



Zugpersonal
Personnel des trains
Personale del treno

Lettera aperta sull'Accompagnamento dei clienti 2020

L'introduzione del nuovo profilo professionale «Accompagnamento dei clienti 2020» è allo sbando

Dal 2017 sono in corso i preparativi per l'adozione di un nuovo profilo professionale nell'accompagnamento dei treni. L'assistenza alle e ai clienti non deve avvenire unicamente durante il viaggio in treno, bensì anche in stazione. Si vuole offrire un servizio competente nell'intento di prendersi cura della clientela laddove il fabbisogno è maggiore. Nuove e più flessibili varianti d'impiego devono supportare il meglio possibile questo ambizioso obiettivo.

Il nuovo profilo professionale ha portato con sé anche una nuova denominazione delle funzioni. Ora il personale viene designato con «capo assistenza clienti» e «assistente clienti», allo scopo di assicurare l'obiettivo di una maggiore flessibilità degli impieghi.

A un'azienda che adotta una nuova immagine professionale incombe anche l'obbligo di accompagnare il proprio personale in tutto ciò che questo comporta. Alcuni superiori non si sono fatti carico di questo obbligo in maniera ottimale, o non l'hanno fatto assolutamente. Hanno invece minacciato licenziamenti e sanzioni, contribuendo in molti casi al diffondersi di paure e di incertezze. Anziché suscitare entusiasmo nel personale, con simili atteggiamenti si è ottenuto l'esatto contrario.

Dove sono le criticità?

- Le nuove varianti di distribuzione, con la possibilità di realizzare più funzioni in un'unica prestazione, rappresentano una grossa sfida per tutti.
- La pianificazione di base, con una sola persona sui treni della lunga percorrenza, riduce la motivazione del personale nei confronti del nuovo profilo professionale e ne danneggia l'accettazione. Il personale si sente lasciato solo a bordo di questi treni.
- Il concetto di accompagnamento a due non viene praticamente osservato, sebbene ci sia stato promesso che gran parte dei treni della lunga percorrenza rispetti ancora tale principio. In molti casi, ad esempio, non viene considerata la regola dei due agenti nei treni dopo le 22.
- Affermazioni contrastanti in merito alle condizioni d'impiego dopo la formazione sono causa di insicurezza nel personale.
- Il conteggio del tempo con il sistema SOPRE continua ad essere problematico. I molti errori nei conteggi provocano l'incomprensione delle collaboratrici e dei collaboratori, che non capiscono perché si voglia utilizzare un programma a dir poco inadeguato.
- Molto spesso le prestazioni obbligatorie non vengono rispettate come promesso.
- La formazione costituisce una sfida cruciale per molti.

Dobbiamo constatare come la filosofia del nuovo profilo professionale non sia giunta fino al personale. L'equilibrio fra le possibilità tecnico-operative e la percezione emotiva non è assicurato. In misura sempre maggiore ne soffrono la motivazione del personale e il suo consenso per il nuovo profilo professionale.

La SEV ZPV teme che, considerate le condizioni esistenti, il progetto potrebbe fallire.

Per queste ragioni la SEV ZPV chiede:

- La reintroduzione dell'accompagnamento con due agenti nel traffico a lunga percorrenza.
- L'accompagnamento degli elettrotreni con un unico agente deve cessare. Questa prassi non è moralmente accettabile nei confronti del personale e ne accresce lo scoraggiamento.
- Dev'essere assicurato l'accompagnamento dei moduli.

Per il Comitato centrale ZPV

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Allard', written in a cursive style.