



Zugpersonal
Personnel des trains
Personale del treno

Lettre ouverte Accompagnement de la clientèle 2020

Introduction d'un nouveau profil professionnel «Accompagnement clientèle 2020» en chute libre

Depuis 2017, on prépare l'introduction d'un nouveau profil professionnel pour l'accompagnement des trains. La clientèle ne doit plus être encadrée seulement dans les trains mais aussi dans les gares. On veut proposer un service complet afin de répondre aux besoins la clientèle là où ils se font le plus ressentir. De nouvelles variantes d'engagements plus flexibles doivent permettre d'atteindre cet objectif de manière optimale.

Avec ce nouveau profil professionnel, la désignation de la profession change également. Maintenant le personnel se nomme «chef assistant clientèle» et «assistant clientèle». Ceci doit contribuer à donner une plus grande flexibilité aux engagements.

Lorsqu'une entreprise introduit un nouveau profil professionnel, elle devrait également soutenir et accompagner le personnel lors du passage dans le nouveau profil. Ce devoir n'a pas été suffisamment pris au sérieux par les supérieurs, voire pas du tout. Au contraire: des menaces de licenciements et des sanctions ont été proférées. Cela a amené des craintes et de l'insécurité à beaucoup d'endroits. Et au lieu de soulever l'enthousiasme du personnel c'est exactement le contraire qui s'est produit.

Quelles sont les difficultés?

- Les nouvelles variantes de répartition présentant une possibilité de réunir plusieurs fonctions dans une seule prestation représentent de grands défis pour tous.
- La planification avec une seule personne sur les trains du trafic grandes lignes agit négativement sur la motivation du personnel en ce qui concerne le nouveau profil professionnel, ce qui le rend plus difficile à accepter. Le personnel se sent livré à lui-même sur ces trains.
- Le principe du double accompagnement est bafoué, malgré la promesse faite que dans une grande partie des trains du trafic grandes lignes, on respecterait ce principe. Par exemple le double accompagnement après 22 heures est ignoré dans beaucoup d'endroits.
- Des déclarations contradictoires concernant les conditions d'engagement après la formation provoquent de l'insécurité parmi le personnel.
- Le décompte de temps avec SOPRE représente toujours un grand défi pour tous. Beaucoup d'erreurs dans les décomptes provoquent de l'incompréhension parmi le personnel qui ne saisit pas pourquoi un programme de planification inapproprié est utilisé.
- Concernant les prestations obligatoires, bien souvent les promesses ne sont pas tenues.
- La formation représente pour beaucoup un grands défi.

Nous constatons que la philosophie du nouveau profil professionnel n'est pas bien perçue par le personnel. L'équilibre entre les possibilités techniques et opératives et le ressenti émotionnel n'est pas établi. Ceci provoque une perte de la motivation et un manque d'acceptation parmi le personnel en ce qui concerne les nouveaux profils professionnels.

La ZPV craint que le projet puisse échouer à cause de l'ambiance qui règne.

Les revendications de la ZPV sont:

- Le double accompagnement doit être réintroduit dans le trafic grandes lignes.
- L'accompagnement par une seule personne des rames automotrices doit cesser. Ceci n'est moralement pas responsable vis-à-vis du personnel et accentue sa démotivation.
- Un accompagnement modulaire doit être proposé.

Pour le comité central ZPV

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