



«Attention au train!»

#Collaborateurs #Loisirs #Région Ouest #Horaire et offre #Information clientèle

Deux cheminots de souche, une mission: Sortir du bureau pour assister et informer la clientèle pendant les Jeux olympiques de la jeunesse (JOJ) Lausanne 2020. Rencontre avec Louis Schorpp et Gzim Redjepi, deux assistants clientèle volontaires.



14 heures 32. Il n'y a pas encore beaucoup de monde dans la gare de Prilly-Malley. Les compétitions de hockey sur glace se déroulent juste à côté. Le calme avant la tempête? Louis Schorpp et Gzim Redjepi ne s'en inquiètent pas. Ils attendent tranquillement sur le quai, saluent les mécaniciens des trains qui passent et sourient aux quelques passagers. Gzim jette un coup d'œil sur sa liste et sourit. «A 15 heures 28, on aura 220 personnes. Ça risque d'être chaud.»



Deux assistants clientèle volontaires : Gzim Redjepi et ...



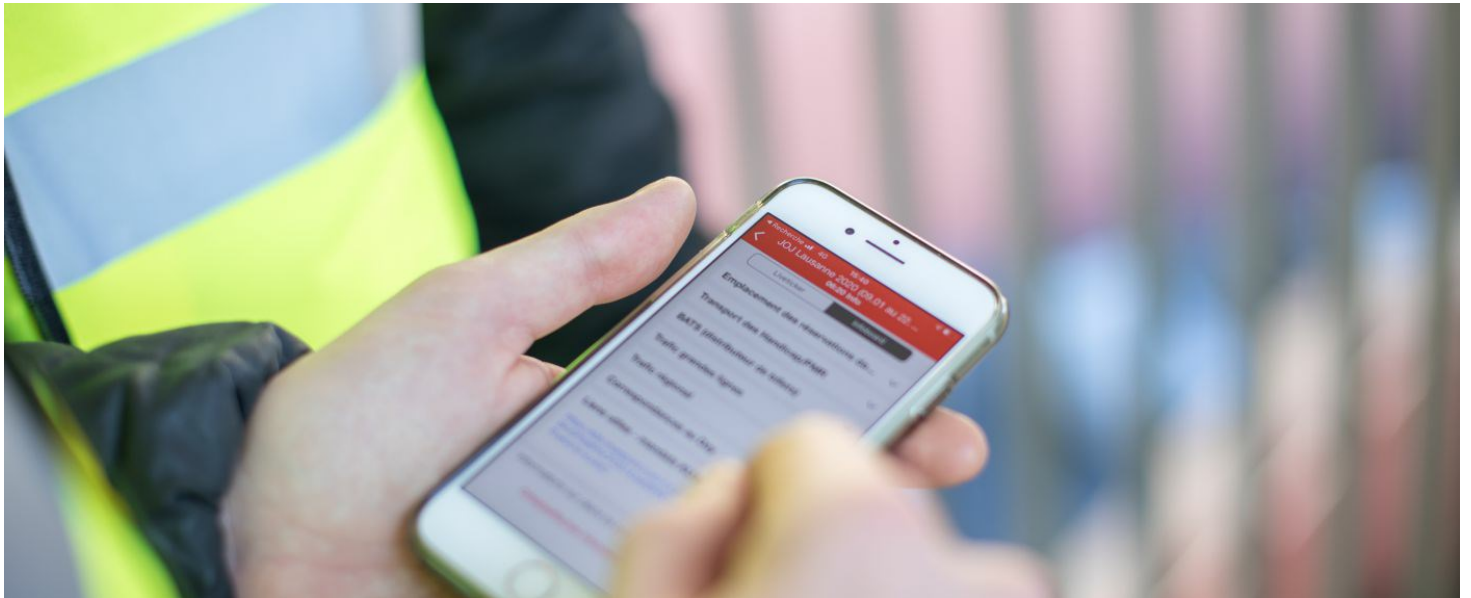
... Louis Schorpp.

