

Début d'une galerie photos

-

□

Les masques, les clients et moi

#Collaborateurs #Monde du travail #Exploitation ferroviaire #Personnel des trains

Depuis le 6 juillet, le port du masque est obligatoire dans les transports publics: la vie des pendulaires et le travail dans les transports publics ont changé. Joël Müller, assistant clientèle aux CFF, revient sur les dernières semaines.



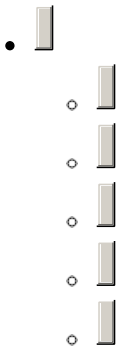
-
-
- [Travailler aux CFF](#)
-
- [Les masques, les clients et moi](#)

06.08.2020 | 06.08.2020 | Texte: [Joël Müller](#) | Photos: Joël Müller

Les masques, les clients et moi

Depuis le 6 juillet, le port du masque est obligatoire dans les transports publics: la vie des pendulaires et le travail dans les transports publics ont changé. Joël Müller, assistant clientèle aux CFF, revient sur les dernières semaines.

06.08.2020 | 06.08.2020 | Texte: [Joël Müller](#) | Photos: Joël Müller



- [Download PDF](#)

Début d'une galerie photos

-

Rien n'est plus comme avant. Même les voyages en train ne sont plus les mêmes aujourd'hui qu'il y a six mois. Auparavant, nous actionnions tout simplement la poignée grise pour ouvrir la porte d'une voiture. Nous bavardions dans un compartiment pour quatre personnes, entièrement occupé, en proposant des chips à nos compagnons de voyage. Avec le virus, nos habitudes dans les transports publics ont changé brusquement. Doucement, nous commençons à vivre avec le virus, bien qu'avec certaines limites.

La restriction la plus évidente est sans doute l'obligation de porter un masque. Depuis le lundi 6 juillet 2020, elle s'applique dans tous les moyens de transports publics de Suisse. Les assistantes et assistants clientèle portent des masques au travail dans le train depuis le 11 mai déjà. Bien sûr, au début, ce n'était pas facile. Je me souviens encore très bien de mon premier tour avec un masque. À peine ai-je contrôlé les voyageurs de la moitié d'une voiture que je me suis senti essoufflé et en sueur. Mais grâce à une respiration consciente et à un peu de persévérance, j'ai pu m'habituer très rapidement à travailler avec un masque. Aujourd'hui, le masque ne me gêne plus du tout. Je le remarque à peine quand je travaille.

«Aujourd'hui, le masque ne me gêne plus du tout.»

Joël Müller

Je suppose que certains voyageurs ont connu des difficultés similaires au départ en ce qui concerne le port du masque. Néanmoins, l'entrée dans «l'âge du masque» s'est apparemment bien passée ce lundi-là. Le premier jour du port obligatoire du masque est tombé pendant mes vacances d'été; j'ai donc observé les événements à distance. Beaucoup de mes collègues, et moi aussi, avaient quelques craintes. Nous nous sommes vus comme des policiers du masque qui doivent expulser des dizaines de passagers désobéissants du train. Nous avons imaginé des discussions sans fin dès le début de la matinée jusqu'à tard dans la soirée. Nous avons repensé au temps de l'introduction de l'interdiction de fumer dans les trains en 2005.

Mais ce qui se passe depuis le 6 juillet 2020 est heureusement loin de ces cauchemars. Du jour au lendemain, les masques ont fait partie de l'équipement de voyage de chacune et chacun. Pendant mes vacances, j'ai reçu des messages réjouissants sur le succès de l'introduction de l'obligation de porter un masque. À mon retour, j'ai fait le même constat positif, mais il faut néanmoins relever que certains voyageurs ne portent pas de masque. Soit parce qu'ils n'en ont pas sous la main – heureusement, les voyageurs s'entraident parfois – soit parce qu'ils refusent bel et bien d'en porter un. Nous ne devons pas oublier les voyageurs qui ne peuvent pas porter de masque pour des raisons de santé. Dans de tels cas, je voudrais faire preuve d'une compréhension particulière. Je l'attends aussi de la part des autres voyageurs.

Masque obligatoire: un exercice d'équilibre

En fin de compte, l'enjeu est de voyager ensemble en toute sécurité. Cela signifie également qu'il faut mettre le masque de manière vraiment systématique et correcte. À mes yeux, cela signifie, entre autres, qu'il faut mettre le masque dès qu'on entre en gare ou au plus tard avant de monter dans le train. Même pendant les appels téléphoniques dans le train, le masque peut facilement rester à sa place, au-dessus du nez. Et dans l'idéal, même lorsque personne d'autre n'est assis à la distance minimale spécifiée de 1,5 mètre. Ce n'est pas pour embêter ou pour pinailler. Il s'agit du fait qu'en tant qu'assistant clientèle, je veux également être protégé pendant mes activités de contrôle et lorsque je marche dans le train. Cela n'est pas garanti si certaines personnes enlèvent leur masque. Je trouve que si nous disposons déjà tous de masques, il est logique que nous les utilisions correctement.

