoque et marquant. Celui-ci est fourni par le symbole selon le chiffre 2.4.3, le numéro de ligne si disponible et la désignation longue «course de remplacement» (exigences minimales). Lorsque cela est judicieux, la destination finale ou la direction peuvent être indiquées en sus (si cela est univoque).

4.2.2 Exemples d'information à la clientèle optique statique

Un panneau d'horaire doit toujours figurer aux lieux d'arrêts de courses de remplacement. Si l'installation d'une stèle n'est pas possible, le panneau doit être apposé de manière bien visible sur une infrastructure existante (p. ex. mur ou lampadaire). Si l'installation d'un panneau d'horaire ne respecte pas le principe de proportionnalité (p. ex. si le service de remplacement ne circule qu'à des intervalles de plusieurs années), au moins une stèle mobile doit être installée en cas de service de remplacement planifié.

L'indication de la catégorie d'offre s'effectue selon le chiffre 2.4.3. Le fond peut être intégré au design du panneau concerné.

Variantes de disposition du panneau d'arrêt		
Symbole	Fond pour la désignation de la ligne	Fond intégral
 Worblaufen Bahnhofplatz 34 Bern Bahnhofplatz M11 EV Ersatzverkehr	 Bahnhof Bettlach 26 Bahnhof Süd 31 Bettlach Allmend EV Ersatzverkehr	 MBC gare Bière 725 Bière – Saubraz – Gimel – Aubonne Allaman 742 L'Isle - Bière EV Service de remplacement
 Ramsei, Bahnhof 284 Langnau – Trubschachen – Frankhaus – (Mettlenalp) EV Ersatzverkehr		Zürich Flughafen 520 Lufingen Embrach-Rorbass Bhf. 521 Lufingen Freienstein Post 734 Freienberg Egetswil Dorf EV Ersatzverkehr

Panneau d'horaire (sur la stèle)	Panneau d'horaire (sans stèle)	Mobile Stele
Cette variante doit être utilisée si possible lorsque la place ne suffit pas sur le panneau d'arrêt.	Montage sur infrastructure individuelle et/ou existante	Feuille d'information A3 «EV» sous forme d'horaire affiché ou en tant que titre
		

Tableau 4: exemples d'information à la clientèle optique statique pour le service de remplacement

4.2.3 Horaire affiché

L'horaire doit être publié aux arrêts des courses de remplacement conformément aux dispositions du chapitre 04.4 «Systèmes d'affichage optique statique».

Variante «combinaison de plusieurs lignes de service de remplacement»

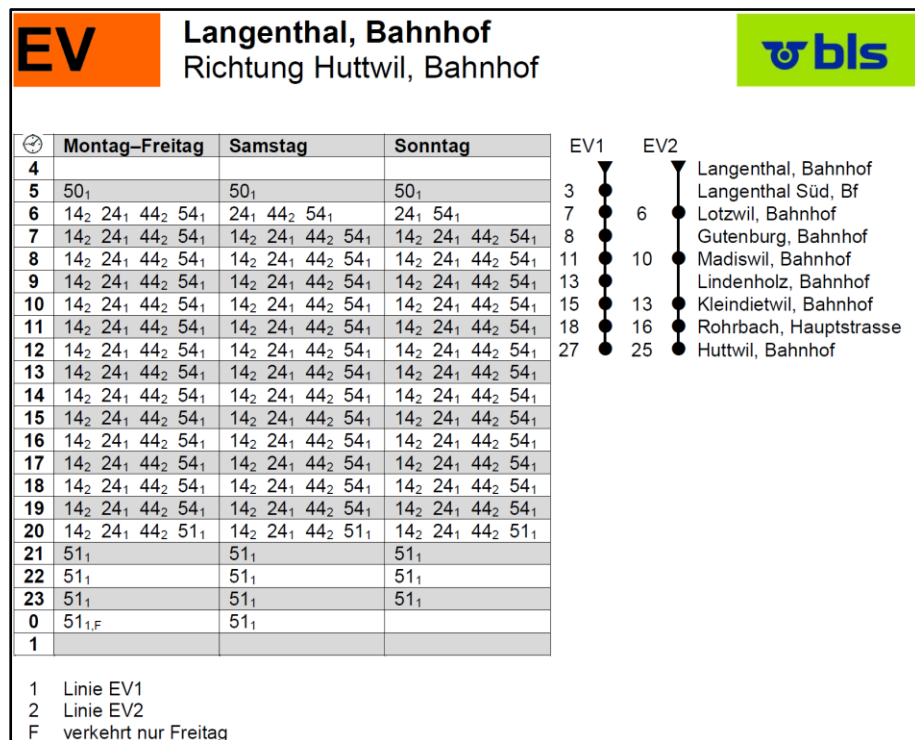


Figure 27: exemple d'horaire affiché combiné

Variante «une ligne de remplacement par affichage»

