



Accompagnamento alla clientela 2020

Un disastro, per colpa di chi?

il personale del treno e tutte le persone coinvolte stanno man mano per essere integrati nel nuovo profilo professionale.

Sono state fatte le prime istruzioni delta, le fasi di preparazione per l'apprendimento delle competenze linguistiche e la ridenominazione delle varie funzioni del personale treno.

Per circa due anni, la **ZPV** e la CoPe VM hanno sensibilizzato la direzione di VM, segnalando loro le problematiche legate alla pianificazione e l'implementazione del nuovo profilo professionale per all'accompagnamento alla clientela 2020.

Basandoci sulle nostre esperienze pratiche, abbiamo sempre cercato di sensibilizzare la direzione, con l'obiettivo di poter garantire una fase di transizione ottimale.

Purtroppo, nessuna delle nostre indicazioni è stata presa in considerazione.

Il partenariato sociale è a rischio. Il limite del sopportabile è stato raggiunto. I timori espressi da **ZPV** e CoPe VM si sono purtroppo avverati.

L'insoddisfazione e la demotivazione del personale a causa di false o mancate promesse sono all'ordine del giorno e hanno raggiunto un triste culmine.

Collaboratori sono stati messi sotto pressione a causa di processi pensati male, soprattutto nell'ambito delle istruzioni delta.

Le sfide legate all'accompagnamento da parte di un unico agente nei treni lunghi a doppia trazione, non solo mette in pericolo la sicurezza durante le fermate nelle stazioni, ma sollecita lo stato di salute del personale.

L'idea era d'unire 4 professioni in un'unica, di migliorare l'attrattività del profilo professionale e aumentare il valore sul mercato. In definitiva però, si trattava solo di ridistribuire meglio le risorse del personale senza doverle giustificare.

Alla fine come si pensava, è venuto a mancare il plusvalore per il personale.



La **ZPV** ha lottato sin dall'inizio per la protezione del personale, siamo persino andati davanti all'opinione pubblica per forzare un dibattito. Questo passo sembrava avere successo.

Abbiamo avuto una prima discussione, altre seguiranno. Purtroppo VM ha perso l'occasione di fare un'autocritica, incolpando tra l'altro anche la distribuzione, malgrado avesse fatto del suo meglio per alleviare la situazione.

Continuate a segnalare tutte le irregolarità a zk@zpv.ch, come per esempio l'accompagnamento da parte di un solo agente in doppi ICN o altri treni in doppia trazione. Abbiamo bisogno del tuo supporto, questo aiuterà ad ottenere risultati soddisfacenti per tutti noi.

Vi terremo informati.

Cordiali saluti

Per la commissione centrale **ZPV**

Andreas Menet
ZPV Presidente Centrale

Sabrina Tessmer
ZPV Vicepresidente

René Furrer
ZPV Cassiere Centrale

Roger Tschirky
Coordinatore RhB

Thomas Walther
Presidente CoPe VM

Reto Brüllhardt
ZPV FV rappr. est

Sandro Tufano
ZPV FV rappr. centro

Rene Schaller
ZPV rappresentante TR

Serge Richoz
ZPV FV rappr. ovest