

Des gares où apprendre

Avec 13 autres apprentis, Sandrine Kilcher travaille à la Junior Station de Langenthal, l'une des douze gares de Suisse gérées en toute autonomie par des apprentis. Elle nous explique en quoi consiste sa mission et ce que cela fait d'avoir tant de responsabilités à son âge.

TEXTE Céleste Blanc PHOTOS Yves Stuber

Oensingen, Bienne, Porrentruy, Granges Sud, Bellinzona et Langenthal – du haut de ses 19 ans, Sandrine Kilcher peut déjà énumérer de nombreux lieux de travail différents, ce qu'elle doit à sa formation d'employée de commerce en transports publics (ECTP) aux CFF. Justement, elle achève sa troisième et dernière année à la Junior Station de Langenthal, une gare de formation des CFF. Avec trois autres apprentis de troisième année, cinq de deuxième année et cinq de première année, et l'appui de six coaches, elle dirige la gare en toute autonomie. «Au début, cette responsabilité me faisait un peu peur», confie-t-elle. Mais elle était aussi très motivée par le challenge. Avec cet apprentissage d'employée de commerce en transports publics, spécialisation clientèle, Sandrine a trouvé le métier de ses rêves, alors qu'à l'origine, elle ne se voyait pas du tout devenir employée de commerce. «Ni dans une grande entreprise, ni dans un bureau», dit-elle aujourd'hui en riant. Elle souhaitait un travail varié, être en contact avec les gens, et pouvoir parler plusieurs langues. C'est pendant une semaine d'orientation professionnelle à l'école qu'elle a changé d'avis en écoutant un intervenant de login formation professionnelle SA présenter les apprentissages proposés. Sa formation correspond à toutes ses attentes: «Et le plus beau côté de mon travail, c'est la grande diversité du contact avec la clientèle.»

«Que puis-je faire pour vous?»

L'essentiel de son activité se fait au guichet, et consiste principalement à conseiller les clients. Elle trouve l'abonnement idéal pour un navetteur, vend des billets à des voyageuses ou planifie avec elles un voyage en train à l'étranger. La demande la plus originale est venue d'un client qui voulait se rendre en Grèce en transports publics en partant de Langenthal. «Malheureusement, je n'ai pu l'aider que jusqu'à Brindisi, en Italie. Il a dû organiser lui-même la suite de son voyage... en bateau.» Sandrine aide aussi les clients à se servir du distributeur de billets ou de l'appli CFF. La gratitude des clients qu'elle vient de conseiller la rend toujours joyeuse. Un jour, un client a même explicitement demandé à voir l'apprentie. «C'était vraiment une grande reconnaissance de mon travail», raconte-t-elle en riant. Mais pour qu'une gare fonctionne, il y a d'autres tâches à assumer aussi. Faire un peu de comptabilité, par exemple, ouvrir ou fermer la gare à la fin du service, encadrer les stagiaires. Elle aide aussi les autres apprentis, répond aux questions, explique. «Nous n'en sommes pas au même stade de notre cursus, mais nous nous apportons beaucoup.»

JUIL/AOÛT 21 VIA

JUNIOR STATIONS...

Ce sont des gares dans lesquelles le service est assuré par des apprentis en première, deuxième ou troisième année. Actuellement, 85 apprentis répartis dans douze sites de Suisse assument les tâches quotidiennes. Les premières Junior Stations ont vu le jour en 2002 à Rheinfelden, Morges et Schlieren. S'y sont ensuite ajoutées Bülach, Wetzikon, Langenthal, Langnau, Vevey, Mendrisio, Thuisis et Sargans. En février 2021, une Junior Station a aussi vu le jour à Wil SG. Langenthal, la plus grande de ces Junior Stations, compte 14 apprentis, contre 5 pour Langnau, la plus petite.

L'autonomie, ça s'apprend

Sandrine n'a pas toujours été aussi autonome dans son travail. Au début de son apprentissage, elle a passé six mois à la gare d'Oensingen. «Étant débutante, j'étais très encadrée évidemment», explique-t-elle. Avec le temps, Sandrine a gagné en autonomie et en assurance. «C'est bon de savoir que ce que je fais est important pour le bon fonctionnement de notre gare», dit-elle. Cette maturité, elle l'a aussi acquise grâce à ses passages dans différents lieux. Dès l'entretien de candidature, Sandrine savait qu'elle effectuerait son apprentissage aux quatre coins de la Suisse. En effet, login demande à tous les apprentis de changer de lieu d'affectation tous les six mois, et cela fait partie de la formation. «C'était toujours une surprise d'apprendre où on allait m'envoyer ensuite.» Polyglotte, Sandrine n'a pas de mal à changer d'univers linguistique à l'occasion: elle aime apprendre des langues et les pratiquer. Elle parle couramment allemand, français, italien et anglais, et songe désormais à apprendre l'espagnol. Mais pour l'instant, Sandrine profite de ses loisirs bien mérités – de préférence dans la nature ou sur scène, où elle fait du théâtre. Le nouveau poste qui l'attend en gare de Berthoud à partir d'août lui permettra de rester fidèle aux transports publics. Et elle a déjà des projets d'avenir concrets: «Mon objectif, au sein des CFF, est d'intégrer à terme la formation professionnelle et de transmettre à d'autres ce que j'ai appris.»



Fredy Broennimann, coach, discute d'une tâche avec Sandrine. Ensuite, c'est à elle de jouer.

Les Junior Stations sont signalées par la mention «gare de formation».