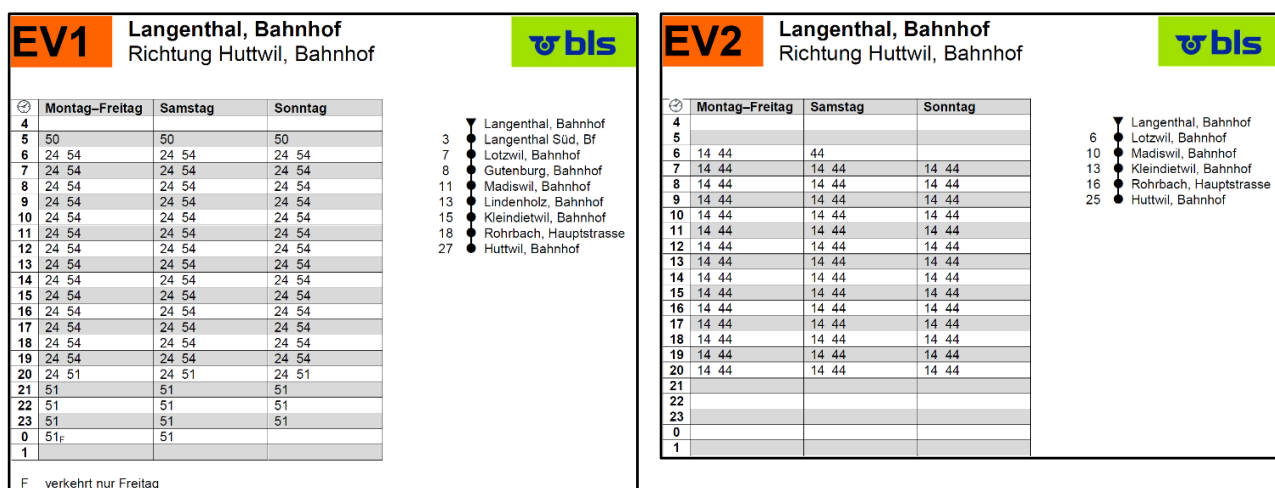


Figure 28: exemples d'horaires affichés pour chaque ligne de service de remplacement

4.2.4 Représentation graphique de l'offre

En cas de service de remplacement complexe et planifié sur une période prolongée et avec plusieurs lignes de service de remplacement, il est judicieux de proposer une représentation graphique dudit service de remplacement (p. ex. par un plan du réseau de lignes). Cette représentation doit

également comporter dans la mesure du possible les lignes en correspondance (et les lignes d'autres ET).

