



#Collaborateurs #Monde du travail #Exploitation ferroviaire #Virage numérique

Le plurilinguisme est une préoccupation majeure des CFF. C'est pourquoi ils encouragent les compétences linguistiques de leurs collaborateurs. Depuis quatre ans, les cours ont lieu principalement en ligne. Une assistante clientèle raconte son expérience.



Jeanette Francis a l'air détendue. Elle est assise dans un local du personnel d'Assistance clientèle CFF à la gare de Berne. L'assistante clientèle a eu une journée de travail qui lui a fait traverser la moitié de la Suisse. De Berne à Brigue, puis direction Zurich avant de rentrer à Berne. «C'était une journée tranquille», résume-t-elle. «Il ne s'est pas passé grand-chose. J'ai renseigné deux clientes en anglais et j'ai parlé un peu français en Valais. Il ne s'agissait que de saluer les clients et de les remercier après avoir contrôlé leurs billets.» Et d'ajouter, un timide sourire aux lèvres: «Heureusement.» Selon les propres dires de la jeune femme de 26 ans, le français n'est pas son fort. Bien qu'elle soit née en Suisse, elle a suivi sa scolarité en Thaïlande. Là-bas, le français n'était pas au programme. Depuis ses débuts en tant qu'assistante clientèle aux CFF, il y a deux ans, les langues étrangères accompagnent Jeanette Francis au quotidien. Après avoir tout d'abord amélioré son anglais, elle s'est maintenant mise à apprendre le français.

Un souhait: plus de leçons virtuelles durant la journée Elle rejoint deux fois par semaine les bancs d'une école de langue. En complément, elle utilise une application que les CFF mettent à disposition par l'intermédiaire d'une société externe. Jeanette Francis apprécie ce mélange entre cours en présentiel et formation virtuelle. Cela lui permet d'avoir plus de souplesse dans son apprentissage. «Lorsque j'ai une période de réserve durant un tour, j'en profite pour faire quelques exercices sur ma tablette.» Les jours de congé aussi, elle se penche régulièrement sur le matériel d'apprentissage électronique. Elle remplit des textes à trous, regarde des vidéos, répond à des questions ou prend part à un cours en ligne. D'ailleurs, à propos des cours en ligne, Jeanette Francis exprime un souhait personnel: elle aimerait bien avoir plus de choix de cours durant la journée. Car le travail par équipe l'empêche souvent de participer à des leçons fixées tôt le matin ou le soir.

Maintenir l'équilibre Pour Jeanette Francis, étudier pendant son temps libre est une évidence. Mais seulement si elle a deux jours de congé d'affilée. «Autrement, le temps manque pour le ménage et le repos», ajoute-t-elle. Ce qui ressemble à une excuse n'est en réalité qu'une tentative pour trouver le bon équilibre entre travail, apprentissage et vie privée. Il lui arrive tout de même de ressentir parfois une pression pour apprendre plus vite et davantage, reconnaît Jeanette Francis. «En principe, nous devrions avoir réussi les examens de langues étrangères deux ans après la fin de notre formation de huit mois.» Il lui reste sept mois jusqu'à cette échéance. Jeanette Francis est convaincue qu'elle atteindra son objectif. En effet, l'assistante clientèle est pleine de motivation, et cela se ressent. Pour elle, posséder de bonnes compétences linguistiques n'est pas seulement une nécessité professionnelle. Les langues étrangères élargissent également l'horizon personnel. «Avec chaque langue que nous apprenons, nous en découvrons plus sur d'autres cultures. C'est pour moi un enrichissement inestimable.»

Les CFF récompensés pour la promotion des langues

La fondation privée Oertli récompense par un prix des projets et initiatives qui jettent des ponts entre les régions linguistiques de la Suisse. Les CFF sont lauréats du prix 2020. La Fondation reconnaît ainsi l'effort accompli par les CFF pour améliorer les compétences linguistiques de leur personnel. Vincent Ducrot, CEO CFF, s'en réjouit: «Par ce prix, la Fondation reconnaît que les CFF relient non seulement les régions de la Suisse, mais jettent aussi des ponts entre les cultures linguistiques. Nous pouvons en être fiers.»

Depuis 2016, les CFF proposent leur offre d'apprentissage linguistique dans une large mesure sous forme électronique. Quelque 6400 collaborateurs ont déjà bénéficié de leçons virtuelles. Il s'agit principalement de collaborateurs issus des catégories professionnelles d'assistance clientèle et de conseil à la clientèle, de conducteurs de véhicules moteurs, de chefs de circulation des trains et d'assistants clientèle Gare. Selon leur fonction, ils ont besoin de connaissances spécifiques dans les langues nationales ou en anglais.