Je voudrais souligner une chose à ce stade: je trouve formidable la façon dont la mise en place de masques obligatoires dans nos trains a fonctionné jusqu'à présent. Mes collègues et moi pouvons nous concentrer sur notre activité de base malgré ce nouveau défi. Il faut maintenant faire preuve de patience et de persévérance. Si nous continuons tous à tirer sur la même corde, l'obligation de porter un masque finira par déployer ses effets, de sorte que nous pourrions à nouveau voyager un jour comme nous en avions l'habitude il y a six mois.

Début d'une galerie photos

- □

Joël Müller, assistant clientèle CFF, parle de ses expériences en train sur CFF News. [Cliquer pour agrandir](#)

Portrait

Né en 1997, je travaille aujourd'hui comme assistant clientèle aux CFF. Jour après jour, je traverse la Suisse et ne compte plus les innombrables et passionnantes expériences que j'ai pu acquérir. Mes collègues et moi-même pourrions consacrer des romans entiers à notre quotidien professionnel. J'y ai d'ailleurs trouvé une source d'inspiration pour mon blog «EinfachRetour», dans lequel je reviens sur ma vie à bord des trains. «EinfachRetour» est disponible sur Internet (einfachretour.com) et sur Twitter ([@einfachretour](https://twitter.com/einfachretour)).

Récits du personnel

Sur CFF News, à la rubrique «Récits du personnel», nous publions à intervalles réguliers des articles écrits par des collaboratrices et collaborateurs issus de différentes divisions et unités centrales. Les auteurs sont libres de choisir les thèmes abordés. Tu aimerais toi aussi nous parler de ton travail aux CFF? Envoie un message à sarah.stiefel@sbb.ch.

Informations sur le texte

Thèmes

- [#Collaborateurs](#)
- [#Monde du travail](#)
- [#Exploitation ferroviaire](#)

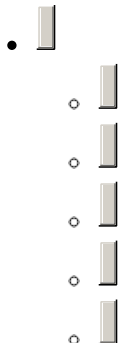
- [#Personnel des trains](#)

Downloads

[Recommandation pour la gestion des masques PDF \(377 KB\)](#)

Hot Links

- [Voyageurs? Seulement sporadiquement](#)
- [Office fédéral de la santé publique: coronavirus](#)



Cela pourrait aussi vous intéresser:

-

[50 kilomètres sur un tapis de course: un record en plein confinement](#)

[Matthias Kyburz, 30 ans, est collaborateur de projet au sein de l'équipe Développement durable et multiple champion du monde en course d'orientation. Pendant le confinement, il a battu le record du monde de course sur tapis de course en couvrant 50 kilomètres en 2 heures, 56 minutes et 35 secondes.](#)

-

[La reprise d'une activité professionnelle en vaut la peine](#)

[Les talents sont un gage de succès, mais ils sont rares. Également parce qu'ils sont nombreux à interrompre leur carrière. Les CFF ont donc lancé une initiative visant à encourager la reprise d'une activité professionnelle et à dissiper les préjugés.](#)

-

[Tout propre et prêt pour la Fête des Vignerons](#)

[Les trains spéciaux sont dans les starting blocks ! Grâce aux wagons-restaurants, la Fête des Vignerons commence déjà durant le voyage. Une semaine avant la Fête, les collaborateurs décoorent les wagons-restaurants et proposent des menus spéciaux.](#)

-

[Sept questions que les CFF ne posent pas lors d'un entretien](#)

[Les CFF embauchent chaque année environ 3000 personnes. Cela représente quelque 10 000 entretiens et d'innombrables questions. Mais il y a des questions que le service du personnel ne pose pas. Pourquoi? Les explications de Ladina Bass, Hiring Partner.](#)

-

[Énergie féminine et potentiel vers le haut](#)

[Fierté envers l'égalité salariale? Frustration face à la faible part des femmes? La vérité balance. En matière d'égalité, les CFF sont avancés, mais il reste du travail. À l'occasion de la grève des femmes, voici six affirmations, commentées par des spécialistes et des membres du personnel.](#)

-

[«Le transport des personnes me fascine»](#)

[La prise de fonction de Vincent Ducrot n'a pas été facile. Toutefois, la crise du coronavirus n'a pas entamé son enthousiasme et sa motivation, bien au contraire. Le CEO des CFF parle ici de ses objectifs pour les CFF, de la mobilité de demain et de l'équilibre travail-famille.](#)



Contact et informations complémentaires

Contact



[Contact](#)

Des questions? N'hésitez pas à solliciter notre aide. Veuillez également lire notre [déclaration de protection des données](#).

Informations sur le trafic ferroviaire



Retrouvez les dernières informations sur les grèves et les interruptions liées aux perturbations majeures du trafic ferroviaire.

[Dernières informations](#)

Newsletter et médias sociaux



Nos newsletters vous informent régulièrement par e-mail des offres intéressantes des CFF.

[Abonnez-vous à nos newsletter](#)

-
-
-
-

Entreprise



- [Groupe](#)
- [CFF Immobilier](#)
- [CFF Cargo](#)
- [Jobs & carrière](#)
- [Médias](#)
- [Faits et chiffres](#)

- [Mentions légales](#)

S'enregistrer

[X](#)

Nom d'utilisateur

Mot de passe