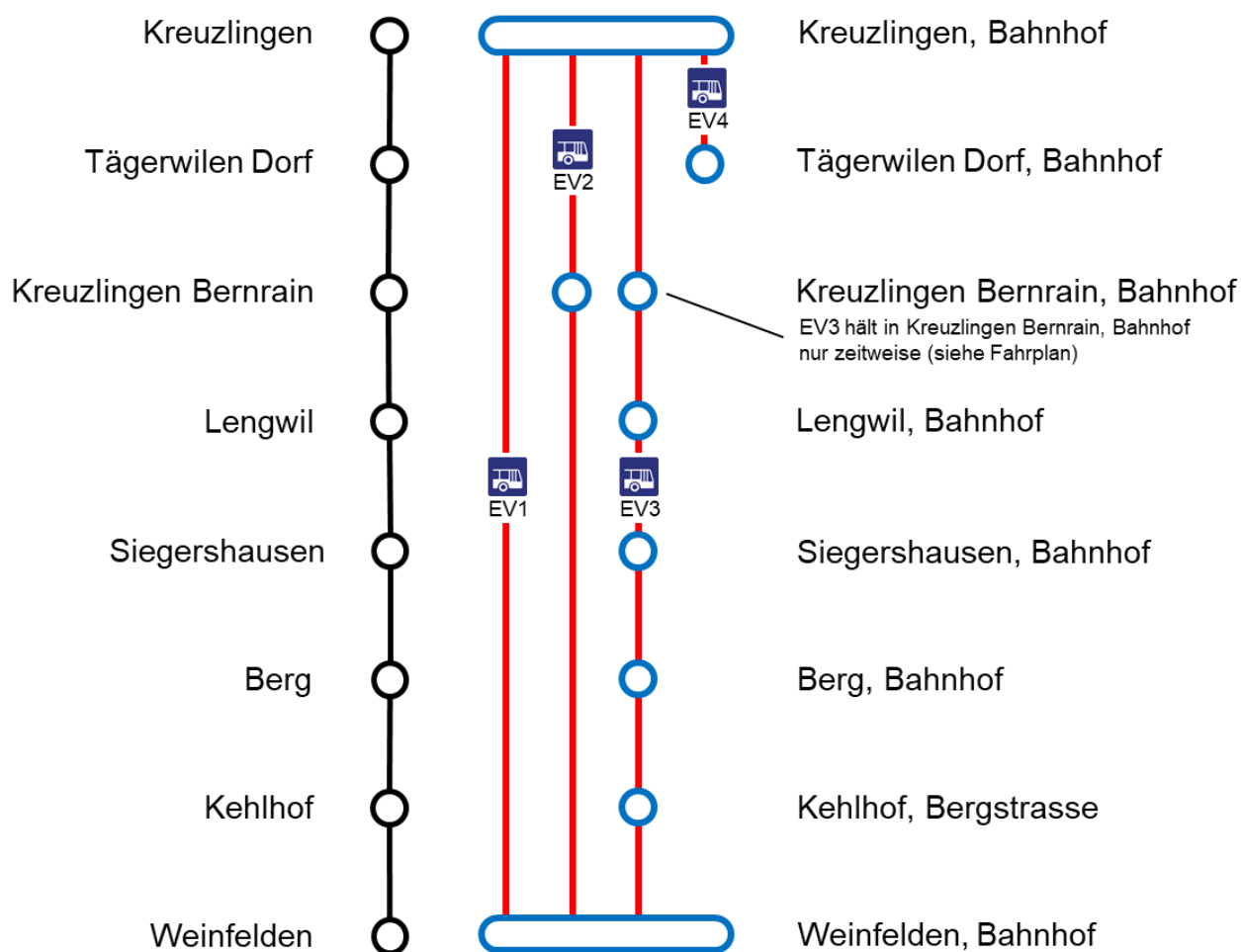


Figure 29: exemple de représentation graphique du service de remplacement (voir aussi Figure 16)

4.2.5 Information à la clientèle optique dynamique

Les courses du service de remplacement sont indiquées selon les principes suivants dans les systèmes d'affichage optique dynamique au lieu de départ des courses de remplacement:

- Chaque ligne du service de remplacement est indiquée en tant que ligne à part entière.
- La catégorie d'offre «EV» (et le numéro de ligne s'il existe) ainsi que la destination effective sont indiquées.
- L'indication de l'heure de départ sur les affichages dynamiques se fait sous forme de compte à rebours (si la durée d'affichage est respectée). Sur les autres affichages, elle répond aux dispositions du chapitre 04.2 «Systèmes d'affichage optique dynamique aux arrêts».

Exemples

selon les situations 1 à 3 (2.2.2 à 2.2.4)

Linie	Ziel	Abfahrt
502	Glarus, Pfrundhaus	1'
EV	Deltawil, Bahnhof	15'
501	Näfels-Mollis, Bahnhof	17:20
502	Näfels-Mollis, Bahnhof	17:52

selon les situations 4 et 5 (2.2.5 et 2.2.6)

Linie	Ziel	Abfahrt
502	Glarus, Pfrundhaus	1'
EV1	Deltawil, Bahnhof	15'
EV2	Deltawil, Bahnhof	17'
502	Näfels-Mollis, Bahnhof	17:52

Figure 30: exemple d'information à la clientèle dynamique au lieu de départ du service de remplacement

5 Véhicule

5.1 Véhicule d'apport au moyen de transport de remplacement

Sont considérés comme véhicules d'apport d'une part le moyen de transport qui est remplacé et d'autre part tous les autres moyens de transport qui sont des véhicules d'apport du moyen de transport à remplacer.

Écrans des correspondances

Principes

- La course de remplacement est indiquée sur l'écran des correspondances.
- L'affichage obéit aux dispositions du chapitre 04.3 «Systèmes d'affichage optique dynamique dans le véhicule / sur le véhicule».
- Aussi bien la course de remplacement que l'offre régulière sont affichées.
- La course de remplacement est indiquée en tant que course à part entière et classée de façon chronologique.
- Le moyen de transport de remplacement (p. ex. «bus de remplacement» ou «bateau de remplacement») est indiqué dans la colonne des remarques.