140 assistantes et assistants clientèle

Pendant les JOJ, 140 assistantes et assistants clientèle sont au service des passagers dans les gares de Genève-Aéroport, Renens, Lausanne, Prilly-Malley, Aigle, Bex et le Day. Gzim et Louis font partie des 20 volontaires. Il s'agit du personnel CFF dont ce service ne fait pas partie du cahier de charges habituel. Pour Louis, c'est un retour aux racines en quelque sorte. Ayant commencé sa carrière à bord des trains, il a l'habitude du contact avec la clientèle. Aujourd'hui, il travaille comme chef d'équipe à Berne dans le domaine des projets et apprécie de sortir sur le terrain. «J'adore le contact avec la clientèle. C'est tellement varié!» Gzim, quant à lui, est chef de la Junior Business Team à Lausanne. Comme Louis, il a fait son apprentissage aux CFF. Ce n'est pas la première fois que Gzim et Louis travaillent comme assistants clientèle. «Chaque mission est différente», explique Gzim. «Ici, les gens nous demandent moins de renseignements. Nous sommes plutôt là pour optimiser le flux des voyageurs et pour regarder que les gens respectent la ligne de sécurité.»



Louis et Gzim discutent avec les jeunes clients.



Les assistants clientèle trouvent les informations nécessaires sur leur smartphone.

Faciliter les changements

Gentiment, les premiers groupes arrivent. Louis et Gzim se dirigent vers un groupe d'écoliers. Les enfants les regardent avec un mélange de curiosité et de respect. «Vous avez regardé quoi?» demande Louis. «Du hockey à trois contre trois!». «Et qui est-ce qui a gagné?» «Les bleus!», dit un jeune avant de se faire corriger par ses camarades de classe. «Non, c'étaient les jaunes!». «Jaunes comme nous?» Les petits rigolent. Gzim parle à leurs professeurs en leur demandant d'attendre au bout du quai. «Il y aura d'autres groupes. En vous répartissant sur le quai, ça facilitera à tout le monde de monter et d'ainsi contribuer à un départ ponctuel.» Malgré leurs efforts, ce train finit par arriver et repartir avec un retard de quatre minutes. «La classe avec les enfants avait une correspondance à prendre, non?» s'inquiète Louis. Gzim vérifie sur sa liste et appelle aussitôt leur collègue assistant clientèle à la prochaine gare. «Comme ça, il est averti et pourra les aider à changer rapidement de voie.»



Sensibiliser du danger

Les deux assistants à la clientèle se redirigent sur la voie quatre. Une fois arrivé, Louis jette un coup d'œil sur le signal à la sortie de la gare. Il est ouvert. «Le chiffre onze affiché veut dire que les trains peuvent passer à 110 kilomètres à l'heure. Les gens ne sont malheureusement pas du tout conscients du danger que cela représente», dit-il. «S'il vous plaît, attendez derrière la ligne de sécurité!» Un groupe d'adolescents suit ses instructions en roulant discrètement les yeux. Peu après, une locomotive passe. Un bruit, et leurs écharpes et cheveux volent et l'aspiration de la locomotive les fait tressauter légèrement. Quelques-uns froncent les sourcils, d'autres expriment leur surprise. Eux, ils ont l'air d'avoir compris.

De bonne humeur, les deux assistants changent une fois de plus de voie et se réjouissent de rencontrer les prochains clients. «D'ailleurs, j'ai toujours mon gilet jaune avec moi», explique Louis. «Ça peut toujours être utile quand on voyage et que l'on se retrouve dans une situation de perturbation.» Et Gzim rajoute en rigolant: «Bien sûr! En plus, mon sac à dos CFF a un compartiment pour le ranger super facilement.»

Les CFF et Lausanne 2020 recommandent au public d'emprunter les transports publics pour se rendre sur les lieux des compétitions sans le stress des bouchons et sans soucis de parking. Les meilleures correspondances ainsi que toutes les informations utiles se trouvent sur le site www.cff.ch/lausanne2020 et sur l'appli CFF.

Toutes les informations sur Lausanne2020: www.lausanne2020.sport.

Informations sur le voyage en transports publics: www.cff.ch/lausanne2020.