



INTERVIEW



Mouloud CHAMEK, médiateur de terrain de 2016 à 2018, revient pour nous sur son parcours.

Tu es arrivé au PIMMS en avril 2016, pour exercer le métier de médiateur de terrain, en contrat emploi d'avenir. Peux-tu nous dire quel était ton parcours avant le PIMMS ?

« J'étais étudiant puis j'ai travaillé dans le domaine pharmaceutique et industriel pendant un an, un peu par défaut. Je voulais travailler avec la clientèle, en tant que commercial mais je n'ai jamais pu, par manque d'expérience. »

Pourquoi avoir intégré le PIMMS par la suite ?

« C'est ma conseillère de la mission locale qui m'a parlé du PIMMS et du tremplin professionnel. J'ai été attiré dès l'entretien par ce côté tremplin mais aussi par le partenariat avec la SNCF. Mon projet dès le début était d'intégrer la SNCF en tant que commercial en train. »

Aujourd'hui, avec du recul, quelle est la vision du tremplin professionnel du PIMMS ? Qu'est-ce que cela t'a apporté ?

« Le tremplin professionnel du PIMMS est une grande chance pour découvrir les différents partenariats et nous préparer à intégrer une entreprise comme la SNCF. C'est un vrai avantage ! Le PIMMS m'a permis d'avoir du temps pour travailler mon projet ; j'ai pu prendre contact avec des contrôleurs SNCF. Je me suis renseigné sur le métier, les horaires, les contraintes... j'ai fait une enquête métier. Cela a confirmé mon projet, je voulais passer les tests et réussir. Je ne me voyais pas faire autre chose. »

Quelles compétences as-tu développées au PIMMS ? T'en sers-tu aujourd'hui ?

« J'ai suivi des formations et je retiens surtout la formation « transport » avec le cabinet VEY. Cette formation m'a aidé à mieux gérer les conflits, avoir une meilleure approche avec la clientèle et le bon positionnement face à des publics variés. J'avais des notions avant d'intégrer la SNCF, grâce à mon parcours et aujourd'hui, je mets ces compétences à disposition de la SNCF. »

Aujourd'hui tu es donc salarié de la SNCF. Que fais-tu exactement ?

« Je suis ASCT (*Agent du Service Commercial Train, appelé plus communément « contrôleur » par le grand public, ndlr*). Mon métier consiste à être présent dans les trains et à assurer des missions de contrôle, sécurité et sûreté et aussi de proposer les services de la SNCF et assurer le confort des clients. Je me réveille le matin et je suis content d'aller travailler. Le métier me motive et me correspond. J'ai découvert un métier passionnant, je m'entends avec tous les collègues, il y a une bonne ambiance. En plus, j'ai beaucoup de déplacements, je vois du pays, c'est magnifique ! »

Ton objectif dès le début était d'intégrer la SNCF. Qu'as-tu fait pour aller au bout de ce rêve ?

« J'ai beaucoup travaillé sur mon temps personnel, le soir en rentrant. En plus, j'ai eu un accompagnement de Grégory Lobert, Konesavanh Keophila et Sylvie Dos Santos, du côté de la SNCF,

mais aussi du cabinet de coaching SODIE qui m'a aidé à préparer mon entretien. J'ai aussi eu le soutien d'Hélène Lopez (*ancienne directrice du PIMMS, ndlr*) et Julie Fréchet (*responsable RH du PIMMS, ndlr*).

Je voudrais aussi remercier mon collègue Stéphane Lerond (*médiateur de terrain au PIMMS, ndlr*) qui m'a beaucoup aidé et motivé et qui a toujours été présent pour moi. Et une fois entré en formation SNCF, je me suis donné à 100%. »

Un message pour les médiateurs actuels ou futurs ?

« Si vous avez un rêve, n'écoutez pas les « tu ne vas pas y arriver », « c'est trop dur », soyez sûr de vous et allez-y à fond ! Si j'avais écouté certaines personnes, je n'en serais pas là aujourd'hui. Et si vous voulez intégrer la SNCF, soyez motivés et ne lâchez rien ! A la fin, ça vaut vraiment le coup. C'est une belle entreprise et aujourd'hui, je ne me verrais pas ailleurs. »