S3

Awil

Arrivée 13:09

Voie 1

Relations			Voie Quai	Remarque	
	425	13:12	Zumfeld, Ende der Welt	A	
	EV1	13:16	Deltawil, Bahnhof	D	Env. 10' plus tard Bus de remplacement
	EV2	13:17	Deltawil, Bahnhof Bachmatt, Rank – Cammatal, Bahnhof	C	Bus de remplacement
	S5	13:25	Uhalden Tewil - Rohmatt	2	

Figure 31: exemple d'écran des correspondances

5.2 Moyen de transport de remplacement

5.2.1 Affichages extérieurs

La seule indication p. ex. de «remplacement de train» sur le véhicule de remplacement peut être source de confusion pour le client. La clé d'identification doit en principe être appliquée. Pour les principes et les détails relatifs à l'affichage de la destination, voir chapitre 2.5.

Ordre	Élément	Affichage	Explications et utilisation
-------	---------	-----------	-----------------------------

Élément supplémentaire	Pictogramme de la catégorie de moyen de transport à remplacer selon chapitre 06	facultatif	Recommandé si la place suffit; contribue à l'identification par la clientèle	Clé d'identification
1 ^{er} élément	Catégorie d'offre «EV»	obligatoire		
2 ^e élément	Numéro de ligne	obligatoire*	* Seulement si plusieurs lignes de remplacement; à indiquer obligatoirement avec la catégorie d'offre	
3 ^e élément	Destination effective	obligatoire	Détails voir 2.5	
4 ^e élément (a)	Arrêts intermédiaires	à l'avant: facultatif sur le côté: recommandé		
4 ^e élément (b)	Catégorie d'offre / numéro de ligne / destination de la course remplacée	facultatif	Seulement en cas de remplacement à l'identique selon la situation 1 et à indiquer entre parenthèses	
4 ^e élément (c)	Indication supplémentaire: direct	facultatif	En l'absence d'arrêts intermédiaires et si une autre ligne dessert des arrêts supplémentaires ¹⁾	

¹⁾ Cette indication peut uniquement être faite dans le service de remplacement et nécessite que les numéros de ligne soient définis.

Tableau 5: affichage sur le véhicule de remplacement

Exemples

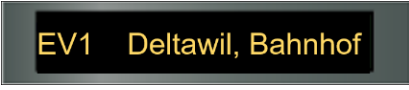
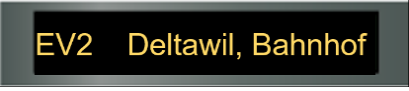
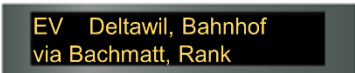
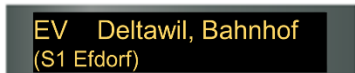
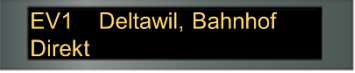
	Situations 2 et 3 selon 2.2.3 - 2.2.4	Situations 4 et 5 selon 2.2.5 - 2.2.6
Grands affichages		 
Petits affichages		 
4^e élément	 (a)  (b)	 (a)  (c)

Tableau 6: exemples d'affichages optique dynamique sur le véhicule

Si le véhicule de remplacement ne dispose pas d'un système d'affichage dynamique, les éléments obligatoires doivent être apposés à l'avant et sur le côté sur papier ou à l'aide d'un support similaire. La catégorie d'offre EV est indiquée selon le ch. 2.4.3.

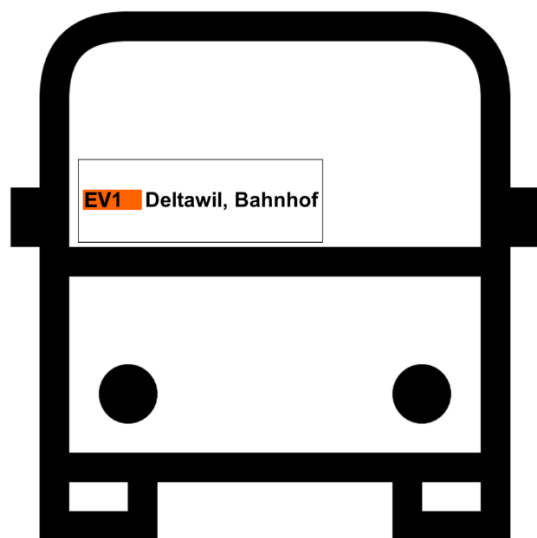


Figure 32: exemple d'affichage frontal sur papier

Sur les affichages en couleur, la catégorie d'offre EV est indiquée en couleur selon 2.4.3.

