

## Projet service à la clientèle 2020

**Le lancement du projet du service à la clientèle 2020 a débuté le 5 janvier 2017.** Selon la direction de VM et du trafic grandes lignes, la modification des prescriptions OCVM (suppression de la manoeuvre en cas de perturbation dès le 01.01.2017), le développement numérique, la navettisation des trains et l'apparition de nouveaux besoins auprès de la clientèle requièrent une nouvelle orientation du profil professionnel du personnel d'accompagnement des trains.

Il faut maintenant concrétiser cette réorientation avec le **projet „Service à la clientèle 2020“**. Le projet est placé sous la devise suivante : „ Engager du personnel des trains là où c'est nécessaire ! “. **Les profils professionnels d'ACT (RZB), de personnel des trains régionaux (ZUR), d'agent de train relevé des fréquences (ZFQ) et Escale Voyageurs (EMP) doivent être regroupés en un seul profil professionnel.** La fusion de ces quatre profils professionnels implique non seulement l'accompagnement des trains mais également une plus grande flexibilité pour diriger la clientèle dans le terrain, ainsi que pour le contrôle des billets de manière sporadique et le relevé des fréquences dans le trafic régional et grandes lignes. **Cette flexibilisation pour divers engagements sera testée du 1er mai au 31 août 2017 avec un projet pilote aux dépôts de Genève et Zurich.** Il permettra de mettre en évidence les limites de ce type d'engagement flexible; aussi bien les expériences positives que négatives serviront de leçons pour l'avenir.

**Cette nouvelle orientation entraîne inévitablement la création d'un nouveau profil professionnel.** Les exigences des profils existants sont regroupées et fusionnées. **Le défi est immense pour nous, les gens du SEV et de la ZPV.** En plus, la direction VM met une pression supplémentaire en se fixant pour but de passer au système d'engagement flexible lors du changement d'horaire en décembre 2017. Le SEV/la ZPV se sont déjà penchés sur ce projet lors de deux workshops. Le concept de ce „nouveau profil professionnel“ comporte quelques dangers et de nombreuses discussions y seront consacrées à l'interne. Des personnes de la ZPV et de la CoPe sont intégrées dans les sous-projets et défendent leur position envers ce projet.

**Voici l'état actuel des choses. D'autres informations suivront dès que possible. Entretemps, je vous transmets mes cordiales salutations.**

Président central ZPV

