



Le coronavirus au quotidien: l'expérience du personnel des CFF.

#Collaborateurs #Monde du travail #Société #Personnel des trains

Le confinement de ces derniers mois a placé de nombreuses personnes en Suisse dans une situation exceptionnelle. Natalina Rosso et Darryl Riedo évoquent les contacts quotidiens avec les clients dans les trains, le télétravail avec les enfants à la maison et le soutien qu'ils ont obtenu des CFF.



«Le 16 mars, j'aurais dû commencer un congé sabbatique avec ma famille, avec des escales à Singapour, en Australie, à Hong Kong et en Thaïlande», explique Darryl Riedo, 34 ans, responsable de l'ingénierie, des équipements publics et de l'information à la clientèle. Les valises étaient prêtes. Mais la famille Riedo est restée en Suisse: «La situation était très particulière. Je ne savais pas à quoi m'attendre sur le plan professionnel: devais-je prendre les vacances ou était-il possible de continuer à travailler?»

Les CFF ont permis à Darryl de reporter son congé sabbatique. Mais il a dû réorganiser beaucoup de choses dans sa vie quotidienne: «J'ai trois enfants, âgés de un à quatre ans. Les crèches étaient fermées et nous avons dû nous coordonner étroitement. Lorsque l'on me demandait un rendez-vous, je consultais toujours l'agenda de ma femme en premier», explique Darryl. Son épouse travaille également pour les CFF, et elle aussi a pu reprendre le travail sans interruption.

Changer sa manière de penser et passer au numérique

«Concilier la garde des enfants et le travail à domicile a été un défi», explique Darryl. Mais Work Smart a permis de relever le défi: «La flexibilité des CFF en matière d'horaires de travail vaut son pesant d'or. Ainsi, je peux m'occuper des enfants tout en continuant à faire mon travail.» Pour Darryl, une chose est claire: «Les dernières semaines ont montré que les réunions en ligne fonctionnent. Peut-être pouvons-nous repenser notre culture des réunions en présentiel et miser davantage sur le numérique.»

Darryl y voit une nouvelle grande opportunité pour les CFF: «Avec le principe Work Smart, par exemple, nous pouvons nous adresser de plus en plus à des candidats de Suisse romande, du Tessin ou de régions excentrées de Suisse. Parce que nous, les cadres, avons maintenant appris que travailler à partir de différents endroits est tout à fait possible.» Néanmoins, Darryl est convaincu que l'échange interpersonnel implique une présence au bureau, même si c'est dans un cadre réduit.

Une planification plus individuelle des ressources est nécessaire

Le contact physique est également irremplaçable pour Natalina Grosso. En qualité d'assistante clientèle, elle se déplace tous les jours depuis quelques semaines: «J'étais en plein tour quand j'ai reçu le message que tous les assistants clientèle devaient retourner au dépôt.» Là, le responsable de Natalina l'a informée de la situation actuelle et des mesures prises. «Bien sûr, j'avais mille questions en tête et des sentiments mitigés sur les semaines à venir.»

En quelques jours, Natalina et ses collègues ont adapté les tours aux possibilités de chacune et chacun, par exemple en ce qui concerne la garde des enfants: «Je n'aurais jamais imaginé que cela puisse arriver en si peu de temps. Les CFF ont fait un travail impressionnant.» Cette Italienne a un fils de 8 ans qui a dû faire l'école à la maison. Heureusement, Natalina a reçu le soutien de sa famille afin de pouvoir continuer à assurer ses fonctions d'assistance clientèle pour les CFF.

Pour la sécurité de tous

«En qualité d'assistante clientèle, j'ai été confrontée au coronavirus tous les jours, comme en période d'épidémie de grippe. Néanmoins, je n'ai jamais eu peur de tomber malade», explique cette femme de 42 ans. Elle s'est sentie soutenue dès le début. Par exemple, les CFF ont renforcé les règles d'hygiène pour leur personnel: «On nous a donné des produits désinfectants et des masques de protection, que nous portons maintenant.»

Pour Natalina, la distance sociale à respecter avec les voyageurs représente un défi particulier: «Malgré l'augmentation du nombre de voyageurs dans les trains, je respecte au mieux les règles de distanciation sociale.» Et elle ajoute: «Nous portons également les masques pour la sécurité de nos clients». Néanmoins, cette assistante clientèle attend avec impatience le retour à la normale: «Avec le masque, il y a un obstacle entre le client et moi. La communication par les expressions faciales n'est pas visible. Je veux pouvoir saluer mes clients avec le sourire.»



Darryl Riedo dirige une équipe de douze personnes. Il travaille pour les CFF depuis 2004 et y occupe actuellement son huitième poste. Darryl apprécie beaucoup la variété des possibilités et la diversité du travail. Il considère le CFF comme un employeur qui soutient, stimule et encourage ses collaboratrices et collaborateurs.



Natalina Grosso est assistante clientèle et travaille aux CFF depuis six ans. Elle travaille en trafics régional et grandes lignes et dans le relevé des fréquences. Natalina travaille à 80%. Elle apprécie le fait que les CFF lui donnent un sentiment de sécurité et soutiennent leur personnel dans toutes les situations.

Responsabilité des CFF. Le coronavirus a entraîné de nombreuses restrictions pour les CFF, mais aussi pour ses collaboratrices et collaborateurs. «Il est très important pour nous de fournir à nos collaboratrices et collaborateurs le meilleur soutien possible dans cette situation: leur santé est toujours notre première priorité», explique Markus Jordi, responsable CFF Human Resources. Par exemple, les contrôles de billets ont été temporairement suspendus afin de maintenir la distanciation sociale. Sur les chantiers, une personne spécialement désignée veille à ce que les règles de conduite soient respectées. Les membres du personnel qui appartiennent au groupe des personnes vulnérables restent si possible en télétravail, ou sont temporairement libérés de leur activité, sans réduction de salaire.

Depuis des années, les CFF encouragent le travail intelligent, c'est-à-dire le travail à partir de n'importe quel endroit. Dans le cadre des mesures liées au COVID-19, les collaboratrices et collaborateurs ont pu emporter à la maison du matériel informatique tel que des moniteurs, des claviers et des souris, pour une période limitée. Les CFF ont également choisi une approche généreuse en matière de garde des enfants: les membres du personnel ont pu obtenir jusqu'à 20 jours de congé payé s'ils étaient dans l'incapacité d'effectuer leur travail en raison de la garde de leurs enfants. Selon Markus Jordi, c'est une mesure importante: «Même pendant la crise, nous avons dû faire la preuve que nous étions un employeur favorable à la famille. C'est pourquoi il était important pour nous de joindre le geste à la parole.»