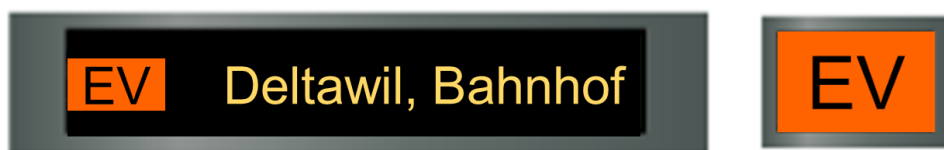


Figure 33: exemple de représentation en couleur dans l'affichage optique dynamique sur le véhicule

5.2.2 Collier de perles

Dans la présentation en collier de perles, la catégorie d'offre EV et, s'il existe, le numéro de ligne sont indiqués. La destination indiquée est la destination effective de la course de remplacement.

Des indications de correspondance O peuvent figurer à titre facultatif aux arrêts intermédiaires (conformément au chapitre 03). Si une correspondance est constituée par une autre ligne de remplacement, cette information de correspondance O doit obligatoirement être fournie.

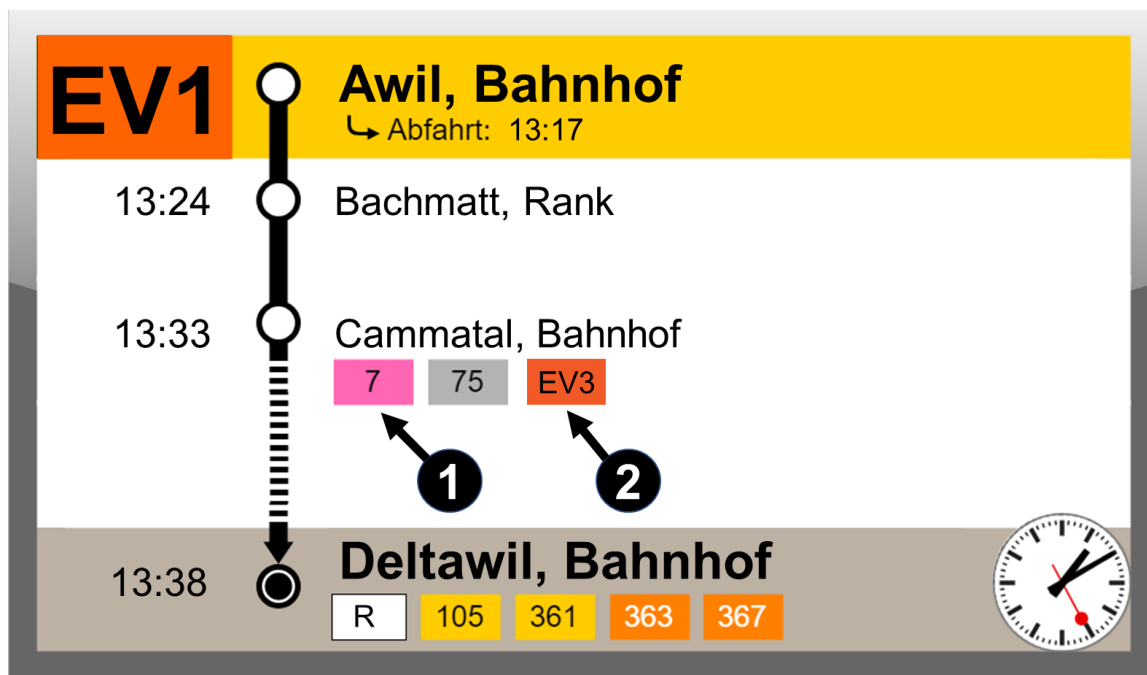


Figure 34: exemple de collier de perles

5.2.3 Annonce des arrêts

Les arrêts doivent être annoncés conformément au chapitre 12 «Information sonore à la clientèle en situation normale».

5.2.4 Écran des correspondances

Les correspondances existantes sont indiquées à chaque arrêt. Si les voyageurs doivent changer pour d'autres lignes du service de remplacement, celles-ci sont également indiquées. Cela peut être le cas s'il n'est pas possible de suivre la même politique d'arrêts avec la course de remplacement ou si une localité ne peut être desservie que par une course de remplacement en cul de sac selon la situation 5 (2.2.6).

Les mêmes règles qu'au chapitre 5.1 s'appliquent.

Linie	Fern- und Nahverkehr	Gleis / Kante	Hinweis
75	13:36 Midorf, Zentrum	A	
EV3	13:36 Bachmatt, Rank	D	Ersatzbus +4'
7	13:40 Cammatal, Leematt	B	

Figure 35: exemple d'écran des correspondances à la fin d'une ligne de remplacement

Sources

Représentations cartographiques: Office fédéral de topographie swisstopo, www.geoadmin.ch